ART 2000



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO VICERRECTORADO ACADÉMICO ESTUDIOS DE POSTGRADO ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTION Postgrado en Gerencia de RRHH y RRII

Trabajo de Grado de Maestria

EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL ADSCRITO AL VENEZOLANO DE CRÉDITO, S.A. BANCO UNIVERSAL, CASA MATRIZ

Presentado por Selene Carolina Pérez

Para optar al título de

Magister en GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES INDUSTRIALES

Tutor:
Dra: Elizabeth Martínez Lozada

Caracas, Julio 2014.

Dedicatoria:
A mis Padre, por ser mi más grande apoyo y guía en cada uno de los
A mis Padre, por ser mi más grande apoyo y guía en cada uno de los
A mis Padre, por ser mi más grande apoyo y guía en cada uno de los

Agradecimientos:

A la excelente disposición y apoyo de mi Tutora Elizabeth Martínez, la cual fue mi guía durante todo este proceso.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	111
RESÚMEN	VIII
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	12
EL PROBLEMA	12
Planteamiento del Problema	12
2. Objetivos de la Investigación	15
2.1. Objetivo General	15
2.2. Objetivos Específicos	15
3. Justificación de la Investigación	15
4. Antecedentes	17
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
1. Bases Teóricas	22
2. Factores de calidad de Vida Laboral	23
2.1. Modelo de Afrontamiento	30
2.2. Modelo de Síndrome de Adaptación General	27
2.3. Influencia del ambiente y la motivación en la calidad de vida laboral	32
3. Estrés Laboral	35
4. Satisfacción Laboral	38
5. Influencia del Estrés en la Gestión Laboral	40
6. Causas del Estrés Laboral	42
7. Control del Estrés Laboral	51
8. Relación del Estrés y la Calidad de Vida Laboral	52
9. Expectativas Laborales	54
10 Estrés Laboral y las Características individuales	55

11. Principales Efecto del Estrés en la Calidad de Vida Laboral	
12. Bases Legales	59
12.1 Conocimientos de Obligaciones y Sanciones en la Gestión	59
Laboral	
12.2. Gestión Laboral Legislativa	61
12.3. Protección del Medio Ambiente Laboral	61
12.4. Conservación, Seguridad Social Laboral	
12.5. Bases Legales Sobre la Protección Laboral en Venezuela	
13. Definición de Términos Básicos	
CAPÍTULO III	74
MARCO REFERENCIAL	74
1. Razón Social del Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal	74
2. Reseña Historica	74
3. Misión	78
4. Visión	78
5. Valores	78
6. Objetivos	79
7. Organigrama	80
CAPÍTULO IV	81
MARCO METODOLÓGICO	81
1. Tipo de la Investigación	81
2. Nivel de la Investigación	82
3. Diseño de la Investigación	82
4. Población y Muestra	83
4.1. Población	83
4.2. Muestra	84
4.3. Distribución del Personal Adscrito al Venezolano de Crédito S.A,	84
Banco Universal, Casa Matriz	
5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	85
6. Validez y Confiabilidad	86

Н

7. Aplicación del Instrumento	87
8. Procesamiento de Datos	87
9. Organización de Resultados	87
10. Análisis de Resultados	87
11. Técnicas de procesamientos y Análisis de datos	88
12. Procedimiento o Fase de la Investigación	89
13. Sistemas de Variables	90
14. Cronograma de Actividades	91
15. Operacionalización de las Variables	93
CAPÍTULO V	97
Presentación y Análisis de los Resultados	97
1. Variables Demográficas	97
1.1. Sexo	97
1.2. Edad	98
1.3. Estado Civil	99
1.4. Nivel Educativo	100
1.5. Cargo	101
1.6. Años de Antigüedad en la empresa	102
1.7. tiempo recorrido para llegar a la empresa	103
Análisis Bivariado de la variable Calidad de Vida	104
2. Factores de calidad de vida del personal	104
2.1. Compatibilidad Laboral, Familiar y Personal	104
2.2.Oportunidad y Desarrollo en la empresa	107
2.3.Satisfacción en las actividades laborales	112
2.4. Tiempo disponible para la educación formal o informal, la	116
recreación, el descanso y las tareas domésticas.	
Análisis Bivariado de la variable Estrés y su interacción con la calidad	122
de vida en el desempeño laboral del personal	
3. Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño	122
laboral del personal	

3.1. Relaciones Interpersonales3.2. Estructura y Clima Organizacional	
3.4. Condición de estabilidad Laboral	
3.5. Misión y Visión Puntualidad Responsabilidad	
Análisis Bivariado de la variable Nivel de información del personal	
4. Nivel de información del personal	
4.1. Formación	14
4.2. Aplicación	14
CAPÍTULO VI	15
Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones	15
Recomendaciones	15
Bibliografía	15
Anexos	16
	1

RESUMEN

Universidad Católica Andrés Bello Maestría en Gerencia de RRHH y RRII El Estrés y la Calidad de Vida Laboral Del personal adscrito al Venezolano De Crédito, s.a. banco universal, Casa Matriz (Tesis de Grado)

> Autora: Selene Carolina Pérez Tutora: Dra. Elizabeth Martínez

> > Fecha: Junio 2014

La presente investigación se enmarca en el área de la Gestión Gerencial en Recursos Humanos y la finalidad es analizar el estrés y la calidad de vida laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz, bajo la modalidad de una Investigación de Campo, de tipo descriptivo. Las variables que intervinieron fueron el estrés y la calidad de vida. La investigación tuvo las características de un estudio descriptivo por cuanto estuvo destinada a determinar la situación de las variables en la muestra seleccionada. Se utilizó un diseño de investigación no experimental transeccional descriptivo para apreciar como actuaban los sujetos e indagar soluciones teóricas como las de Sayle y Lazarus, con intención de solventar la problemática planteada; la cual parte de la presencia de elementos estresores que dificultan de alguna manera el desarrollo del trabajo ideal, pertinente, efectivo y lograr con todas las condiciones necesarias ambientes integrales, considerando el cumplimiento de la legislación venezolana. El propósito de indagar en la literatura y el campo real en estudio sobre el papel del estrés y calidad de vida laboral es de establecer mecanismos y herramientas que permitan cambios de paradigma. El estudio toma referencia en los aportes de las teorías gerenciales Castillo (2007), y Di Santo (2006), quienes consideran que el medio ambiente de trabajo se admite establecer las normas y lineamientos en materia laboral. La población se conforma por el personal adscrito Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, la de Rapport y el instrumento un cuestionario con una escala de Likert. Los datos se analizaron usando una matriz de análisis que describa las variables y se aprecie su incidencia en los sujetos elegidos.

Descriptores: Estrés, Calidad de Vida y Estresores.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca en el área de la gerencia de recursos humanos y tiene como finalidad analizar la calidad de vida laboral y su relación con el estrés que presenta el personal adscrito al Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz., por lo que se indagó sobre las condiciones ideales que regula la materia del ambiente laboral de los trabajadores en esta institución, en cuanto a garantizar, proteger y promover el bienestar físico, mental y social, así como prevenir toda causa que pueda ocasionar dificultades laborales, procurando un trabajo digno, adecuado a actitudes y capacidades, sobre todo a nivel de su entorno laboral en función del logro de calidad de vida.

La calidad de vida laboral hace referencia directamente al bienestar de los trabajadores, al generar motivación en el desarrollo y ejecución de sus funciones a través de las cuales se obtienen mejoras para la organización, lo cual debe ser uno de los objetivos principales del Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz.

La investigación logró el acercamiento de los postulados referenciales teóricos existentes en materia laboral libre de dificultades y/o agentes estresores, que de alguna manera influyen en la gestión del talento humano para así lograr la optimización del desempeño de los trabajadores y de la empresa. Se realizó un análisis de la realidad en función de verificar los aspectos de satisfacción laboral que determinen posible estrés de los trabajadores, hecho que atenta en su calidad de vida.

Asimismo, es notable que se diera a conocer los referentes establecidos y las tendencias teóricas relacionadas con esta materia, de tal forma que los trabajadores tengan referencia de las causas y consecuencias de sus actos en materia laboral.

En este sentido, el Estado en conjunto con el sector bancario formulan principios, planes y programas tanto en lo que se refiere concretamente a la política laboral, como al diseño e implementación de políticas sociales en relación a los deberes y derechos de las personas que laboran en el Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz, en función de incentivar la cultura equitativa laboral.

De allí, la razón que impulsó a analizar la dimensión teórica y de campo de la gestión laboral de los trabajadores, lo que permitió conocer el papel que juega la aplicación de una cultura equitativa para una calidad de vida libre de estrés, lo cual está asociado al desempeño de la propia administración laboral en relación con el uso de estrategias ideales que permitan mejorar la situación evidenciada problema tema de estudio.

Por lo tanto, en la investigación se indagó en bibliografía actualizada relacionándolo con el campo real en estudio, para beneficiarse del conocimiento sobre el papel que representa el estrés en la calidad de vida laboral del personal, a fin de generar premisas que permitan cambios de paradigmas.

La investigación consta de seis capítulos:

- ✓ Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos generales y específicos a los que se quiere llegar con el presente estudio, así como los antecedentes de la investigación.
- ✓ Capítulo II, se desarrolla el marco teórico que apoyará al planteamiento del problema y a su vez servirá de referencia a otros lectores para que conozcan el tema de estudio de la presente investigación.

- ✓ El Capítulo III, se desarrolla el marco referencial del estudio, haciendo referencia a la empresa donde fue realizada la investigación.
- ✓ Capítulo IV, se presenta la metodología de la investigación la cual abarca el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de la recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento y la definición operacional de las variables.
- ✓ En el Capítulo V se analizan los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento.
- ✓ En el Capítulo VI se hace un resumen de las conclusiones más importantes a las que se llegó luego del análisis de resultados y además se hacen algunas recomendaciones para aplicar a futuro en la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema

En el mundo de hoy, los seres humanos están impulsados por el instinto gregario que a través del tiempo los ha hecho conseguir grandes obras, con una sociedad que se ha convertido en opresores de sí mismo y opresores de los demás como un todo, exigiendo cada día hasta el punto de acelerar sus ritmos de vida dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales del medio que los rodea. Pareciera que fuera que está a la vanguardia de esta era.

El trabajador de estos tiempos, por naturaleza, reacciona ante un estímulo y por ende ante las exigencias del medio que lo rodea. Esta respuesta dada esta cargada de ciertas emociones que influyen en la vida cotidiana. Por ello, una de las situaciones que se ha venido observando en las organizaciones y empresas a nivel mundial, referente al cumulo de emociones y su incidencia en el campo laboral, es de considerar, por cuanto un significativo número de estas instituciones, se evidencia la vinculación del ser humano con la calidad de vida deseada. Evento que enfoca al individuo como un ser con necesidades psicosociales que intervienen en su interrelación con el entorno donde le tocara desenvolverse.

Considerando la anterior, se estima que la calidad de vida es un concepto que va más allá de lo físico, pues implica valores, competencias y actitudes mentales, la actitud de aprendizaje que permite lograr una conciencia clara de lo que es importante. Según Guizar (2004), la calidad de vida la define como "el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral cuya finalidad básica es crear un ambiente excelente y cómodo para los

empleados y que de esta manera contribuya de manera eficiente a la salud económica de la organización". (p. 16).

Por lo expuesto, se señala que el personal adscrito al Venezolano de Crédito, S.A, Banco Universal, Casa Matriz; donde el desarrollo de las actividades asignadas se ejecutan con exigencia, por cuanto el reducido número de horas de jornada laboral, las múltiples tareas planificadas y las actividades externa de los trabajadores; de alguna manera tienen incidencia en su desempeño laboral, debido a que se realizan de manera acelerada dichas asignaciones, obviando así que se demuestre lo planificado, los sentimientos, valores, efectividad, eficiencia y el desempeño del personal; hecho que de alguna manera conlleva a que estos asuman ciertas posturas de defensa, generando más estadía en la empresa, cambios de ánimo, y otros aspectos humanos que motivan asumir actitudes que refuercen la búsqueda del logro de los objetivos organizacionales.

De allí a estimar que desde la gerencia de Recursos Humanos se aspira lograr las metas partiendo de una visión sistémica, donde se integran y coordinan los recursos de la organización. Basada en esta perspectiva Chiavenato (2007: 93), consideraba que el sistema de administración de recursos humanos era "...integrar y coordinar recursos organizacionales – muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto – tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio,...hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible".

En relación a los recursos organizacionales el mencionado autor señala la presencia de factores de producción, considerados como los recursos productivos que deben ser empleados con eficacia y eficiencia; y dichos recursos se estructuraba según su naturaleza, el capital y el trabajo. Por lo que el primero, provee los materiales y materia prima; el segundo, proporciona para la compra de materiales y remuneración del personal; y el

tercero, estaba representado por las actividades que realizaba el recurso humano en las organizaciones.

Considerando lo anterior, el medio ambiente ideal en el trabajo y la defensa del elemento humano, son aspectos significativos y presentes en la vida cotidiana, por lo que las exigencias del lugar donde los trabajadores se deben adaptar para obtener respuesta adecuada, pueden inferir como una revolución del cual los trabajadores están sujetos y en muchos casos están poco preparados para asumir los retos que demanda la empresa.

Por ello, la dificultad de convivir en ambientes libres de exigencias y lograr la calidad de vida laboral deseada, permite formular en el problema de investigación las siguientes interrogantes:

- 1. ¿Cómo se evidencian los factores estresores en el personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz?
- 2. ¿Cuáles son los componentes internos y externos que promueven la calidad de vida laboral deseada al cual aspira el personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz?
- 3. ¿Cuál es la relación del estrés y la calidad de vida dentro del desarrollo laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz?
- 4. ¿Qué conocimientos poseen el personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, en relación a los beneficios establecidos en el marco jurídico venezolano con respecto a desempeñarse en ambientes que no atente contra la estabilidad física y emocional de los trabajadores?

2. Objetivos de la Investigación

2.1. Objetivo General

Analizar la calidad de vida laboral y su relación con el estrés del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz

2.2. Objetivos específicos

- Describir los factores de calidad de vida laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz
- Identificar el estrés del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz
- Determinar la relación del estrés con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz
- 4. Determinar el grado de información en relación a los beneficios establecidos en el marco jurídico venezolano, del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz

3. Justificación de la Investigación

La presente investigación busca hacer un estudio sobre la calidad de vida laboral y su relación con el estrés que presentan el personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, de tal forma de establecer alternativas de cambio que permitan el conocimiento sobre lo relacionado a la temática (estrés y calidad de vida) y lograr la cognición de los postulados, teorías y normativas que generen presentar cambios de paradigmas.

Para que este fenómeno no interfiera en el rendimiento laboral del personal se requiere personas motivadas, dinámicas, éticas, activas y tan

flexibles como para adaptarse a los diferentes cambios de una empresa y así puedan llegar a afrontar los retos de dicha organización, o mejor aún, que sean los trabajadores que se conviertan en autores de esos cambios que demanda y logren obtener una calidad de vida acorde con las exigencias del nuevo milenio.

Es de conocer que cualquier organización para alcanzar mayor productividad, rentabilidad y logro de metas, es urgente que se definan la visión, las estrategias, el liderazgo, la estructura, los procesos y las comunicaciones. Si la empresa va a competir y se va a desarrollar en el mundo moderno, para de alguna manera asegurar la estructura, el liderazgo, la inteligencia, el compromiso colectivo y la ética individual y corporativa.

Es por esto, que el esmero por analizar los diferentes eventos en que están involucrados los trabajadores dentro de una organización es sujeto de estudio, para el buen funcionamiento de cualquier grupo humano, debido a que es indispensable para lograr un lugar de trabajo con protección ideal en relación a los deberes y derechos de los trabajadores a entornos libres de estrés.

La idea de realizar la investigación aparece al ver la problemática que existe en Venezuela, sobre todo en el campo bancario, en el cual se desenvuelve la autora del estudio, donde la calidad de vida de los trabajadores de la banca y la capacidad de enfrentar los diversos cambios que acontecen en cada proceso del cual están involucrados es relevante.

Por ello, se justifica este estudio, ya que es importante conocer el papel del medio ambiente y el derecho de los trabajadores en su proceso, en cuanto, a la defensa del principio de la armonía social e igualdad de condiciones, debido a que son varias las razones que en los últimos momentos han estado incidiendo en la reflexión y la toma de conciencia

de los empleados a favor de una convivencia equitativa y armónica en materia laboral.

Por lo descrito, el estudio beneficiará directamente a los trabajadores adscritos al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, e indirectamente al sector bancario y a la comunidad en general; por cuanto, la información obtenida se podrá aplicar en cualquier ámbito de la vida y además permitirá el intercambio de ideas sobre el desarrollo y los postulados teóricos referente a una mejor forma de actuar ante los cambios que generan los diferentes procesos inmersos en la amplia gama de tareas que demanda un determinado oficio. Igualmente es estudio generara temas similares, a la producción intelectual de las universidades, al país en general y a todo aquel que necesite de su conocimiento.

4. Antecedentes

El marco teórico proporciona una visión general del planteamiento propuesto dentro del campo del conocimiento en el cual se desarrolla la investigación. En términos, Morales (2009), señala "...representa el como encaja la investigación en el panorama de lo que se conoce sobre un tema o tópico estudiado." (p. 9). Inclusive, puede proporcionar ideas nuevas y es útil para compartir los descubrimientos recientes de otros investigadores.

Asimismo, esta parte de la investigación es denominada por algunos autores como la revisión de la literatura (Di Santo, 2006), es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con el planteamiento del problema, y un producto que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte de investigación.

Por lo tanto, en relación a la presente investigación sobre el estrés y la calidad de vida laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, se analizaron diferentes antecedentes

relacionados con el tema, los cuales permiten a la investigadora, información de la fuente basada en los referentes teóricos de primera mano para el tratado de los aspectos relevante del marco referencial.

Según, Toledo (2006), quien desarrollo su trabajo de grado para optar al título de Magister en la Universidad de Concepción, Chile, titulado: Calidad de Vida Laboral de los/as Enfermeros/as de un Hospital de Chile. Este estudio presenta como objetivo general, describir la calidad de vida laboral de los/as enfermeros/as del Hospital Guillermo Grant Benavente, según los 10 factores que mide la escala Q-Labors 56 y relacionarlos con la situación socio-demográfica y laboral de dichos profesionales.

La investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional; llego a la conclusión que los resultados arrojados mostraron diferencias estadísticas significativas en la percepción de la calidad de vida laboral según la variable servicios, en el cual trabajan. Igualmente se encontraron diferencias pero no significativas respecto a la percepción de la calidad de vida laboral, ni en ninguno de los 10 factores que la componen según las variables: edad, antigüedad, otros ingresos en el hogar e ingresos mensuales, sexo, cargo, nivel del cago, número de hijos, nivel educativo, estado civil.

Hecho importante para el desarrollo productivo de la investigación ya que permiten visualizar una serie de contribuciones sobre los efectos de los factores socio-demográficos y humanos en que se encuentran inmersos cualquier profesional indistintamente de la organización donde se desempeñe.

Igualmente entre otras cosas describe una serie de mecanismos para evitar la dificultad y/o conflicto en que pueda estar un trabajador a través de actividades de participación activa que incrementen las relaciones interpersonales que ayudan a efectuar el trabajo en equipo.

Por su parte, López (2009), quien presentó una tesis doctoral en la Universidad de Murcia, España titulado: Consecuencia Psicosociales del Trabajo en el Personal de Enfermería como Indicadores Subjetivos de Rendimiento desde el enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos. En sus concepciones enmarcan los factores psicosociales y demográficos determinantes del desempeño laboral. Partiendo del objetivo, de analizar la relación entre las variables psicosociales incluidas en el estudio y las variables socio laborales de los participantes de la muestra. Conociendo los niveles de satisfacción laboral e identificando las variables a través del perfil profesional.

Concluye la investigación la cual es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 457 profesionales de enfermería ubicados en 3 hospitales de la ciudad de Murcia, que existe un porcentaje elevado que no presenta alto riesgo de problemas psicológicos, pero si la presencia de cansancio emocional y físico hasta llegar al del agotamiento extremo, por lo que los niveles de estrés es alto.

Este estudio da toda una serie de contribuciones a la presente investigación, pues señala la importancia que tiene el trabajador al presentar equilibrio emocional que de respuesta a la necesidad de cambio, desarrollo e innovación, adaptación a nuevas circunstancias, incorporación de nuevas tecnologías, convivencia con el entorno laboral y familiar, a la competitividad organizacional y otros. De manera que alcance nivel de satisfacción y calidad de vida deseada.

Otro antecedente, es el de Loyo (2011), quien presentó un trabajo de Maestría en la Universidad Santa María titulado: Las Estrategias para Optimizar la Divulgación de los Deberes y Derechos de los Trabajadores contenidos en el Derecho Laboral en los Ministerios Venezolanos. Su objetivo general fue analizar las estrategias para optimizar la divulgación de

los deberes y derechos de los trabajadores contenidos en el derecho laboral en los ministerios venezolanos, de tal forma de presentar los postulados que problematizan el contexto de esta realidad venezolana.

En sus concepciones expresa que la divulgación del derecho laboral consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos, expresados por diferentes medios, de una sociedad acerca del sistema laboral y sus funciones. El problema que se planteó parte de la dificultad presente en el impacto de la escasa divulgación de los derechos y deberes de los trabajadores en función del uso de estrategias ideales que permitan el conocimiento de todas las funciones y obligaciones de los ciudadanos venezolanos al cumplir su gestión laboral.

El tipo de investigación empleado es documental, de nivel descriptivo y con un diseño bibliográfico, bajo el enfoque analítico deductivo. Concluyó que es necesario e indispensable difundir, garantizar y promover el impacto de la obligación en la divulgación de los deberes y derechos de todos los trabajadores por igual. Y recomendó la preparación de formadores para crear una cultura laboral exitosa.

Asimismo, Martíns (2011), realizó un trabajo en la Universidad Nacional de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA) titulado: Nuevo Paradigma Laboral en Materia de Arbitraje. Cuyo objetivo general fue el estudiar la ley como un nuevo paradigma en materia de arbitraje laboral en la UNEFA.

Entre sus aportes considera que los cambios que a nivel de la dogmática jurídico-laboral se suceden a partir de la puesta en vigencia de las diferentes leyes, deben servir para crear una vida libre de conflicto hacia los trabajadores de la UNEFA, donde se plantee la necesidad de un conocimiento global y generalizado de la problemática y no como simples problemas aislados.

En su conclusión, señala que los trabajadores a diario son víctima de violencias y tratos desiguales, por lo que es necesario crear las bases de una sociedad equitativa real, con libertad para valorar el trabajo en paralelismo de condiciones. Y recomienda fomentar el desarrollo y conciencia de los ciudadanos hacía el conocimiento de la mediación mediante la mediación laboral.

El desarrollo y producción de este estudio viene a enriquecer el progreso fructífero de la investigación, pues permite a la investigadora tener a la mano una serie de datos como lo son trabajar en función de la solución de conflicto mediante el proceso de medicación.

Los estudios que se presentan como antecedentes, se relacionan con el trabajo del estrés y la calidad de vida laboral, por cuanto permite generar alternativas de resolución de la problemática, estrategias para procurar el amplio repertorio de habilidades de afrontamiento de situaciones flexibilizando respuestas y masificación de la información contentiva en el marco jurídico venezolano para que de esta forma lograr entornos funcionales en la banca nacional sobre todo en el personal que se estudia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Bases Teóricas

Las teorías organizacionales en el proceso de gestión laboral de los trabajadores, en relación a medios ambientes de trabajos libres de estrés y con calidad de vida, han evolucionado a través del tiempo y actualmente se utilizan a nivel mundial; donde generalmente todas las aplican de la misma manera; esto radica en la misión, visión, políticas, estructura organizativa, que englobe la institución. Pero lo positivo es que las herramientas que proporcionan permiten realizar mejoramiento continuo a través de un sistema de gestión por competencia que fluye con los objetivos y el logro del mismo.

Desde esta perspectiva, la búsqueda de la información que apoya la indagación en el campo de la realidad que se estudió en el Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz. parte de las variables de estudio sobre los factores de calidad de vida, influencia del estrés, relación del estrés y la calidad de vida, y el conocimiento sobre las obligaciones y sanciones en materia de medio ambiente de trabajo establecidos en el marco jurídico venezolano.

La eficiencia de la aplicación de las teorías gerenciales en materia del tema de estudio, va a depender de los recursos humanos, es decir, el talento humano, que lo va a llevar a cabo y de los recursos tecnológicos, materiales, mercadológicos y financieros. Con estas premisas la gestión en materia del estrés y calidad de vida laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz.de la entidad financiera antes citada, pudieran obtener el éxito aplicando las herramientas de comunicación adecuadas a través de recomendaciones de acción que garanticen la eficiencia de la meta planteada.

A medida que la dimensión de una institución financiera es mayor, el logro de los objetivos globales exige su descomposición en diferentes objetivos para las correspondientes unidades organizativas y centro de responsabilidad, en función de los cuales cada uno de los componentes toma decisiones coherentes con los objetivos de la empresa.

En este sentido y para sustentar lo expuesto por Robbins (2008), sostiene que.

Para que sean efectivas, las estrategias y políticas diseñadas en el más alto nivel de la organización deben ponerse en práctica por medio de recomendaciones de acción que permitan cumplir adecuadamente con las tareas necesarias para concretarlas, de allí la importancia de la gestión gerencial. (p. 22).

En definitiva, la gestión gerencial en materia del tema de estudio es, evidentemente, el proceso que consiste en guiar a las divisiones de una institución como el Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, hacia los objetivos fijados para cada una de de las unidades administrativas, mediante planes y programas concretos pueda asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades (planeamiento táctico), posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos, los trabajadores deben ser garantes y conocedores de los postulados emanados de la legislación, su aplicación y orientaciones constantes.

2. Factores de Calidad de Vida Laboral

Las concepciones de calidad de vida laboral (CVL) emergen a partir de una serie de postulados teóricos entre los cuales se considera el de Chiavenato (2007), la calidad de vida laboral se refiere "a la preocupación

por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas".

De igual manera Werther y Davis (2008), comentan que la CVL "...de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en un organización". (p. 11).

En este sentido, cabe destacar que la CVL hace referencia directamente al bienestar de todos los trabajadores, al generar motivación en el desarrollo y ejecución de sus funciones, a través de las cuales se obtienen resultados positivos para la organización, esto entendiéndose, en el aumento de su productividad e impulsando como cultura organizacional un excelente ambiente laboral.

El trabajador es un ser biosicosocial que vive las 24 horas del día intercambiando con el medio ambiente, trabaja 8 horas y comparte aproximadamente 16 horas con su familia, por ello debe verse en forma integral en la familia, la organización y como un elemento muy importante del medio ambiente.

En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo.

La actividad caracteriza al trabajador en el proceso de interacción con el objeto. Es un nexo del organismo vivo con su medio; establece, regula y controla la relación mediata entre el sujeto y su ambiente. La actividad es estimulada por la necesidad, se orienta hacia el objeto que la satisface y se realiza por medio un sistema de acciones. Es la fuerza motriz que impulsa el

desarrollo de la psiquis y constituye una característica exclusiva del hombre. La actividad del hombre posee un carácter social y está determinada por las condiciones sociales de vida (Barlow, 2005).

El objeto de trabajo revela la relación que establece el trabajador con su microambiente laboral para lograr un fin determinado, sobre la base de la experiencia y como parte de su actividad práctica. El objeto representa el contenido de la actividad y el objetivo el fin perseguido.

Los instrumentos de producción constituyen el conjunto de piezas combinadas adecuadamente para ejercer su actividad laboral (Martínez, 2003).

Para que el hombre desarrolle su trabajo con calidad, debe satisfacer ciertos factores subjetivos y objetivos o factores externos, que componen la realidad fuera del sujeto y que son directamente accesibles a los órganos de los sentidos, es el mundo exterior del individuo en la organización, son de carácter material y están determinados por factores internos, la ley, etcétera.

Por tanto, la empresa puede verse como un ambiente, es decir un limitado espacio en el que el sujeto, tendrá estadía para realizar actividad que lo beneficie y estas están compuesta por:

- Los trabajadores.
- Los puestos de trabajo: Es una zona particular equipada con los medios técnicos necesarios, equipos básicos auxiliares, accesorios tecnológicos organizativos, medios para el aseguramiento de las condiciones favorables de trabajo, en la que realiza la actividad laboral del trabajador o del grupo de trabajadores que ejecutan una tarea de producción o servicio conjuntamente.

- La zona de trabajo: Es el espacio que abarca hasta 2 m de altura sobre el nivel del piso o plataforma donde se encuentra el trabajador de forma permanente o temporal.
- Las actividades: El conjunto de operaciones o tareas realizadas por los trabajadores para cumplir con sus obligaciones de trabajo, en relación con ellas en forma remunerada o voluntaria.
- Los elementos del medio físico o naturales: Compuesto por el agua, los residuales y los elementos culturales importantes para la conservación de la salud, entre los que se destacan la protección del proceso productivo, una propiedad del proceso que busca satisfacer los requisitos de seguridad al establecer las condiciones para su desarrollo mediante la documentación normalizada u otra legal vigente.

Existe una tendencia mundial, de acuerdo a Oblitas (2006), que defiende la sinergia de una administración conjunta de seguridad y medio ambiente, que obliga a incluir, en el modelo de gestión, la variable medio ambiental, expresada en la norma ISO 14000 y que involucra a las distintas áreas y procesos de la organización en una empresa:

- La calidad total.
- El aseguramiento de la calidad.
- El sistema de gestión ambiental o sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Las organizaciones están constituidas por personas. Por otro lado, constituyen, un medio por el cual pueden alcanzar muchos y variados objetivos personales.

En ella, trabaja el hombre e interactúa con las máquinas y el medio laboral, se expone a factores de riesgos nocivos y peligrosos, que pueden

romper el equilibrio salud-enfermedad, y generar como consecuencia alteraciones en la salud del trabajador (López, 2002).

En el espacio de trabajo moderno de la empresa bancaria en estudio (Venezolano de Crédito), que tiene la misión de ejecutar acciones y decisiones que contribuyan significativamente al bienestar de los empleados y de los usuarios, para así convertirse en el banco más focalizado, con mejores productos y servicios financieros a nivel nacional; para que de alguna manera los profesionales adscritos al adscrito Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz., desarrollen actividades que mejoren las contribuciones productivas del personal, asumiendo la responsabilidad desde el punto de vista estratégico, ético y social.

En el Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz., el desarrollo de la planificación, organización, dirección, control y evaluación del personal, se utilizan técnicas que promuevan el desempeño eficiente de los trabajadores las cuales están enfocados hacia la selección y formación; aplicación de régimen disciplinario; solución de conflictos laborales, búsqueda de nivel adecuado de protección a la salud y del clima laboral a través de servicios sociales que beneficiara al personal.

Como se observa en los párrafos anteriores, los autores expresan definiciones sobre la Calidad de Vida Laboral; señalan cómo ésta afecta al entorno, al ambiente laboral y a la motivación, así como el nivel de estrés sobre todo en el caso de estudio del personal adscrito al Venezolano de Crédito, S.A. Banco Universal, Casa Matriz, en las cuales la situación pudiera ser afectada, en otras palabras, atentando en el bienestar general de los trabajadores, dejando claro que en las organizaciones como la que se cita, promueven que se establezca un buen ambiente de trabajo para su personal.

2.1. Modelo de Afrontamiento

La gerencia de recursos humanos logra sus metas promoviendo el conocimiento sobre el comprender la conducta que asumirán o la forma de afrontar que tomaran los sujetos (trabajadores) de la organización ante los retos que demanda la empresa.

En este sentido, Lazarus (2000), establece un modelo de afrontamiento que se centra en la interacción del sujeto con su medio. En cómo, este hace frente a las demandas que el medio le efectúa de forma continuada. Esta interacción no es una mera relación física. Adquiere sentido desde la valoración que hace el sujeto de la demanda del medio, que básicamente es social. El modo en que se siente comprometido por ella. Compromiso que solo es comprensible desde el significado que posee esa demanda desde su biografía, sus relaciones actuales, su posición social. Y a la que hará, o no, frente de forma más o menos satisfactoria con la movilización de conductas, que adquieren sentido dentro de una valoración de la situación y de una planificación de las mismas de cara a unos objetivos.

Ello hace que sea un modelo de clara índole cognitiva, en el que es fundamental la función perceptiva de atribución. El valor que otorgan los sujetos, mediante cogniciones a través de la que evalúa los sucesos.

Es evidente que estas cogniciones de atribución, son consecuencias de un proceso acumulativo, en el que intervienen desde el aprendizaje temprano de patrones de evaluación de relaciones sociales, hasta la inteligencia social. Proceso que permite integrar dentro de un marco coherente los diferentes patrones de relación interpersonal, que son objeto de un aprendizaje no intencional, con claras semejanzas y relaciones con el aprendizaje. Así como la interiorización y aprendizaje de patrones culturales, tanto en forma de aprendizaje explicito como implícito, y la construcción de la auto- imagen que el sujeto genera a través de su biografía.

El modelo de afrontamiento, se visualiza claramente en el siguiente cuadro:

Cuadro 1

Modelo de Afrontamiento

DEMANDA DEL MEDIO				
EVENTO	CARACTERISTICAS			
	Irrelevante: No afecta al sujeto, no significa compromiso físico, personal y /o social. No da respuesta de orden emocional.			
COMPROMISO	Relevante: Afecta al sujeto, significa compromiso, alteración. Genera estrés y provoca y provoca la fijación de atención; dando lugar a procesos evaluativos y preparación para una respuesta de adaptación.			
	<u>Primaria:</u> Valoración de la situación en cuanto a riesgo, compromiso, bienestar y supervivencia.			
EVALUACION DE SITUACION ESTRESANTE	Secundaria: Valoración de los recursos personales y sociales (económicos e internacionales), para hacer frente a la demanda. Entre ellos se encuentra: Desafío (genera sentimiento de logro) y Amenaza (genera ansiedad y depresión).			

Nota: Autora, 2014

En este contexto, se evidencia que el proceso de evaluación de una situación por el sujeto es auto-mantenido, por cuanto un fracaso previo

puede deteriorar los recursos eficaces para hacer frente a las exigencias que demanda el entorno.

El proceso de afrontamiento antes descrito, tiene vertientes claras referidas ante la actuación del sujeto, sobre su percepción y sentimientos para tener equilibrio emocional. Por ello, la evaluación del entorno que realiza el sujeto ante el compromiso de la situación, hará que sea relevante o por el contrario irrelevante, lo que genera atender o no la problemática presentada influyendo de algún modo en sus intereses y bienestar.

El recurso humano en una organización que trabaja en condiciones adecuadas y seguras, tanto en lo personal como de materiales y equipos, a fin de mantener su salud; impide entendiendo ésta, como lo establece la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estado total de bienestar tanto físico, mental y social; la presencia de patologías (enfermedades) en los sujetos.

Pues bien, esas actividades que organizacionalmente las empresas dirigen en función de higiene y seguridad se asocian a lo que Newstron, (2007), denomina necesidades humanas, por cuanto, un trabajador que no rinde o produce y anda mal en su sitio de trabajo, generalmente obedece a múltiples causas, pero eso si, todas relacionadas con sus necesidades.

Se debe destacar que en definitiva la empresa debe asegurar la calidad de vida de sus trabajadores, prestando mucha atención al tema bienestar laboral del personal, ya que la normativa jurídica sobre asuntos laborales creados para dar protección a los trabajadores, termina por concederles beneficios que los empresarios toman como un gravamen.

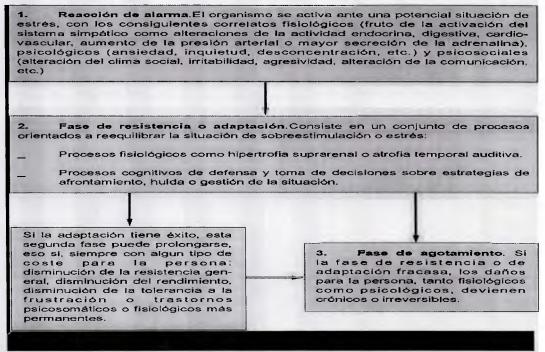
2.2. Modelo de Síndrome Adaptación General

Selye (Citado por Valera y otros, 2008), desarrolla su teoría acerca del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las

consecuencia de lesiones o enfermedades. Descubrió que pacientes con variedades de dolencias manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder al estrés de estar enfermo. El llamo a esta colección de dolencias Síndrome del Estrés o Síndrome de Adaptación General (SAG).

El síndrome de adaptación general (G.A.S.) de Selye

Cuadro 2



Nota: Elaborado por Valera, Sergio; Enric Pol y Tomeu Vidal. Psicologia Ambiental. Barcelona, España. (2008).

En el cuadro anterior se aprecia, una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente de manera que dicho estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se puede prolongar disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce de alguna manera, una disminución progresiva en el

organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión; síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

2.3. Influencia del ambiente y la motivación en la calidad de vida laboral.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2007) el sistema de administración de recursos humanos, "... es integrar y coordinar recursos organizacionales – muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto – tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio,...hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible". Con respecto a los recursos organizacionales dicho autor señala la presencia de factores de producción, considerados como los recursos productivos que deben ser empleados con eficacia y eficiencia; dichos recursos son naturaleza, capital y trabajo. El primero, provee los materiales y materia prima; el segundo, proporciona para la compra de materiales y remuneración del personal y el tercero, representa las actividades que realiza el recurso humano en las organizaciones.

Este enfoque de convergencia de recursos y procesos utilizado por Chiavenato, se puede calificar como simplista y exagerado, si el proceso productivo solo es visto como un sistema cerrado, argumentando que en la realidad el mismo presenta características de un sistema abierto debido al intercambio con el ambiente. Cabe señalar que ese intercambio con el ambiente (o entorno) como lo expresan otros autores, representa un eslabón bien complejo dentro del desarrollo organizacional y del individuo, ya que el ambiente influye en el individuo tanto como el individuo influye en el ambiente y es por ello que resulta de mucha importancia que los estudiosos de la administración y gerencia de los recursos humanos aborden de manera general a las personas y no solo en lo puntual, porque estarían dejando a un

lado u ofreciendo poca profundidad a los aspectos más importantes presentes en el ambiente.

En consecuencia, desde el punto de vista amplio Chiavenato (2007) señala que... "ambiente es todo lo que existe alrededor de la organización". Sin embargo, define dos estratos: ... "el ambiente en general (macro ambiente) y el ambiente laboral o ambiente de trabajo (micro ambiente)."

El macro ambiente, está conformado desde su perspectiva por los factores: económicos, tecnológicos, sociales, políticos, culturales, demográficos, entre otros, los cuales provocan acciones y reacciones que traen como consecuencia situaciones que afectan a las organizaciones, creando así condiciones más o menos favorables. Por otra parte el micro ambiente, es considerado aquel donde las organizaciones crean el nicho de operaciones y establecen su dominio, en consecuencia dicho dominio proporciona las relaciones de poder y dependencia, con respecto a los factores ambientales que señala Chiavenato.

Lo empleado por el mencionado autor, es respetable y se hace resaltante su postura al señalar los principales factores que conforman el macro ambiente, sin embargo, a dichos factores se le puede agregar el factor ambiental, que quizás para los teóricos en gerencia podría calificarse como un factor implícito, el cual coexiste en las organizaciones, y se puede afirmar esto porque al revisar el enfoque de Hellriegel, D (2005), De Cenzo y Robbins (2006), de Bohlander. G y Snell, S (2008), entre otros, el ambiente tiene un significado distinto al cual se debería conferir e incluir como un factor de suma importancia, el cual influye notablemente en aspectos como el desempeño, productividad y motivación, entre otros. Por consiguiente, la solución estaría en tomar en cuenta los tres ambientes, como partícipes en el desarrollo y formación de los individuos. En este punto se puede decir que

la gerencia de recursos humanos debe alcanzar sus metas desde una visión sistémica.

Si todo esto se relaciona con la quinta disciplina, en la cual Peter Senge (2005) afirma que "es vital que las cinco disciplinas se desarrollen como un conjunto. Es la disciplina que integra las demás disciplinas, fusionándolas en un cuerpo coherente de teoría y práctica."; de allí que los elementos que conceptualizan la administración y la gerencia, así como el conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos en una organización de manera eficaz y eficiente con el propósito de alcanzar los objetivos o metas, deben articularse como un sistema y dicho sistema debe comprender al ambiente o macro ambiente, como lo llama Chiavenato, como factor importante y determinante en el desarrollo de los individuos y por ende de la organización.

Ahora bien, en relación a lo planteado por Chiavenato (2007) en su Modelo de Organización, Ambiente de Trabajo y Ambiente General, que considera los estratos macro ambiente y micro ambiente, a las organizaciones como sistemas se les deben agregar o considerar un supra ambiente conformado por todas las características ambientales que rodean a una organización o muy particularmente lo que De Cenzo y Robbins (2006) definen como aldea global, al expresar que es "... el estado de relaciones comerciales en nuestro mundo" por tanto, al ampliar el ámbito de las organizaciones en el mundo es menester considerar los problemas ambientales y sus efectos, tales como el calentamiento contaminación, pobreza, huracanes, entre otros, que se evidencian actualmente en el planeta, tornándose en un tema de gran importancia, porque afecta al hombre, dentro y fuera de las organizaciones y por ende su calidad de vida laboral.

Desde la perspectiva de aldea global expresada por De Censo y Robbins, la realidad de las organizaciones en este siglo XXI, supera las expectativas de la complejidad ambiental en las mismas, ya que su ámbito de acción y las repercusiones trascienden el propio enfoque sistémico para dar paso a la contingencia en las organizaciones y su incidencia en la conducta del individuo, lo cual conllevan al análisis de las condiciones prevalecientes en el entorno global, y redefinir metas, así como formular nuevas políticas y estrategias, que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral del recurso humano en la organización.

3. Estrés Laboral

Se ha evidenciado en la actualidad, la tensión que padecen los trabajadores, derivado de la ambigüedad de múltiples roles que desempeñan en las empresas. Es el caso de la carga de trabajo total de un sujeto, (dentro y fuera del entorno empresarial), donde esta sobrecarga laboral, complica la capacidad de los empleados para relajarse y afecta a su salud mental y física. La sobrecarga de roles, plantea presiones y esto sucede tanto en la vida en general como en el trabajo.

En este sentido y considerando el modelo de afrontamiento, el estrés denota la resistencia que tiene el organismo de los sujetos, adaptarse a nuevas situaciones entendida tanto en el medio donde se desenvuelve como el ajuste dinámico de su estructura.

Según Lazarus (2000), el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno evaluado por aquel como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Asimismo, existen múltiples definiciones sobre el estrés entre ellas se cita a Balbosa (2002), quien lo define como un estado de cansancio mental

provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; y suele provocar trastornos físicos y mentales.

El término estrés ha causado controversia desde que fue introducido por el fisiólogo canadiense Hans Selye al campo de la psicología, quien lo definió como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor y a cualquier situación estresante (Campos, 2006). Ahora, desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002)

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Entonces, el estrés puede definirse como un proceso sistemático, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida, usando todos los recursos disponibles, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.

Esto es justamente lo que ocurre actualmente, no hay nadie que sea ajeno a este trastorno, ya que diariamente los individuos se encuentra sometidos a situaciones de tensión que los afectan en todos los aspectos de sus vidas, siendo el estrés aumentado por el determinismo ambiental orientado a acrecentar los problemas en lugar de solucionarlos. Entonces al

actuar de esta forma lo que se consigue es estresarse aún más en lugar de solucionar los problemas.

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

Santos, al respecto señala que:

El distrés es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real. Y el eustres viene siendo el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima. Dentro de este eustres, se encuentra el producido por los deportes extremos y actividades de riesgo controlado, los cuales son utilizados en el outdoor training y en el aprendizaje experiencial como parte de sus herramientas para la capacitación y adiestramiento de sus participantes.

Cuando las personas reaccionan de una manera negativa debido a demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas se está hablando en relación al distrés o estrés negativo, el cual es responsable de que se generen emociones negativas. Pero, caso contrario, cuando la reacción es afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente se puede hablar de eustrés. (http://www.monografias.com/trabajos45/estres-laboral/estres-laboral2.shtml).

Considerando a Selye (citado por Barrazas, 2007); aborda el estrés, iniciando desde la aportación central del autor: el Síndrome General de Adaptación; describiendo las consecuencias patológicas del estrés crónico, así como las características generales de la respuesta al estrés; definió al

"Síndrome General de Adaptación" (o estrés) como la respuesta del organismo a algo perdido, un desequilibrio al que se debe hacer frente; y esta respuesta se desarrollaba en tres etapas: Fase de alarma: etapa en que el organismo se percata del agente nocivo (estresor), activa su sistema nervioso simpático y la corteza y médula de las glándulas suprarrenales (que secretan glucocorticoides y adrenalina, respectivamente) para movilizar los recursos energéticos necesarios que harán frente a la situación.

Fase de resistencia o adaptación: en la segunda etapa el organismo hace frente al estresor; para ello utiliza los recursos energéticos disponibles y, al mismo tiempo, los sistemas y órganos innecesarios para sobrevivir a la emergencia disminuyen sus funciones, por ejemplo, los sistemas digestivo y reproductivo, mientras que otros, como el inmune incrementan su actividad.

Fase de desgaste: es la última etapa del síndrome; se caracteriza por imposibilidad del organismo para hacer frente al agente estresor debido al enorme requerimiento y desgaste energético.

Por lo tanto, si el estresor continúa activo, el organismo desarrolla múltiples patologías e incluso puede llegar a la muerte. Como correlato conceptual a este síndrome, Selye (citado por Barrazas, 2007), definió el estrés como la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda.

4. Satisfacción Laboral

Para Robbins (2008), "Este término también conocido como la satisfacción laboral, se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo". (p. 11). Se puede observar cuando una persona tiene una gran satisfacción laboral ya que demuestran actitudes positivas, mientras que las que sienten insatisfacción alberga actitudes negativas. Ante ello, es de suma importancia considerar que la mayoría de las personas pasan un largo período de sus vidas en el ambiente laboral.

En consecuencia, conocer aquellos factores que inciden en la, satisfacción laboral del individuo es en realidad relevante para todos aquellos interesados en lograr mejores niveles de calidad de vida en el trabajo. De esta manera se expone que es indeseable la insatisfacción laboral y que toda política de administración de recursos humanos debe proponer hacia el logro de mayores índices de satisfacción en el trabajo.

Generalmente existen diversas tres clases de características del empleado, que afectan las percepciones del "deber ser" (lo que desea un empleado de su puesto), las cuales se tienen: las necesidades, los valores, rasgos personales, es por ello, que Robbins (2008), señala que la satisfacción se puede basar considerando:

- Oportunidad y desarrollo en la organización: Se refiere a la opinión que manifiesta el trabajador o empleado referente a su satisfacción o no, con la oportunidad que la empresa le ofrece para desarrollarse y "crecer" dentro de la organización.
- Reconocimiento: considera los factores motivacionales que se hacen presentes en la organización. Es decir, determina los niveles de satisfacción que demuestran los individuos en su lugar de trabajo, en función del reconocimiento que perciben acerca de la labor cumplida. Y para sustentarlo sumen los siguientes ítems configurándolo a este en indicador motivacional: Logro: El mismo tiene una connotación significativa, en momentos en que el individuo evalúa su actuación en la organización y se plantea los logros que se obtienen en el trabajo por su actividad, ya sea institucional o personal. Características del trabajo: Determina el trabajo en sí, organizado y estructurado por la empresa. Básicamente se establece para evidenciar niveles de satisfacción con la naturaleza del trabajo y su correspondencia con las expectativas y requerimientos de la fuerza laboral.

- Supervisión: Es aquella que permite evaluar la eficiencia de las diversas organizaciones. Todo esto se debe al nivel de satisfacción, la cual manifiesta a las personas de diversas ocupaciones, con la política y formas de supervisión implementadas en la organización.
- Sueldo y Salario: Indudablemente que uno de los aspectos que tiene que ver con los niveles de satisfacción en el trabajo, es el sueldo o salario que el trabajador percibe por los roles desempeñados en la organización.
- Es decir, el trabajo conserva la finalidad de satisfacer necesidades de las personas, pero la forma de organización social que se adopta para generarlo muestra una serie de inconveniencias que sobresaltan las posibilidades de desarrollo humano del sujeto que integra la organización.

5. Influencia del Estrés en la Gestión Laboral

El estrés laboral trata de un problema de salud cada vez más presente en la vida cotidiana frecuentemente se ha considerado el estrés como una consecuencia del exceso de demandas, lo que ha llevado a hablar de que una determinada cantidad de estrés es beneficiosa tanto para la salud como para la calidad del trabajo.

Actualmente el estrés laboral es objeto de interés creciente tanto por parte de los profesionales como de los propios trabajadores. Y es que ha habido grandes cambios tanto en el mercado de trabajo como fuera de él que apuntan a un protagonismo cada vez mayor de éste como uno de los principales problemas de salud laboral.

En relación con el mercado de trabajo, según Di Santo (2008), se ha producido una sustitución progresiva del trabajo manual por el del conocimiento, la introducción de nuevas tecnologías que cambian cada vez más rápidamente, mientras la inestabilidad laboral y la competitividad

parecen ser la norma. Por otro lado también fuera del ámbito del trabajo se han producido cambios sociológicos importantes, relacionado con el nivel de preparación (estudios) de los trabajadores, promoviendo mayor calidad de vida; el rechazo a estilos autoritarios o poco participativos, el mayor grado de tolerancia a formas de vida diferentes de las tradicionales basadas en un núcleo familiar estable, el enfrentamiento diario a una avalancha de información que con frecuencia resulta difícil de asimilar y el amplio abanico de oportunidades.

Estos cambios en el mercado de trabajo y fuera de él, en lo profesional y en lo privado, influye en la salud laboral de los individuos, lo que ha llevado a exigir que las organizaciones, instituciones y otros, pongan en práctica herramientas que puedan coadyuvar un equívoco generalizado de factores de riesgo psicosocial inmersas en el entorno.

Los trastornos que puedan afectar a la salud asociados con el estres, abarcan un amplio abanico que va desde los problemas biológicos (cardiovasculares, gástricos o músculo esqueléticos) a otros de tipo psicológico o social (salud mental, satisfacción laboral, absentismo o conductas adictivas).

En la definición de estrés laboral Robbins (2008), expresa el estrés o tensión como "Una condición dinámica en la cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante" (p. 653).

En otras palabras el estrés no viene dado simplemente por una situación demandante en el trabajo, sino por la presión concebida en todos los ámbitos de la vida (desempeño de rol, las relaciones con otras personas, de carrera y logro, de estructura y clima organizacional, la no conciliación entre el hogar y el trabajo).

Desde este punto de vista, se tienen en cuenta los factores estructurales del sistema social categorizado por géneros, en función del bienestar de hombres y mujeres, como son el trabajo y la familia sobre todo en lograr ambiente de trabajo ideal.

6. Causas del Estrés Laboral

Cada día las personas pasan mayor parte de su tiempo en su lugar de trabajo, viven agobiados y angustiados en busca de la perfección, dejando de un lado aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente producen estrés laboral.

Los agentes estresantes aparecen o no, en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga de la que no puede adecuarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

Por ello, González (Citado en Martíns 2011) distingue que algunos de los factores estresantes que se podían considerar en el contexto laboral estarían enfocados en factores, los intrínsecos al propio trabajo, los relacionados con las relaciones interpersonales, los involucrados con el desarrollo de la carrera profesional y los que se relacionan con la estructura y el clima organizacional.

El estrés laboral aparece cuando la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral).

En otras ideas, el estrés laboral puede generarse por varias causas, una de ellas se encuentra el temor a lo desconocido, que muchas veces el

trabajador enfrenta estas situaciones inciertas quede alguna manera, le generan desconfianza y sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, situación que conlleva a que exista una involución de la persona por el miedo a equivocarse. Entre factores estresores se citan:

Cuadro 3
Estresores

Nota: Autora, 2014

En este sentido, los factores estresores, desencadenan riesgos físicos y psicológicos que le podrían causar efectos negativos al trabajador. Tal vez no de manera instantánea, pero las reacciones del estrés no deberían ser

tomadas como algo que se cura con una pastilla, un calmante o un masaje. Antes de saber cómo contrarrestar el estrés laboral, es preciso conocer las causas y síntomas del estrés en el trabajo para luego tomar los correctivos necesarios para que su vida y con seguridad la de las personas que lo rodean sea un paraíso de bienestar, o en palabras simples, para que sea feliz.

El estrés laboral es un elemento clave de lo que en medicina ocupacional se conoce como riesgo psicosocial.

Donde existe la insatisfacción laboral, que se traduce en ausencias, retrasos e incumplimientos en sus funciones. Está también el agotamiento emocional, cuando ya no es capaz de identificar inmediatamente su rol.

Se han identificado gran parte de los efectos específicos sobre la salud de factores como ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico. Pero estos factores también pueden, en determinados ambientes de trabajo, constituirse en estresores.

La iluminación tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión, puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones menos que ideales.

El ruido, a niveles más bajos de los que producen daños auditivos, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad, la vulnerabilidad a los accidentes y los errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

Además las altas intensidades de sonido aíslan a los trabajadores, dificultando la comunicación y enmascarando otras señales auditivas del entorno.

En determinadas situaciones se da una adaptación al ruido pero aun así, esta adaptación es una respuesta al estrés y, como todas las respuestas requieren energía, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a una disminución del rendimiento. Además puede tener costes psicológicos debido a que produce irritabilidad y una reducción de la tolerancia a la frustración.

La temperatura es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el confort de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia, y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

El trabajo en ambientes contaminados se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes, debido al aumento de la formación y a la divulgación de la reglamentación al respecto, ha provocado por un lado, que se tomen medidas de prevención y por otro, que se sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido.

La percepción de esos riesgos puede producir mayor ansiedad en el trabajador y esto puede repercutir en el rendimiento y en el bienestar psicológico. Por otra parte, los accidentes y enfermedades que se producen contribuyen también a incrementar el estrés de los compañeros.

Aunque la percepción de los riesgos en un principio sea capaz de generar estrés, no quiere decir que no se deba informar y formar, muy al contrario, ya que favorece la creación de estrategias para evitar dichos riesgos.

Por otra parte, las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Algunas personas se sienten cómodas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.

Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante.

Si existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.

 La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación experiencia, estados de fatiga, etc.).

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

- La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida, y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.
- La sobrecarga cualitativa en cambio se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El estrés aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

Ocurre que muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés.

El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés, pero esto no quiere decir que los que realizan poco trabajo (subcarga cuantitativa) o tareas demasiado sencillas (subcarga cualitativa) no sean susceptibles de sufrir estrés y estén siempre relajados, sino que también lo pueden padecer, es decir, la carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga, pudiendo deteriorar la salud. Ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, el aburrimiento y la monotonía es un extremo igualmente nocivo para la salud y aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente.

El problema consiste en encontrar el nivel en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y falta de trabajo.

Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad, mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva, también puede tener consecuencias negativas.

Por otra parte, la combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias, o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajo.

 Otro aspecto generador de estrés en las organizaciones es la ambigüedad del rol, es decir, la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades.

Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y a pesar de no ser positiva no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.

Esta incertidumbre es el resultado de la falta de información, y puede producir efectos sobre la salud física y mental con estados de depresión, reducción de la autoestima y de la satisfacción en general.

Además otros hechos inherentes a la vida organizacional, como la jornada de trabajo y los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, las dificultades de comunicación y las posibilidades de promoción, pueden ser fuentes de estrés.

- La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.
- Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante. Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.
- La promoción y el desarrollo de la carrera profesional funcionan como estresor, cuando existe un desequilibrio entre las aspiraciones del

individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros convirtiéndose en fuentes de preocupación, ansiedad y frustración.

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y/o cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

Considerando lo expuesto, Santos (2004), señala que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado ha hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

7. Control del Estrés Laboral

La ansiedad y el estrés dependen de múltiples factores, como se pone de manifiesto en señalamientos anteriores, por lo tanto son muchas las variables sobre las que puede incidir para controlarlas.

La autora del presente estudio, señala que si se tiene en cuenta los tipos de factores (situaciones e individuos) se podría citar algunas variables importantes sobre las que se puede incidir en la optimización de la calidad de vida de los trabajadores; por lo que según Loyo (2011), la dieta (alimentación del sujeto), el realizar ejercicios físicos; el descansar (dormir lo suficiente y vacacionar); y una organización bien estructurada; mermaría el flagelo del estrés en las empresas.

En cuanto a la intervención sobre el estrés laboral desde la perspectiva de la organización, se pueden poner en marcha programas concretos de reducción del estrés en el trabajo, contando siempre con una planificación de las actividades a ejecutar, así como con la interrelación del personal para desarrollarlas.

En oportunidades la aparición del estrés laboral, lo concibe una organización no estructurada; generando en los trabajadores malos hábitos en la forma de abordar las tareas, los procedimientos irracionalmente costosos, otros.

8. Relación de Estrés y Calidad de Vida Laboral

En función referir la importancia del conocimiento en la relación que tiene el estrés y la calidad de vida laboral del personal adscrito al Departamento de Recursos Humanos del Banco Venezolano de Crédito, sede principal; en cuanto a lograr un medio ambiente libre de dificultades como se cita en lo ya expuesto, es relevante señalar las variables que se desarrollan calidad laboral y estrés.

De allí, que según Castillo (2007), el estrés como se viene trabajando es una condición que puede llegar a "Conducir a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual." (p. 3), y expresa que

para evitar entre algunos de los principios que se deben trabajar es lograr la calidad laboral desde:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades de los trabajadores (tanto externo como interno ampliamente).
- Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- Ser optimista a ultranza.
- Tener buen trato con los demás.
- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- Ser puntual.
- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- Aprender a reconocer los errores y procurar enmendarlos.
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- Ser responsable y generar confianza en los demás.
- Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Se puede decir entonces, que la calidad y el estrés de servicio la constituyen: (a) los atributos y cualidades del servicio, de los cuales se emite un juicio de valor que va a estar vinculado a la percepción de quien lo recibe. Si el mismo es positivo, se dice que cumple con los requerimientos que se necesita y además posee el mínimo de errores y defectos; (b) a pesar de las diferencias de percepción con respecto a si una gestión laboral o posee o no calidad, se considera que hay ciertas variables que coinciden en la mayoría de los estados emocionales, ellas son:

- Conocimiento de la legislación: consiste en saber todo referente al servicio.
- Fiabilidad: se refiere al compromiso y exactitud que ofrece.

- Capacidad de respuesta: competencias y disposición para la gestión de puesta en práctica de la norma.
- Empatía: capacidad de colocarse en el lugar del otro.

De esta manera, la calidad y el estrés implica satisfacer de conformidad a los requerimientos de cada trabajador y sus distintas necesidades; asimismo, alude a la idea de evaluar o medir el nivel de satisfacción o el grado en que el servicio es prestado el cual cumpla con las expectativas de las partes.

9. Expectativas Laborales

Entre las expectativas laborales del empleador, las cuales están relacionadas con la calidad y el estrés en la vida de las trabajadoras sobre todo en el caso de estudio, se encuentran, según Da Silva (2006), en resumen:

- Puntualidad: entendida como compromiso que el empleado tiene con la organización; por otro lado vendría a ser uno de los aportes de cada individuo para el beneficio de la cooperación social que se da al interior de todo grupo humano
- Limpieza: como una valoración positiva por el empleado que cuida el aseo personal y de su ambiente laboral físico, es una muestra de orden en el trabajo, contribuye a causar una buena impresión a los clientes, y reduce el riesgo de ocurrencia de accidentes laborales.
- Lealtad: definido como el compromiso moral con el que los empleados participan en la empresa, éstos deben comprometerse con los fines de la organización y valorarlos intrínsecamente.
- Responsabilidad: Se circunscribe a la responsabilidad de los empleados para asumir cargos en los que los empleadores depositan toda su confianza.

- Honradez: considerada un valor personal que los empleadores buscan en todo empleado, cumple una función diferenciadora, en el sentido de que permite renovar la confianza en los miembros más valiosos de la organización otorgándoles mayores concesiones y posibilidades por su comportamiento a favor del grupo.
- Trabajo en equipo: La organización es ante todo un grupo que ejecuta acciones de manera coordinada, por consiguiente será necesaria una división del trabajo al interior del mismo, que permita superar las diferencias individuales y obtener mayores beneficios para el grupo.
- Creatividad: en el sentido que los empleadores esperan que los empleados aporten soluciones creativas.
- Respeto a los Valores Organizacionales: referido a la existencia de congruencia de los valores organizacionales con los grupales e individuales.

En referencia al indicador desarrollado, es importante expresar que para el personal adscrito al Departamento de Recursos Humanos del Banco Venezolano de Crédito, sede principal el servicio que prestan es conocido como una actividad que se realiza en función de brindar un beneficio o satisfacción de una necesidad. Por lo que en este ámbito la calidad y el estrés estarán íntimamente ligados y basados en el conjunto de acciones intangibles dirigidas a satisfacer las necesidades de las partes.

10. Estrés Laboral y las Características Individuales

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador. "Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Di Santo, 2006, p.45).

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

En el siguiente gráfico se puede visualizar las fases del estrés y su influencia en la calidad laboral según Castillo (2007),



Gráfico 1. Fases del estrés que influyen en la calida laboral. Tomado de Castillo (2007, p. 124).

Como se observa en el gráfico existe un nivel lineal que se ve afectado por los elementos que intervienen en el estrés los cuales han de llamar la atención de los encargados del manejo de personal como lo son:

alarma, resistencia y por tanto el agotamiento. Todo ello en postura de lo que se viene señalando, ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Da Silva (2006), señala se consideran en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral para lograr la calidad de vida de gestión en su trabajo, entre ellos, el tipo de estrés laboral.

El trabajador ante una situación de estrés para lograr la calidad laboral, intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Castillo (2007), se han de considerar dos tipos de estrés laboral que influyen en la calidad de gestión profesional: el episódico que contempla el ambiente laboral inadecuado, la sobre carga de trabajo, las alteraciones de ritmos de vida y la responsabilidades y decisiones.

El estrés 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.

Por otra parte, el estrés 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

П

situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

11. Principales Efectos del Estrés en la Calidad Laboral

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo malo o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Castillo, 2007).

En la vida, toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés ocasiona repercusiones en las personas. Sin embargo, hoy día se esta haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico, por cuanto estos deterioran en los individuos capacidad que les impide realizar sus actividades cotidianas.

En consecuencia, Castillo (2007), presenta posibles efectos negativos del estrés en el ámbito laboral, entre ellos están: Aumento de la tasa cardíaca, tensión muscular, dificultad para respirar. También se encuentran las preocupaciones, la dificultad para la toma de decisiones, la sensación de confusión. Igualmente el hablar rápido, los temblores, el tartamudeo, entre otros.

Los efectos cognitivos y motores son muy frecuentes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría estimarse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

12. Bases Legales

12.1. Conocimiento de Obligaciones y Sanciones en la Gestión Laboral

La gerencia de una empresa sostiene un marco jurídico que garantiza a los trabajadores de las empresas condiciones de seguridad, salud y bienestar en el ambiente laboral donde se desenvolverán, de manera que pueda ser adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

En este contexto, se sugiere que toda la institución debe operar como un gran departamento de servicio; donde su objetivo es crear una cultura que haga de la gestión laboral de cada trabajador, una misión reconocida para toda la institución en este caso las entidades bancarias a nivel nacional.

Para Moreno (2009), al hablar del conocimiento de obligaciones y sanciones en la gestión laboral, es necesario referir a los recursos en función de estrategias para optimizar la divulgación de los deberes y derechos de los trabajadores contenidos en la legislación laboral venezolano, y es importante establecer que la normativa es clara y por tanto se debe velar por su cumplimiento.

Según Davenport (2000), son muchos los beneficios que se obtienen al usar políticas y estrategias por parte de la gestión laboral para fortalecer la el ejercicio de los deberes y derechos de los trabajadores, ya que de ellos depende el éxito de las mismas.

La mayoría de los derechos y deberes laborales que se generan en la relación laboral, se encuentran desarrollados en la administración por parte de la Inspectoría del Trabajo emanadas de las legislaciones como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT, 2012), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo

(LOPCYMAT, 2005), Ley Orgánica Procesal del trabajo (LOPT, 2002), Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (LOSSS, 2012), Ley de Alimentación para los Trabajadores y Trabajadoras (LAPT, 2011), y otras, donde se espera en la población, un manejo, adquisición y pericia para que presten un servicio a quienes lo necesiten y garanticen bienestar en los empleados.

Según Giraudo (2008), la sociedad actual venezolana, caracterizada por la globalización y el uso intensivo de la tecnología, se ha denominado era de cambios laborales, de riesgo y / o talento porque el recurso más importante lo constituye el conocimiento en materia de trato laboral y por ende las personas que lo poseen, deben manejar las concepciones de la legislación laboral, para tener clara su función.

Por su parte Chiavenato (2004), señala que:

...la idea tradicional del empleo con la que el hombre vivió y fue educado, con horario de trabajo de cinco días a la semana en la oficina de la empresa, con vacaciones, prima de servicio, tareas laborales y prestaciones, es un concepto que está desapareciendo con rapidez creíble. (p. 89).

Es evidente entonces, que el antiguo estilo de trabajar y crecer dentro de las organizaciones y después pasar a retiro, es algo que ya pertenece a la historia del empleo. En la actualidad ocurre un cambio radical, por cuanto los eventos que se le presentan al trabajador inciden en la calidad laboral.

En este sentido, la evolución de medios laborales que regulan las condiciones de trabajo y medio ambiente laboral, están detrás de todo esto. La consecuencia de esta transformación, es el surgimiento de la llamada empresa vanguardista, una entidad sin existencia física, sin empleados como los existen hoy y cuyas partes funcionales están ligadas entre sí solo al

trabajo, sin considerar las condiciones humanas, económicas y demás necesidades de la persona, genera cierto desequilibrio.

Ello explica entonces el principio de protección oficial del trabajo, garantizado constitucionalmente, (Artículo 89 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999), pues lo laboral constituye un proceso fundamental y básico de este país (in fine Artículo 3 ejusdem).

Son regulación de las relaciones de trabajo individual y colectivo, las condiciones de trabajo, las reivindicaciones salariales, la sindicalización, la huelga, el paro forzoso, la seguridad social, los comités de empresa y la cogestión.

12.2. Gestión Laboral Legislativa

La configuración del estado social venezolano del ser, supone la formulación de planes, programas y la planificación laboral, tanto en lo que se refiere concretamente a las políticas sociales, como en cuanto al diseño e implementación de su política de libertad y derechos del ser humano.

La función del trabajador en este proceso laboral, señala Manes (2009), se destaca por velar por los derechos del ser como persona y los derechos sociales, sobre todo los relacionados con la legalidad y el ser humano, a través de los cuales se cumple prioritariamente el deber de justicia distributiva, en procura del bienestar común del cuerpo social y en definitiva, de la persona humana.

12.3. Protección del Medio Ambiente Laboral

Los mecanismos de protección del medio ambiente en materia laboral establecidos en la Ley Orgánica de Prevención, Conservación y Medio Ambiente de Trabajo (2005), se estudian en función de la conservación,

seguridad social laboral, la prevención como mecanismo laboral y los riesgos laborales.

Alfonso (2006), señala los mecanismos de protección del medio ambiente en materia laboral, condiciones y ambiente de trabajo, como "...cualquier característica del trabajo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador." (p. 4). Así pues, las condiciones de trabajo son el estado de las máquinas, el ruido producido por éstas, los disolventes empleados para limpiar ciertos materiales, la iluminación, la atención requerida, las relaciones con los demás. Las malas condiciones de trabajo influyen en la salud y la seguridad del trabajador.

Por lo que en palabras de Castillo (2007), los mecanismos de protección de las empresas para el ambiente laboral exitoso deben maximizarse al cuido, preservación y prevención en las condiciones laborales seguras.

Las malas condiciones de trabajo también pueden afectar al entorno en que viven los trabajadores, pues muchos trabajadores laboran y viven en un mismo entorno. Es decir, que los riesgos laborales pueden tener consecuencias nocivas en los trabajadores, sus familias y otras personas de la comunidad, además en el entorno físico que rodea al lugar de trabajo, por lo que es necesario establecer mecanismos de seguridad laboral ideales para cada situación y entorno de trabajo.

En general, según Chiavenato (2004), "...las actividades en materia de salud y seguridad laborales deben tener por objeto evitar los accidentes y las enfermedades laborales..." (p. 89), por lo que este autor reconoce al mismo tiempo que la relación que existe entre la salud y la seguridad de los trabajadores, debe partir de la realidad del lugar de trabajo y el entorno.

También Chiavenato (2004), señala que "...la salud del empleado se puede ver mermada por enfermedades, accidentes o estrés."(p. 391).

Por lo que este autor, Chiavenato (ob cit), explica que los gerentes deben asumir la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de los empleados, incluido el bienestar psicológico.

En este sentido, los mecanismos de protección del medio ambiente en materia laboral en Venezuela establecidos en la ley orgánica de prevención, condiciones y medio de trabajo, se refieren esencialmente a que los empleadores, los trabajadores y los sindicatos se esfuercen en mejorar las condiciones de salud y seguridad, que se controlen los riesgos en el lugar de trabajo siempre que sea posible y se mantengan durante muchos años registros de seguridad visibles.

La LOPCYMAT (2005), señala en su Artículo 59 que "...el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas". También Venezuela ha ratificado el Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como los principales convenios internacionales relativos a condiciones y medio ambiente de trabajo que de acuerdo a la norma expresa del Artículo 23 de la CBV (1999), constitucional por su carácter de instrumentos de derechos humanos, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, en la medida en que contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables a las establecidas por esta Constitución y en las leyes de la República, y son de aplicación inmediata y directa por los tribunales y demás órganos del Poder Público. Caso similar ocurre con las sub-regulaciones andinas relativas a salud de los trabajadores y seguridad social.

Además de la LOPCYMAT (2005), una gran cantidad de leyes tienen una relación directa con la materia de seguridad y salud laboral, entre ellas, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, Ley del

Seguro Social, Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, Ley Orgánica del Ambiente, la Ley para la integración de personas incapacitadas, Ley Orgánica de Protección del Niño y del Adolescente, Ley sobre sustancias, materiales y desechos peligrosos, (citadas por Loyo, 2011).

Así como el Reglamento Parcial de la LOPCYMAT, el Reglamento de Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo (RCHYST), el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, el Reglamento del Instituto de Prevención, Salud y Seguridad Laboral. Además de muchas regulaciones emanadas de diversos órganos estatales que se ocupan de diversos aspectos técnicos relativos a la seguridad y salud del trabajo y aspectos conexos, al igual que normas de estandarización (Normas Covenin, OSHA), que se enfocan hacia el calzado a utilizar por los trabajadores hasta la ergonomía.

En este último caso la compilación ha sido mayor en los últimos años debido a que las mismas responden a concepciones jurídicas diferentes. A lo cual se suma la falta de coordinación de los organismos de aplicación de la normativa, de las diferentes culturas organizacionales de esos entes y de grave dificultad de coordinarlos y unificarlos.

12.4. Conservación, Seguridad Social Laboral

Los trabajadores y los empleadores deben conocer los riesgos que para la salud y la seguridad existen en el lugar de trabajo; y por tanto existir una comisión de salud y seguridad activa y eficaz formada por los trabajadores y la dirección de la empresa. Así lo postula Cuadra (2003), quien expresa que: "Toda empresa debe tener un departamento que vigile la seguridad social y protección de los trabajadores..." (p. 23), en fin de lograr que los esfuerzos en pro de la salud y la seguridad de los trabajadores sean permanentes.

En relación a la seguridad social y protección laborales de los trabajadores venezolanos, la LOTTT (2012), en su Artículo 72 establece, existe formas de suspensión de la relación del trabajo las cuales están enfocadas hacia las enfermedades ocupacionales o accidentes de trabajo que incapacite al trabajador; así como los accidentes o enfermedades no ocupacionales que den termino a la prestación de sus servicios.

Por su parte, la LOPCYMAT (2005), define en su Artículo 69 los accidentes de trabajo como toda lesión funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte, resultante de una acción que pueda ser determinada o sobrevenida en el curso del trabajo, por el hecho o con ocasión del mismo. Se incluyen los accidentes desde y hasta el lugar de trabajo y los que sucedan en ejercicio de actividad sindical.

En este sentido, Espinoza (2006), señala que el texto normativo considera como un accidente de trabajo las lesiones internas por un esfuerzo violento o producto de la exposición a agentes físicos, mecánicos, químicos, biológicos, psicosociales, condiciones meteorológicas que sufra un trabajador, determinada o sobrevenida en el curso del trabajo o con ocasión de éste.

También en la LOTTT (2012), se incluyó en el legislador aquellos accidentes que pudieran ocurrir con ocasión del trabajo, los cuales vincula directamente como si se tratara de los accidentes que ocurren por la prestación del servicio. Asimismo incluye como un accidente de trabajo las lesiones que se originen o posteriormente aparezcan como consecuencia de labores de salvamento o en otros de naturaleza análoga cuando tengan una relación de trabajo.

Igualmente, contempla el accidente ocurrido en el trayecto del trabajador a su sitio de trabajo o de regreso, denominado accidente in itinere. Por último la ley hace alusión a aquellos accidentes de trabajo sufridos por el

11

trabajador que desempeña un cargo de elección, ocurridos al ir o volver del lugar donde se ejecutan sus funciones, tales como el trabajador que ejerce funciones sindicales.

12.5. Bases Legales Sobre la Protección Laboral en Venezuela

Los aspectos legales que fundamentan esta investigación están contemplados La Ley Orgánica de Protección, Conservación y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005), Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT, 2012), Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT, 2006), Régimen de protección laboral de la Maternidad y la Familia, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999).

 Ley Orgánica del Trabajo, de las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT, 2012)

Principalmente se debe destacar La Ley Orgánica del Trabajo que en el Titulo VI en los siguientes Artículos: 156, 157, 163, 168, 188, 189, 190, 207, 298 hasta el 301. En dichos Artículados se expresa entre otras cosas: las medidas que fueren necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales. Las condiciones de higiene, seguridad en el trabajo y la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo se regirá además por las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica que rige la materia.

En esta legislación queda claro que la situación laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito, casa matriz, está amparado en toda su extensión a lograr entornos libres de estrés y por ende en

calidad de vida laboral exitosa, desde la postura pertinente, eficaz y eficiente en el cumplimiento de los deberes y derechos a medio ambiente de trabajo cónsono con la realidad laboral en materia legislativa.

 Ley Orgánica de Protección, Conservación y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005)

La LOPCYMAT es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, la cual es una reforma promulgada el 26 de julio de 2005 en Gaceta Oficial 38.236. y presenta como objeto según el Artículo 1:

- Establecer las instituciones, normas y lineamientos en materia de seguridad y salud.
- Regular derechos y deberes de trabajadores y empleadores.
- Establecer sanciones por incumplimiento.

El ámbito de la aplicación parte de ser en empresas públicas o privadas, persigan o no fines de lucro, cooperativas u otras formas asociativas, comunitarias de carácter productivo o de servicio, y se exceptúan los miembros de la Fuerza Armada Nacional de conformidad con el art. 328 CBV (2012).

En función de los derechos de los trabajadores. (Se resumen lo enunciado en el Artículo 26 de la LOTTT, 2012).

- El derecho y el deber de trabajar.
- Trabajar considerando sus capacidades y aptitudes.
- Obtener una ocupación productiva.
- Denunciar condiciones inseguras o insalubres de trabajo.
- El Estado fomentara el trabajo seguro, productivo y creador.

En cuanto a los deberes de los trabajadores (en resumen del Artículo 54 de la LOPCYMAT, 2005), se tiene:

- Ejercer las labores derivadas de su contrato con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Usar en forma correcta y mantener en buenas condiciones los Equipos de Protección Personal (EPP) e instalaciones. Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de trabajo.
- Mantener condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo.
- Informar de inmediato, de la existencia de una condición insegura capaz de causar daños a la salud o a la vida.
- Participar activamente en forma directa o a través de la elección de representantes, en los Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSSL).
- Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos.

De los derechos de los empleadores (en el Artículo 55, esjudem) se expresa en resumen:

- Exigir a sus trabajadores y trabajadoras el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad, ergonomía, las políticas de prevención y el uso adecuado de las instalaciones y EPP.
- Recibir información y capacitación en materia de salud, higiene, seguridad, por parte de los organismos competentes.
- Proponer en el CSSL las amonestaciones a los trabajadores (as) que incumplan con los deberes establecidos en el art. 54 de la presente ley.
- Ejercer la defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedas acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente ley.

En función de los deberes de los empleadores (en el Artículo 56, ejusdem) se expresa:

- Informar por escrito a los trabajadores (as) y al CSSL de las condiciones inseguras.
- Elaborar con la participación de los trabajadores (as), el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Notificar al Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo dentro del ámbito laboral previsto por esta Ley.
- Llevar un registro actualizado de las condiciones de prevención, seguridad y salud laborales.
- Organizar y mantener los Servicios de seguridad y Salud en el Trabajo previstos en esta ley.

En cuanto a comité de seguridad y salud laboral (CSSL); expresa que es un órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Artículo. 46).

En cuanto a las responsabilidades y sanciones se establece en la mencionada legislación LOPCYMAT (2005), Infracciones leves en materia de seguridad y salud en el trabajo; por lo que en el Artículo 118: En perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, administrativas o disciplinarias, se sancionara al empleador o empleadora con multas de hasta veinticinco unidades tributarias (25 U.T) por cada trabajo expuesto cuando:

- Elabore sin la participación de los trabajadores el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- No colocar de forma pública y visible en el centro de trabajo los registros actualizados de los índices de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

En infracciones graves Artículo 119, esjudem; establece que sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, administrativas o disciplinarias, se sancionara al empleador o empleadora con multas de veintiséis a setenta y cinco unidades tributarias (26 a 75 U.T) por cada trabajador cuando:

- No cree o mantenga actualizado un sistema de información de prevención, seguridad y salud laborales de conformidad con esta Ley.
- No diseñe o implemente una política de seguridad y salud en el trabajo.
- No permita u obstaculice a través de cualquier medio las elecciones de los Delegados de Prevención.
- No desarrolle programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores en materia de seguridad.
- No desarrolle o mantenga un sistema de vigilancia epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- No informe por escrito a los trabajadores y al CSSL de los principios y de las condiciones peligrosas del centro de trabajo.

En cuanto a Infracciones Muy Graves en el Artículo 120, esjudem; se anuncia: Perjuicio de las responsabilidades civiles, penales, administrativas o disciplinarias, se sancionara al empleador o empleadora con multas de setenta y seis a cien unidades tributarias (76 a 100 U.T) por cada trabajador expuesto:

- No organice, registre o acredite un servicio de Seguridad y Salud en el trabajo propio o mancomunado.
- No informe la ocurrencia de los accidentes de trabajo de forma inmediata al Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) y Comités de Seguridad y Salud Laboral (CSSL)

- No declare formalmente dentro de las 24 horas siguientes de la ocurrencia de los accidentes de trabajo o del diagnóstico de las enfermedades ocupacionales al INPSASEL.
- No constituya, registre o mantenga en funcionamiento el CSSL
- No incorpore o reingrese al trabajador que se haya recuperado de su discapacidad al trabajo que desempeñaba con anterioridad.
- No reingrese o reubique al trabajador en un puesto compatible con sus capacidades residuales cuando se haya calificado la discapacidad total permanente para el trabajo habitual.
- En los casos previstos en este artículo procederá según la gravedad de la infracción el cierre de la empresa, establecimiento, explotación o faena, hasta por 48 horas. Durante el cierre de las empresas el patrono deberá pagar todos los salarios como si los trabajadores hubiesen cumplido efectivamente su jornada de trabajo.

13. Definición de Términos Básicos

Ambiente de Trabajo: Medio ambiente de la empresa, se refiere a las condiciones de trabajo, suministro de materiales. (Castillo, 2007).

Calidad Laboral: Hace referencia a la percepción del empleado sobre su rendimiento en el trabajo en cuanto a la calidad y cantidad de tareas realizadas, como mecanismo para evaluar. (D´ Santo (2006).

Calidad Personal: La calidad personal se define: como la respuesta a las exigencias y expectativas tangibles e intangibles tanto de las otras personas como de las propias. (D´ Santo (2006).

Creatividad: En el sentido que los empleadores esperan que los empleados aporten soluciones creativas. (Castillo, 2007).

Disciplina: Es indispensable para que los empleadores mantengan el principio de autoridad en el grupo, favorece el rendimiento en la producción

de los empleados, así como es un medio de mantener al personal en el cumplimiento de sus funciones. (Parella, 2007).

Estresores: Se refiere a todo evento que cause impacta en el ser humano. (Barraza, 2007).

Estrés: Lo que siente una persona cuando la presión experimentada excede su capacidad para hacerle frente. (Balbosa,2002).

Empresa y su Gente: Alude a la imagen con la que el sujeto percibe el equipo de trabajo a que pertenece, así como la representación que supone tiene la empresa en el mercado, importante para lograr y reforzar su sentido de pertenencia con la misma. (Giraudo, 2008).

Honradez: Considerada un valor personal que los empleadores buscan en todo empleado, cumple una función diferenciadora, en el sentido de que permite renovar. (Da Silva, 2006).

Puntualidad: Entendida como compromiso que el empleado tiene con la organización; por otro lado vendría a ser uno de los aportes de cada individuo para el beneficio de la cooperación social que se da al interior de todo grupo humano. (Da Silva, 2006).

Lealtad: Compromiso moral con el que los empleados participan en la empresa, éstos deben comprometerse con los fines de la organización y valorarlos intrínsecamente. (Di Santo (2006).

Rapport: Encuentro entre dos o más personas para crear un ambiente de confianza que asegure la comunicación que conlleve a una clima de plenitud entre el encuentro. (Ramírez, 2009).

Responsabilidad: Se circunscribe a la responsabilidad de los empleados para asumir cargos en los que los empleadores depositan toda su confianza. (Castillo, 2007).

Respeto a los Valores Organizacionales: Referido a la existencia de congruencia de los valores organizacionales con los grupales e individuales. (Giraudo, 2008).

Trabajo en equipo: La organización es ante todo un grupo que ejecuta acciones de manera coordinada, por consiguiente será necesaria una división del trabajo al interior del mismo, que permita superar las diferencias individuales y obtener mayores beneficios para el grupo. (Da Silva, 2006).

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

1. Razón Social del Venezolano de Crédito



El venezolano de crédito s.a. banco universal, (BVC) es una organización de la administración privada de la Nación, con responsabilidad jurídica para decidir en los asuntos de política financiera que ejerce la función de administrar el dinero de los usuarios. Según el artículo 5 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario (LISB), establece que realizan actividades de "... captar fondos bajo cualquier modalidad" (LISB, 2010, p.2).

2. Reseña Histórica

El Banco abrió sus puertas por primera vez el 4° de Junio de 1.925 en un pequeño local ubicado



de Sociedad a Traposos, en el centro de Caracas, siendo pionera entre las instituciones financieras privadas de Venezuela. Las operaciones se iniciaron con un capital de Bs. 6.000.000,00 y colocaciones por Bs. 10.027.072,00. Para ese entonces, Caracas contaba con una población de 186.000 habitantes; el petróleo era un nuevo término dentro de la economía y el crédito, tal como es conocido hoy en día, era todo un desafío.

Los Pioneros:

Los inspiradores del proyecto fueron un grupo de jóvenes empresarios venezolanos liderados por Henrique Pérez Dupuy. Desde sus comienzos, el



Banco participó activamente en el desarrollo del País, extendiendo créditos a las áreas más productivas de la economía.

La Expansión:

En los años 30, el Banco financió totalmente el primer proyecto de expansión de la ciudad de Caracas; en 1.936 ofreció facilidades de crédito para las actividades de siembra de café. Durante los difíciles y críticos años que siguieron a 1.930, la fuerte presencia del Banco Venezolano de Crédito garantizó la continuidad de aquellas compañías que constituían una fuente importante de empleos para la economía venezolana.

Hasta 1.939, cuando apareció la Ley del Banco Central de Venezuela, el Banco Venezolano de Crédito emitía su propio papel moneda.

En la década de los 40, el Banco extendió su apoyo financiero a las más importantes compañías de la época, entre ellas, la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, la Electricidad de Caracas, grandes empresas urbanizadoras y una línea aérea local.

La expansión en el ámbito nacional fue significativa en la década de los 50. Algunas nuevas oficinas se inauguraron en Caracas, pero otros estados del País eran atendidos a través de asociaciones con otros Institutos. Durante esos años, el Banco continuó apoyando a industrias importantes de energía eléctrica, telefonía y redes de comunicación.

Cinco oficinas, conjuntamente con la sede principal en Caracas, evidenciaron la expansión del Banco en los años 60. Hacia finales de esta década, el Banco poseía un capital de Bs.52.500.000,00 y reservas por Bs. 37.032.389,75.

Los Tiempos Modernos:

Los años 70 estuvieron signados por el crecimiento del Banco a lo largo del País y su modernización. Muchas agencias fueron inauguradas en ciudades del interior, especialmente en aquellas en proceso de rápido desarrollo tales como Maracaibo, Valencia, Maracay y Barquisimeto. En el área tecnológica se instaló un sistema en línea para el pago de cheques en cualquier oficina del País. En este período, el Banco hizo énfasis en el apoyo al sector petrolero y creó además una unidad especializada para la atención de sus clientes corporativos. En 1.975 el Banco adquirió Soficredito, sociedad financiera orientada al financiamiento a largo plazo en las áreas de vehículos y bienes raíces.

En la década de los 80 el Banco fundó Sogecredito, como respuesta a las necesidades de los clientes de financiar bienes de capital a largo plazo a través de mecanismos novedosos como el arrendamiento financiero. También se continuó el proceso de modernización tanto en productos y servicios como en la apertura de nuevas agencias. Por otra parte, en esta década el Banco fue co-fundador de la primera red de Cajeros Automáticos en Venezuela, Suiche 7B.

A comienzos de la década de los 90, el Banco se convierte en el líder de los servicios especializados de valores, a través de novedosos servicios tales como Agente de Traspaso y Banco Custodio de importantes emisores locales y extranjeros de programas de ADR y ADS. También en este período, el Banco consolidó su presencia en el sector petrolero y comenzó un programa de apertura de Taquillas dentro de las más importantes empresas corporativas y petroleras. En 1.996 el Banco se convirtió en la primera institución financiera venezolana con presencia en la Bolsa de Valores de Nueva York, a través de un programa de emisión de ADR's en el que The Bank of New York actuó como garante. La internacionalización se acentuó en

1.998 con la apertura de la primera oficina internacional en Grand Cayman, Islas Cayman, B.W.I. También a finales de 1.998 el Banco participó en la fundación de la red Conexión Américas, y se convirtió en la única institución financiera venezolana en formar parte de la misma, creada para brindar servicios a clientes multinacionales a través de todo el continente.

En junio del año 2.001, la Junta Administradora del Banco decide iniciar los trámites para su conversión en Banco Universal, mediante la fusión por absorción de las empresas Soficredito y Sogecredito, concretándose la operación mediante la inscripción en el Registro Mercantil de toda la documentación correspondiente, el 24 de enero de 2002. Esto permitió al Instituto elevar aún más su eficiencia administrativa, optimizar sus procesos y ampliar el portafolio de productos y servicios a la clientela.

En la última década se ha llevado a cabo un importante proceso de apertura de oficinas en las sedes de importantes empresas corporativas y comerciales, reforzando la estrategia de atención a nóminas de importantes empresas y captación de nuevos clientes en espacios de fácil acceso.

Asimismo, en los últimos años el Banco ha orientado su estrategia al desarrollo y promoción de servicios de acceso digital apoyados en la más alta tecnología. Es así como se ha puesto a disposición de los clientes diferentes prestaciones a través del office banking para operaciones de empresas (Venecredit Office Banking) e internet banking para personas (Venezolano Online); así como avanzados servicios de banca móvil, a través de V.mensaje - notificación de transacciones realizadas - y V.texto - acceso a las principales operaciones financieras vía mensajería de texto desde teléfonos celulares.

A la fecha el Instituto cuenta con una red de 95 oficinas, de las cuales 20 corresponden a taquillas de atención a empleados en las sedes de las

más importantes empresas, y 18 se ubican en cadenas de tiendas en varias ciudades del país.

3. Misión

Ser una institución fundamental en el sector financiero y acontecer venezolano, jugando un papel preponderante en el desarrollo del país mediante acciones y decisiones que estén dirigidas a ser solvente y rentable para nuestros accionistas, contribuyendo significativamente al bienestar económico de sus trabajadores, y trabajando para ser el Banco mejor focalizado, con mejores productos y calidad de servicios en el mercado local.

4. Visión

Ser para nuestros clientes la opción más importante como proveedor de servicios financieros de calidad en el mercado local.

5. Valores

El Venezolano de Crédito ha definido unos principios corporativos bajo los cuales opera con la finalidad de alcanzar la misión y visión trazadas. Estos valores forman parte de nuestra filosofía y cultura de trabajo, y a su vez, establecen una serie de comportamientos esperados de todos los integrantes de la Institución:

- Integridad, profesionalismo y confidencialidad en la conducción de nuestros negocios.
- Cultura orientada hacia la atención al Cliente.
- Calidad en la prestación de servicios.
- Filosofía de trabajo en equipo.
- Atmósfera de respecto mutuo y de confiabilidad.

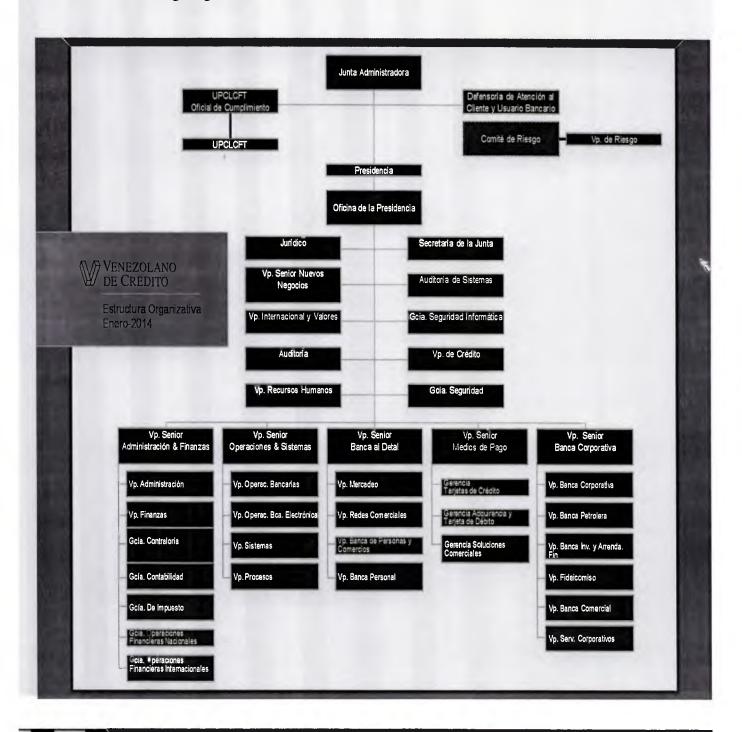
- Solidez y fortaleza financiera.
- Cultura de respuesta rápida.

6. Objetivos

- Ser la institución financiera líder de nuestros clientes corporativos, a través de iniciativas que contribuyan a incrementar la eficiencia de su gestión.
- Consolidar la organización de servicio y ventas para servir a nuestros clientes de banca al detal.
- Incrementar la vinculación de nuestros clientes con la Institución propiciando las ventas cruzadas.
- Continuar reforzando la migración de operaciones a canales digitales.
- Continuar las iniciativas de educación a nuestros clientes.
- Brindar nuevos servicios que permitan optimizar la gestión de cobranzas para así complementar las opciones de manejo administrativo de las grandes empresas de consumo masivo y cadenas de distribución.
- Propiciar el crecimiento de la cartera de créditos en sectores productivos de la economía.
- Hacer extensivo el uso de Venecredit Office Banking como herramienta de autogestión, a través del lanzamiento de la versión en línea.
- Ampliar la disponibilidad de los programas de distribución de productos para extender el alcance de las alternativas de financiamiento para nuestros clientes.
- Enfatizar la captación de nóminas a través de programas que combinen cuentas, tarjetas, créditos y otras opciones de servicio.

- Gestionar la apertura de oficinas en las ciudades de Maracaibo y Barquisimeto, así como en nuevas ubicaciones en Caracas, de acuerdo con el modelo de oficina relacional.
- Reforzar el programa SERVIR para incrementar la experiencia de servicio excepcional y el seguimiento a las solicitudes de nuestros clientes.

7. Organigrama



CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Investigación

Con el propósito de describir los criterios metodológicos que adoptará la investigadora para alcanzar los objetivos propuestos y dar respuesta a sus interrogantes en función de las variables: factores de calidad de vida, influencia del estrés, su relación, y el conocimiento de las obligaciones en un medio ambiente de trabajo ideal, se estudian los criterios empleados que vienen dados por el tipo y nivel de la investigación, de acuerdo con lo planteado por los autores consultados y por el modelo que norma institucionalmente. En el mismo, se define el nivel y diseño, variables, población, técnica e instrumentos, validez, procedimientos de recolección de la información.

Este caso el tema del estrés y la calidad de vida laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito, Casa Matriz, se enfoca para lograr el cumplimiento de los objetivos de investigación y responder a las interrogantes, en una metodología que se sustenta en un procedimiento científico, en el cual se aprovechan todos los medios disponibles y se interpretan mediante el uso de la razón, aquellos datos e información que se desprenden de las teorías consultadas y la experiencia adquirida durante el desarrollo de las actividades investigativas. Es por ello, que éste caso particular se sostiene en el enfoque deductivo, considerado por Palella y Martrins (2006), como: "...la descomposición del todo en sus partes (...) parten de generalizaciones ya establecidas, de reglas, leyes o principios destinados a resolver problemas particulares" (p. 89). En otras palabras, se parte de una visión macro de la realidad en conflicto y se procede a

desmembrar conforme a los avances de la investigación cada una de las situaciones problemáticas.

2. Nivel de la Investigación

Este estudio de acuerdo a su propósito es una investigación de tipo descriptivo; por cuanto Hernández, Fernández y Baptista (2001); revelaron que "estas investigaciones implican un propósito y proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia (p. 67).

Por su parte Sierra (2004), señala que la investigación descriptiva está dirigida a determinar "como es o como está la situación de las variables que deben estudiarse en una población, la presencia o la ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre un fenómeno" (p. 57).

Por su parte, Para (2001), manifiesta que este nivel de investigación son útiles en la medida que "identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación". (p.126).

El nivel del estudio permite utilizar criterios sistemáticos que acceden a poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos de estudio proporcionando de ese modo información sistemática y comprobable con otras fuentes, por lo que Arias (2004), cita que en estas investigaciones se "Trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta de los mismos" (p. 21).

3. Diseño de la Investigación

De acuerdo al tipo de investigación en que se encuentra ubicado el estudio, el diseño de investigación que se utilizó como estrategia para responder al problema fue el diseño de investigación no experimental

transeccional descriptivo; donde Hernández, Fernández y Baptista (2001); señalaron que se "centra analizar cuál es el estado de una o diversas variables en momento dado (p. 186).

Asimismo, los autores manifiestan que los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo "indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables" (p. 187). Las variables se describen en un momento dado.

Por lo descrito Sierra (2004), manifiesta que se realizan "sin manipular deliberadamente variables...lo que hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos" (p. 63). Inclusive por su carácter no experimental, la investigación en estudio se enfocara dentro de un diseño de campo, por cuanto, bien lo señala Arias (2006); "consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurrieron los hechos...sin manipular o controlar variable alguna" (p. 31); por lo que indica que el investigador obtiene información sin alterar las condiciones existentes. También es relevante citar que este tipo de diseño se pueden emplear datos secundarios; fuentes bibliográficas.

4. Población y Muestra

4.1. Población:

Según Arias (2006), "la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación". (p.81). Partiendo de la premisa que la población o universo se refiere al conjunto de unidades a los que refiere la investigación y de quien se aspira conocer algunas de sus características, es decir para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o

unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación. (Morales, 1999, p. 17). Citado por Fidias Arias (2004). En esta investigación el universo de estudio lo conforma el personal adscrito al Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz. Los cuales forman un total de 770 personas.

4.2. Muestra:

Arias (2006), define la muestra como "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". (p.83). Según el mismo autor citando a Ramírez (1999), "señala que son varios los autores que recomiendan para las investigaciones sociales, trabajar aproximadamente con un 30% de la población". (p.87). Para la presente investigación la muestra estará conformada por 226 personas, sin distingo del cargo o nivel que ocupen en la estructura organizativa del personal adscrito al Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz.

Cuadro 5

4.3. Distribución de personal adscrito al Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz.

CENTRO DE COSTOS	POBLACION	MUESTRA
Oficina de la Presidencia	202	61
Presidencia	15	5
Vicepresidencia Senior de Operaciones	176	53
Vicepresidencia Senior Administración	112	34
Vicepresidencia Senior Banca corporativa	108	33
Vicepresidencia Senior Banca al Detal	98	30
Vicepresidencia Senior Medios de pagos	31	10
TOTAL	742	226

Fuente: Datos obtenidos de la investigación al Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz.

5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener los datos necesarios para dar respuesta a las preguntas de investigación, se utilizaran en este caso la técnica, de la encuesta, la cual según Paella y Martins (2006), afirma que "es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesen al investigador" (p.134). Igualmente el autor señala:

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones, por razones obvias solo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas... (p. 106).

También se utiliza como técnicas las entrevistas personales informales, las cuales según Ramírez (2009), "permiten obtener datos que contribuyen a ampliar las informaciones obtenidas en los instrumentos aplicado", igualmente se aplicara la técnica de Rapport desde el comienzo del desarrollo del trabajo hasta el momento de la aplicación del instrumento, se utilizara para procurar un clima de cordialidad y confianza, " a fin de que los sujetos muéstrales se sientan en libertad y en armonía de expresar objetivamente sus inquietudes antes las proposiciones formuladas " (p.30).

Igualmente Sabino (2002), expresa que la recolección de datos "es en principio cualquier recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos que extraen de ellos la información" (p.108). Dentro de los instrumentos se distinguen dos aspectos: forma y contenido: la forma se

refiere al tipo de aproximación que se establece con lo empírico, a las técnicas que se utilizara para esa tarea.

En cuanto al contenido, este se queda expresado en la especificación de los datos que se necesitan conseguir, se concreta por lo tanto, una serie de ítems que no son otra cosa que los indicadores que permiten medir las variables, pero que asumen ahora la forma de preguntar, puntos a observar, elementos a registrar.

Ante lo expuesto, se estima que se utilizara como instrumento el cuestionario que según Palella y Martins (2006), "es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos" (p.143). El cuestionario se diseñó con ítems cerrados, con capacidad de discriminación en categorías, por ello se aplicó una escala de Likert, con cuatro categorías: TOTALMENTE DE ACUERDO (4), DE ACUERDO (3), EN ACUERDO (2), TOTALMENTE EN DESACUERDO,(1) las cuales se elaboraran considerando los objetivos planteados para posteriormente aplicarlo a la muestra seleccionada.

6. Validez y Confiabilidad

La validez y la confiabilidad del instrumento aplicado para analizar la calidad de vida laboral y su relación con el estrés del personal del personal adscrito al Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz.; se realizó a través de un juicio de expertos para que ellos evalúen y certifiquen la adecuación de los ítems con los indicadores, dimensiones y objetivos, además de su pertinencia y claridad de redacción. La confiabilidad está basada por número de ítems establecidos en el instrumento, considerando el enfoque de Hernández R., y otros (2001); quienes que a más ítems mayor su confiabilidad, y esta por lo tanto pretenderán medir de manera eficiente la actuación del personal adscrito al Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz.

7. Aplicación del Instrumento

La aplicación del instrumento se realizó a una muestra de 226 participantes del Venezolano de Crédito, s.a. Banco Universal, Casa Matriz. Esto fue notificado previamente a los individuos sujetos a la aplicación, para que tomasen las previsiones que el caso ameritó.

8. Procesamiento de Datos:

Mediante el procesador estadístico S.P.S.S. Versión 20.0 para Windows. La base de datos estará representada en forma de una matriz rectangular X, con N filas que son los empleados o elementos de información y P columnas, como tantas variables tiene el estudio.

Se realizaron Diagramas de correlación con los datos obtenidos de la matriz que arroja el S.P.S.S.

9. Organización de Resultados:

Consiste en la ordenación del material siguiendo tan fielmente como sea posible la sucesión natural en que ellas se presentan, durante el curso de una investigación. Es decir, es la clasificación de los datos acumulados de acuerdo a la índole del problema y de las informaciones que el investigador desea extraer de dicho material. En resumen se manipulan siempre los mismos datos, pero se les clasifica desde diferentes puntos de vista.

10. Análisis de Resultados:

El análisis de los resultados se efectuó determinando los índices de cada variable de manera cuantitativa, tratando los datos según los criterios antes señalados.

11. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez aplicados los instrumentos de medida, estos permitirán al investigador un conjunto de datos; datos que constituirán el producto bruto de la investigación, y por lo tanto, se deberá proceder a su análisis e interpretación.

Según Barreto (2006), la finalidad del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal, que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. El análisis e interpretación de los resultados se efectúa mediante la interpretación detallada de las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento señalado, partiendo de la recolección y ordenamiento de los datos, para luego iniciar el proceso de calificación de los mismos, con la codificación y tabulación de la información, permitiendo la interpretación de los resultados obtenidos para luego llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Aparte de lo enunciado en función del objetivo general definido en la presente investigación, se emplea para el desarrollo de la misma el análisis de fuentes documentales, utilizando instrumentos y técnicas de recolección de información orientadas de manera esencial a alcanzar los objetivos propuestos, los cuales son definidos por Hurtado (2010), como: "los medios o procedimientos que el investigador utilizara para obtener información necesaria que le permita dar respuesta a los objetivos de su investigación." (p. 67).

Para esta estrategia, necesariamente hay que cumplir con las fases básicas, como son la delimitación de todos los aspectos teóricos de la investigación, vinculados a la formulación y delimitación del problema objeto de estudio, elaboración del marco teórico, otros, Dada la naturaleza de esta investigación y en función de los datos que se requieren, para el análisis de

fuentes documentales, las cuales, permitirán abordar y desarrollar los requisitos del momento teórico de la investigación, se deberá realizar una observación documental, de presentación resumida, resumen analítico y análisis crítico.

Entre las técnicas documentales se consideran la (a) la observación documental, dicha técnica se usó, como el punto de partida en el estudio de las fuentes, se realizó una lectura general de los textos y documentos electrónicos, iniciando la búsqueda y observación de los hechos e información, que resultaran de interés para el presente estudio; (b) presentación resumida de textos: permitió acumular a manera de síntesis las informaciones básicas de los documentos y obras consultadas; (c) resumen analítico, se utilizó para establecer la estructura, contenido y orientación teórico-epistemológica de los datos necesarios de los materiales analizados. Esta técnica facilitó el estudio de la coherencia interna del contenido, además de develar la firmeza o posibles debilidades de los planteamientos y contradicciones, facilitando así el posterior análisis crítico; donde se combina las técnicas anteriores profundizando en el desarrollo lógico y la consistencia de las ideas de los autores, reseña la apreciación del texto a partir de los elementos encontrados en él.

12. Procedimientos o Fases de la Investigación

La realización de esta investigación involucrará la ejecución de varias fases o etapas las cuales se indican a continuación:

 Consulta preliminar: Implica la búsqueda, ubicación y adquisición de material bibliográfico relacionado con el tema. Para ello se visitan varios centros de documentación; entre ellos, bibliotecas de las universidades: Central de Venezuela; Católica Andrés Bello; UPEL, UNEFA. De igual modo se hicieron consultas por Internet.

- Consulta a profundidad: Esta fase se retoman los documentos colectados en la primera, se complementa la información con otros materiales recomendados por expertos y se profundiza en el contenido. Para ello se recurrió a las técnicas de investigación bibliográfica. Brevemente, los documentos colectados serán clasificados según el tipo de fuente (primaria, secundaria o terciaria).
- Elaboración del marco de referencia o deber ser: Se aplicó un diseño bibliográfico que incluye la técnica del fichaje con el resumen de las ideas centrales previamente subrayadas. Las fichas serán ordenadas en función de ideas u opiniones contrapuestas de los autores y luego reclasificadas en función de puntos de vista comunes. Este protocolo ha sido sugerido por varios autores. Entre ellos, Castillo (2007), Di Santo (2008), Morales (2009), entre otros.
- Estudio de campo. Tendrá lugar sobre la muestra integrada por el personal adscrito del personal adscrito al Venezolano de Crédito, s.a.
 Banco Universal, Casa Matriz., se analizara los datos recolectados y posteriormente se construirán las conclusiones y recomendaciones.

13. Sistema de Variables

En los trabajos de investigación las variables constituyen el centro de estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, representan los elementos, factores o términos que varían dependiendo del momento y espacio donde son examinados. De esta forma el investigador esquematiza su trabajo para hacerlo accesible y visualmente apropiado para el entendimiento operativo.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2001), expresan que la variable "Es una propiedad que puede adquirir diversos valores y (...) es susceptible de medirse". (p.77).

Se considera para la conceptualización y operacionalización de las variables en cuadros que permiten visualizar el alcance y el desglosamiento del tema problema objeto de estudio.

La clave para el diseño de cualquier investigación es observar cómo se afectan los resultados como consecuencia se esquematizan las variables para hacer el trabajo más accesible a la investigadora.

En ese sentido, las variables pueden ser definidas de forma conceptual y operacional para ser medidas teóricamente por el investigador y así mismo lograr estructurar el marco teórico de la investigación. Y se puede confiar en los datos, saber hasta dónde puede alcanzar la generalización de las conclusiones logradas. Para este estudio las variables están definidas en calidad de vida y el estrés.

14. Cronograma de Actividades:

A continuación se plantea el cronograma de actividades tentativo, que abarcará un tiempo estimado de siete meses de trabajo dando como fecha de inicio la aprobación del Proyecto por parte de la Coordinación de la especialidad.

Tiempo/	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7
Revisión de bibliografía							
Disposició n inicial instrumentos- recolección							

información	 -			1 1		_			-	_	Т	 					
Información																	
	-30																
	7 1													1			
Pruebas .					-				+	+-				+	+	+	
de los																	
instrumentos.																	
Re –			13		N												
diseño					и												
instrumento					N.												
recolección			130		и												
información .					ı								Ì				
					ı												
Ejecución								H									
del trabajo					П			Ц									
de campo								N									s
Tabulación					-		۳		mil					-	-	+	-
y											В			1			
organización											Ы						
de los datos																	
de los datos						1											
Análisis de																	
los datos																	
Elaboració																	
n de informe																	
final																	
																	4

15. Operacionalización de las Variables

Cuadro 6

Las variables a considerar en este estudio serán:

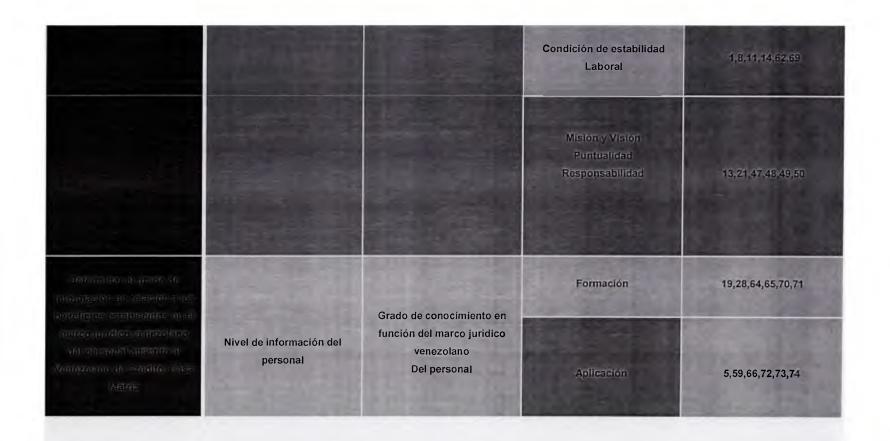
Operacionalidad de las variables:

- Factores de calidad de vida del personal
- Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal
- Nivel de información del personal

Operacionalización de las Variables

Objetives Especificos	พืกนักทุน ร	Definicion Conseptual	melesder-	Hžerinis
Desembriaciones de calleral			Compatibilidad Laboral, Familiar y Personal	12,20,24,57,58,75
de vida del personal adsidito. Venezolanto de Crédito i visa Matriz	de vida del personal adsirito Factores de calidad de vida Venezolano de Crédite unisa del personal	Puntualien factores de calidad de vida nel personal	Oportunidad y Desarrollo en la empresa	3,29,32,39,43,61
			Satisfacción en las actividades laborales	10,22,31,33,34,35

			Tiempo disponible para la educación formal o informal, la recreación, el descanso y las tareas domésticas	27,38,40,42,67,68
			Relaciones interpersonales	25,45,46,51,52,76
(depution d'union) an estación con acadicación de ar a ferangolo valoral de garación esteción Valogolans de Ereillo, se sa	Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal	Reacción fisiológica del organismo en un determinado ambiente	Estructura y clima organizacional	4,6,9,15,17,60
Malrix		*	Situación individual Descanso Ejercicios físicos Alimentación Esparcimiento Recreación	18,44,53,54,55,56



ITEMS DE DESCANSO (Se encontrarán anexas en varios momentos de la encuesta)

1. Considero que la responsabilidad es un valor muy importante.

- 2. La felicidad no es una meta, es un camino.
- 3. Sólo es feliz quien se quiere a sí mismo.
- 4. Pienso que la voluntad es la mayor fuerza motriz.
- 5. Veo la confianza como base para establecer cualquier relación.
- 6. Pienso que los obstáculos son esas cosas que las personas ven cuando dejan de mirar sus metas.
- 7. Considero que el tiempo de dios es perfecto.
- 8. Nosotros mismos debemos ser el cambio que deseamos ver en el mundo.
- 9. Hay quien cruza el bosque y no le ve leña para el fuego.
- 10. Tengo que darle valor a mi vida, el tiempo es corto.

CAPITULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos por el cuestionario presentado a los empleados de la organización se utilizó el programa SPSS 20.0 para Windows utilizando el coeficiente de Correlación de Pearson para la elaboración de los diagramas de correlación.

En primer lugar se presentan los resultados de la Encuesta cual fue dirigida hacia DEL PERSONAL ADSCRITO AL VENEZOLANO DE CREDITO, S.A. BANCO UNIVERSAL, CASA MATRIZ tomados como muestra para esta investigación.

A continuación, se dará inicio a la presentación de los resultados con las variables demográficas.

1. Variables Demográfica

1.1Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Femenino	117	51,5	51,8	51,8
	Masculino	109	48,0	48,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Sexo

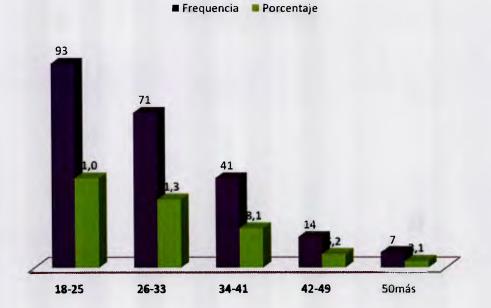


En esta gráfica se evidencia la composición por sexo de los participantes seleccionados como muestra para esta investigación, destacándose la mayoría femenina del 52% sobre los caballeros representando un 48% del total.

1.2. Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	18-25	93	41,0	41,2	41,2
	26-33	71	31,3	31,4	72,6
Válido	34-41	41	18,1	18,1	90,7
	42-49	14	6,2	6,2	96,9
	50más	7	3,1.	3,1	100,0
	Total	226	99, 6	100,0	



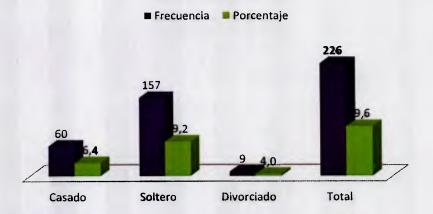


En esta gráfica se puede apreciar el número de Participantes por rango de edad destacándose un 41, % en los participantes que intervinieron en el estudio en un rango de 18- 25 años. Identificándose un grupo joven lo cual es común en las Instituciones Financieras, ya que por lo general el perfil de los contratados son jóvenes que estudian en la Universidad y aprendices Inces. La mayor rotación y bacantes de las instituciones Financieras principalmente a la que le fue realizada el estudio se caracteriza en los cargos de niveles bajos.

1.3. Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Casado	60	26,4	26,5	26,5
	Soltero	157	69,2	69,5	96,0
Válida	Divorciado	9	4,0	4,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Estado Civil

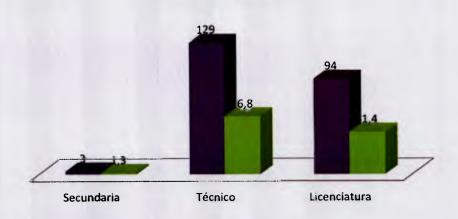


En este gráfico se puede observar que del total de los encuestados el porcentaje mayor, en relación al estado civil, lo poseen los Solteros, destacándose con un 69,2%, seguido, por una gran diferencia, de los casados con un 26.4%, dejando una pequeña fracción a los divorciados con un 4 % y sacando del cuadro a los Viudos u otros. Esto nos muestra que es una población bastante homogénea al tomar en cuenta las variables resaltantes y que influye el hecho de ser un grupo muy joven como se pudo observar en la variable edad.

1.4. Nivel Educativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
VAlido	Secundaria	3	1,3	1,3	1,3
	Técnico	129	56,8	57,1	58,4
	Licenciatura	94	41,4	41,6	100,0
- 4	Total	226	99,6	100,0	

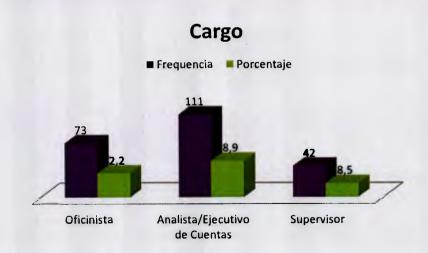




En esta gráfica se evidencia la composición por Nivel Educativo de los participantes seleccionados como muestra para esta investigación, destacándose la mayoría de Técnicos con un 56.8%, ya que como se evidencio en la gráfica de la edad, el porcentaje mayor son jóvenes en un rango de 18-25 años y están en comenzando su carrera universitaria y paralelo dedican su tiempo a crecer profesionalmente. Por otra parte puede observar un 41.4% de individuos con Nivel de Licenciatura, lo que muestra en creciente interés de los profesionales por incursar y hacer carrera en esta área.

1.5. Cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Oficinista	73	32,2	32,3	32,3
VAlida	Analista/Ejecutivo de Cuentas	111	48,9	49,1	81,4
	Supervisor	42	18,5	18,6	100,0
	Total	226	99,6	100,0	2



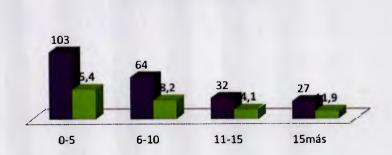
En esta gráfica se evidencia los cargos de los participantes seleccionados como muestra para esta investigación, destacándose la mayoría en Analistas / Ejecutivos de cuentas con un 48.9 % ya que ambos cargos poseen el mismo perfil, siendo éste principalmente estudiantes universitarios que estudien carreras afines a la banca, preferiblemente sin experiencia laboral, donde también se encuentra la mayor rotación del personal, debido muchas veces es utilizado como trampolín en su experiencia, y su vida útil dentro de la organización suele ser hasta culminados sus estudios.

1.6. Años de antigüedad en la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
VAlide	0-5	103	45,4	45,6	45,6
	6-10	64	28,2	28,3	73,9
100	11-15	32	14,1	14,2	88,1
	15más	27	11,9	11,9	100,0
100	Total	226	99,6	100,0	A.L.J.

Años de Antiguedad en la Empresa

■ Frequencia ■ Porcentaje

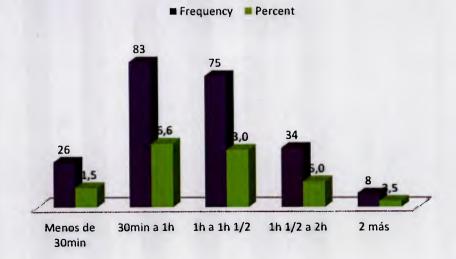


En esta gráfica se evidencia que el tiempo que tienen trabajando en VENEZOLANO DE CREDITO, S.A. BANCO UNIVERSAL, CASA MATRIZ los participantes seleccionados como muestra para esta investigación, tienen entre 0-5 años de servicio con un 45.4 %, hecho que recalca, que son jóvenes estudiantes en sus inicios de su carrera profesional.

1.7. Tiempo Recorrido Para Llegar a la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcenta je Acumulado
VAlido	Menos de 30min	26	11,5	11,5	11,5
	30min a 1h	83	36,6	36,7	48,2
	1h a 1h 1/2	75	33,0	33,2	81,4
	1h 1/2 a 2h	34	15,0	15,0	96,5
	2 más	8	3,5	3,5	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Tiempo Recorrido Para llegar a la Empresa



En esta gráfica se puede apreciar por rango el Tiempo Recorrido para llegar a la Empresa, de los participantes que intervinieron en el estudio destacándose con un 36.6% el rango de tiempo comprendido entre ½ Hora y 1 Hora. En segundo lugar con un 33% el rango de tiempo de 1Hora a 1 Hora ½. Observando que la mayoría de los participantes invierten su tiempo desde ½ Hora hasta 1 Hora ½ para llegar a su trabajo.

Análisis Bivariado de la variable Calidad de Vida

2. Factores de calidad de vida del personal

2.1. Compatibilidad Laboral, Familiar y Personal

Ítem 12. Me gustan los cambios, ya que me adapto fácilmente a ellos y permiten que mi trabajo no sea monótono.

100		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
5 6 d	En desacuerdo	5	2,2	2,2	2,2
Válido	De acuerdo	183	80,6	81,0	83,2
	Totalmente de acuerdo	38	16,7	16,8	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Item 20. Me gusta asumir nuevos desafíos, ya que me ayudan a crecer en mi trabajo.

-	. 15	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
-	Totalmente en desacuerdo	9	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	8	3,5	3,5	7,5
Válido	De acuerdo	126	55,5	55,8	63,3
	Totalmente de acuerdo	83	36,6	36,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 24. Realizo diversas funciones a la vez.

	7 76	Frecuencia	Porcentaje	Porcentajo Válido	Porcentaje Acumulado
	En desacuerdo	35	15,4	15,5	15,5
1000	De acuerdo	60	26,4	26,5	42,0
Válido	Totalmente de acuerdo	131	57,7	58,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Îtem 57. Me siento satisfecho con el grupo familiar al que pertenezco.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	16	7,0	7,1	7,1
	En desacuerdo	20	8,8	8,8	15,9
Válido	De acuerdo	89	39,2	39,4	55,3
	Totalmente de acuerdo	101	44,5	44,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 58. Cada miembro de mi familia cumple con sus tareas en el hogar.

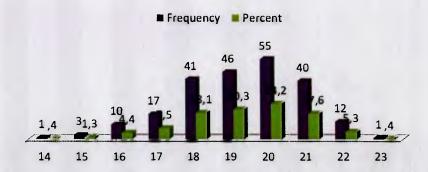
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válldo	Porcentaje Acumulado
	Totalmente en desacuerdo	12	5,3	5,3	5,3
	En desacuerdo	59	26,0	26,1	31,4
1000	De acuerdo	82	36,1	36,3	67,7
Válido	Totalmente de acuerdo	73	32,2	32,3	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 75. Los factores externos al trabajo influyen en su desempeño laboral.

	1 1 1 1 1 1 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
	En desacuerdo	13	5,7	5,8	5,8
	De acuerdo	146	64,3	64,6	70,4
Válido	Totalmente de acuerdo	67	29,5	29,6	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

		-	Paramila	Personale	Promotele
	14	II PERMIT	,4		-
11 0	15	3	1,3	1,3	1,8
	16'	10	4,4	100	6,2
	17	17	7,5	7,5	13,7
	18	41	18,1	18,1	31,9
Valida	19	46	20,3	20,4	52,2
	20	55	24,2	24,3	76,5
	21	40	17,6	17,7	94,2
	22	12	5,3	5,3	99,6
	23		Otto All		100,0
	Total	226	99,6	100,0	

∑ CV. Compatibilidad Laboral, Familiar y Personal



Por medio de 6 aseveraciones la encuesta busca medir la variable: Calidad de Vida, Compatibilidad Laboral, Familiar y Personal. Los resultados obtenidos expresan que de la muestra utilizada para la investigación se infiere que el 80.6% se encuentra De acuerdo pero no en su totalidad, con mantener los cambios, que permitan que el trabajo no sea monótono, seguido de un 16.7% que afirma estar totalmente de acuerdo. El 55.5% está de acuerdo pero no en su completa totalidad que los nuevos desafíos, siempre ayudan a crecer en el trabajo, y el 36.6 afirma que se encuentra

totalmente de acuerdo que son necesario los nuevos retos para el desarrollo y crecimiento laboral. El 58% está Totalmente de Acuerdo que realiza y desempeña diversas funciones a la vez, mientras que un 26% no se encuentra en total acuerdo. En cuanto a encontrase satisfecho con el grupo familiar al que pertenece, se pudo evidenciar que un 45% afirma que se siente totalmente satisfecho, otro 39% también se considera satisfecho pero no en su completa totalidad, mientras que un 16% no se encuentra satisfecho al grupo de familia al cual pertenece. Un 36% considera que dentro de los miembros de su familia todos cumple con sus respectivas funciones y otro 32% se encuentra totalmente de acuerdo. Finalmente el 64% considera pero no en su totalidad que los factores externos, influyen en su desempeño y 30% afirma que definitivamente los factores externos influyen en el desempeño laboral.

2.2. Oportunidad y Desarrollo en la empresa

Item 3. En la entidad bancaria se promueve la prosecución de estudios.

14-1	W- 110	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	47	20,7	20,8	22,6
	De acuerdo	101	44,5	44,7	67,3
- 11 P	Totalmente de acuerdo	74	32,6	32,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Item 29. Mi trabajo me permite crecer como profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	7,5	7,5	7,5
138	En desacuerdo	54	23,8	23,9	31,4
	De acuerdo	66	29,1	29,2	60,6
	Totalmente de acuerdo	89	39,2	39,4	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 32. Considero que mi trabajo es fundamental para el desarrollo de la empresa.

	1000	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido **	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	De acuerdo	89	39,2	39,4	41,2
	Totalmente de acuerdo	133	58,6	58,8	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 39. Se evalúa contantemente su desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo		.4	,4	,4
	En desacuerdo	11	4,8	4,9	5,3
	De acuerdo	96	42,3	42,5	47,8
	Totalmente de acuerdo	118	52,0	52,2	100,0
V - 1	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 43.Mi trabajo me brinda oportunidades de formarme en educación formal.

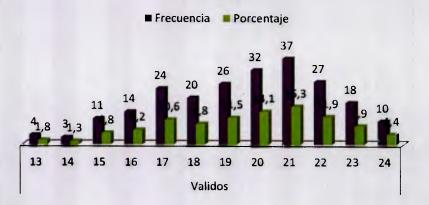
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	5,7	5,8	5,8
	En desacuerdo	55	24,2	24,3	30,1
	De acuerdo	75	33,0	33,2	63,3
	Totalmente de acuerdo	83	36,6	36,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 61. Cuando desempeño bien mi trabajo recibo reconocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	15	6,6	6,7	8,5
	De acuerdo	90	39,6	40,2	48,7
	Totalmente de acuerdo	115	50,7	51,3	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

7185	13		1.8	1,8	1.8
	14	3	1,3	1,3	3,1
	15	11	4,8	4,9	8,0
i i	16	14	6,2	6,2	14,2
	17	24	10,6	10,6	24,8
i i	18	20	8,8	8,8	33,6
	19	26	11,5	11.5	45,1
1	20	32	14,1	14,2	59,3
- 1	21	37	16,3	16,4	75,7
i	22	27	11,9	11,9	87,6
	23	18	7,9	8,0	95,6
	24	10	4.4	4,4	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

∑ CV. Oportunidad y Desarrollo en la empresa



Por medio de 6 aseveraciones la encuesta busca medir la variable: Calidad de Vida Oportunidad de Desarrollo en la Empresa, Los resultados obtenidos expresan que de la muestra el 33% asevera que la organización suscita la prosecución de estudios, un 45% también lo considera aunque no en su totalidad y 21% considera que la institución no promueve la prosecución de los estudios, un 39% coincide que su trabajo le permite crecer como profesional, un 29% también considera aunque no en su totalidad suele existir en su trabajo oportunidades para crecer profesionalmente, mientras que 21% considera que el trabajo no brinda mucha posibilidad de crecimiento profesional. El 58% de la muestra asevera que considera que su desempeño es fundamental para el desarrollo de la empresa, y 39% considera estar de acuerdo aunque no en su completa totalidad. El 52% afirma que su desempeño es evaluado constantemente, el 42% opina igual aunque no en su totalidad y un 5% considera que su desempeño no es evaluado constantemente, el 37% asegura que en la institución existen opciones para formase en educación formal, el 33% también lo considera aunque no está totalmente de acuerdo y 24% no está en acuerdo con que la empresa existan oportunidades que permitan la formación en educación formal y un 8% en total desacuerdo. El 51% está totalmente de acuerdo que por su buen desempeño siempre recibe reconocimiento, 40% admite que se da casi siempre, pero no siempre, 2% considera que no existe tal reconocimiento y el 7% asevera que no existe ningún reconocimiento que dependa de su buen desempeño.

2.3. Satisfacción en las actividades laborales

Ítem 10. Me siento a gusto con las tareas que realizo en mi cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	orcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	29	12,8	12,8	12,8
	De acuerdo	70	30,8	31,0	43,8
	Totalmente de acuerdo	127	55,9	56,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	P

Îtem 22. Disfruto de participar activamente en la ejecución de mis funciones.

	100	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	21	9,3	9,3	9,3
	De acuerdo	74	32,6	32,7	42,0
	Totalmente de acuerdo	131	57,7	58,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Item 31. Me complace la realización de mis tares y funciones dentro de mi trabajo.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado

Válido	En desacuerdo	24	10,6	10,6	10,6
	De acuerdo	73	32,2	32,3	42,9
	Totalmente de acuerdo	129	56,8	57,1	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Îtem 33. Veo mi puesto de trabajo como una meta alcanzada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo		1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	33	14,5	14,6	16,4
	De acuerdo	135	59,5	59,7	76,1
-	Totalmente de acuerdo	54	23,8	23,9	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 34. Valoro las tareas que desempeño en mi labor, ya que me ayudan a desarrollarme.

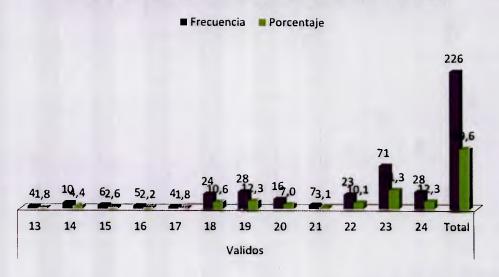
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	29	12,8	12,8	12,8
	De acuerdo	70	30,8	31,0	43,8
10 (00)	Totalmente de acuerdo	127	55,9	56,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 35. Me siento pleno cuando logro realizar mi trabajo, superando las expectativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,4	,4	,4
	De acuerdo	44	19,4	19,5	19,9
10.7	Totalmente de acuerdo	181	79,7	80,1	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

		Frichind	Porcentaje		Actions (
-	13	1000	1,8	1,8	1,8
	14	10	4,4	4,4	6,2
	15	6	2,6	2,7	8,8
	16	5	2,2	2,2	11,1
	17	4.00	1,8	1,8	12,8
	18	24	10,6	10,6	23,5
	19	28	12,3	12,4	35,8
	20	16	7,0	7,1	42,9
	21	a particular to the particular	3,1	3,1	46,0
	22	23	10,1	10,2	56,2
	23	71	31,3	31,4	87,6
	24	28	12,3	12,4	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Satisfacción en las Actividades Laborales



Por medio de 6 aseveraciones la encuesta busca medir la variable: Calidad de Vida Satisfacción en las actividades laborales Sobre la variable se infiere de la muestra investigada más de la mitad de la muestra un 56% consideran se siente a gusto y disfruta de las tareas y funciones que realiza para la ejecución de su cargo, y un 31 % considera que lo disfruta pero no totas las veces, un 13% no lo disfruta, podemos observar cómo un 58% le place participar activamente en sus funciones y un 57% está totalmente complacido. Un 24% consideran que el cargo que desempeñan es una meta alcanzada, mientras que un 60% coincide en estar de acuerdo pero no en su completa totalidad, y un 17% no percibe su cargo como una meta alcanzada. 56% de la muestra infiere que es de suma importancia valorar las funciones, tareas, actividades, desempeñadas en su cargo ya que por medio de ellas obtiene desarrollo profesional y laboral, 31% considera que es importante valorar las tareas ya que casi siempre permiten el desarrollo del individuo, 13% no considera que importante valorar las tareas. El 80% considera estar complacido cuando logra realizar su trabajo, superando las expectativas, el 19% coincide en sentir agrado cuando supera las expectativas, sin embargo, no todas las veces.

2.4. Tiempo disponible para la educación formal o informal, la recreación, el descanso y las tareas domésticas.

Ítem 27. Mi trabajo me permite formarme en educación formal o informal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Välido	Totalmente en desacuerdo	13	5,7	5,8	5,8
	En desacuerdo	55	24,2	24,3	30,1
	De acuerdo	75	33,0	33,2	63,3
	Totalmente de acuerdo	83	36,6	36,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 38. Las actividades de integración que desarrolla la institución cubre mis sus expectativas.

	1 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Válido Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	28	12,3	12,4	14,2
	De acuerdo	113	49,8	50,0	64,2
	Totalmente de acuerdo	81	35,7	35,8	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 40. La empresa realiza actividades de integración laboral, familiar, personal.

1- 1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	.4	,4	,4
	En desacuerdo	28	12,3	12,4	12,8
	De acuerdo	107	47,1	47,3	60,2
	Totalmente de acuerdo	90	39,6	39,8	100,0
-	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 42. Me gusta llevarme trabajo a mi casa para realizarlo con más calma.

1000		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	63	27,8	27,9	27,9
	En desacuerdo	149	65,6	65,9	93,8
	De acuerdo	14	6,2	6,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 67. Poseo tiempo para formarme en educación formal.

1 15	B . C.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,6	2,7	2,7
	En desacuerdo	45	19,8	19,9	22,6
	De acuerdo	84	37,0	37,2	59,7

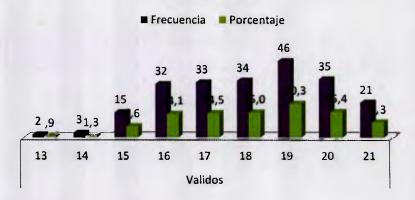
Totalmente de acuerdo	91	40,1	40,3	100,0
Total	226	99,6	100,0	

Ítem 68. La institución promueve la capacitación informal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	57	25,1	25,2	25,2
	Totalmente de acuerdo	169	74,4	74,8	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

			Permission		A
VAllein	13	2	,9	,9	.9
	14	3	1,3	1,3	2,2
	15	15	6,6	6,6	8,8
	16	32	14,1	14,2	23,0
	17	33	14,5	14,6	37,6
	18	34	15,0	15,0	52,7
	19	46	20,3	20,4	73,0
	20	35	15,4	15,5	88,5
	21	21	9,3	9,3	97,8
	22	5	2,2	2,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Tiempo disponible para la educación formal o informal, la recreación, el descanso y las tareas domésticas



Esta variable mide a través de seis (6) aseveraciones, presentes en la encuesta realizada a los participantes el tiempo disponible para la educación formal e informal, la recreación, descanso y las tareas domésticas, lo que permite poseer una buena Calidad de Vida a partir del trabajo y la empresa. Los resultados obtenidos en esta variable muestran:

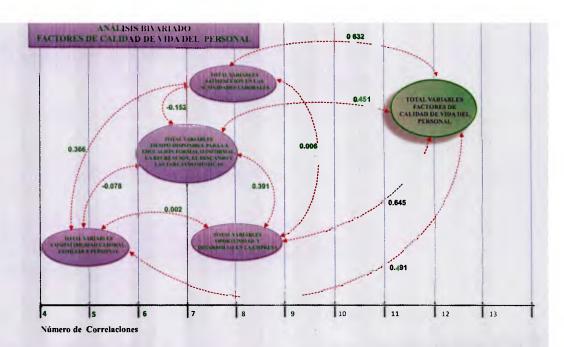
El 74% considera y está totalmente de acuerdo con que La institución promueve la capacitación informal, y el 25% está de acuerdo. El 37% que el trabajo le permite formarse en educación formal o informal, 33% se encuentra de acuerdo pero no en su totalidad, 24% en desacuerdo y un 6% totalmente en desacuerdo que el trabajo les permita formarse en educación formal. La Institución financiera realiza actividades de integración laboral, familiar, personal, un 40 % se encuentra totalmente de acuerdo, y un 47% está de acuerdo aunque no es su completa totalidad, además de estas actividades de integración que realiza a un 36% de la muestra cubre en su totalidad con sus expectativas, y 50% opina que casi siempre cumple con sus expectativas, mientras que 12% no le cumple sus intereses. El 66% de la muestra infiere que casi nunca le gusta llevarse trabajo para ser realizado en

la casa, 28% nunca se llevaría trabajo para realizarlo en casa, y un 6.2% considera que le gusta llevarse el trabajo para su casa ya que lo puede realizar con más calma.

			Personal	Year	Amount
YAMA	64	2	,9	,9	,9
	66	100000	1,8	1,8	2,7
	67	3	1,3	1,3	4,0
	68	5	2,2	2,2	6,2
	69	.024	1,8	1,8	8,0
	70	5	2,2	2,2	10,2
	71	CONTROL OF	1,8	1,8	11,9
	72	11	4,8	4,9	16,8
	73	ti.	4,8	4,9	21,7
	74	11	4,8	4,9	26,5
	75	19	8,4	8,4	35,0
	76	15	6,6	6,6	41,6
	77.	15	6,6	6,6	48,2
	78	9	4,0	4,0	52,2
	79	17	7,5	7,5	59,7
	80	20	8,8	8,8	68,6
	81	16	7,0	7,1	75,7
	82	17	7,5	7,5	83,2
	83	14	6,2	6,2	89,4
	84	9	4,0	4,0	93,4

85	A STATE OF THE STA	1,8	1,8	95,1
86	3	1,3	1,3	96,5
87	3	1,3	1,3	97,8
88	2	.9	,9	98,7
90	1		-	99,1
91	2	.9	,9	100,0
Total	226	99,6	100,0	RRE





En el diagrama anterior se observan las relaciones directas entre la variable factores de la calidad de vida del personal y sus cuatro dimensiones y las relaciones indirectas entre las mismas.

Análisis Bivariado Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal

3. Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal

3.1. Relaciones interpersonales

Ítem 25. Disfruto los fines de semana con mis familiares y amigos.

10.00		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,4	-4	-,4
200	De acuerdo	76	33,5	33,6	34,1

5 1 1	Totalmente de acuerdo	149	65,6	65,9	100,0
Land Market	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 45. A la hora de trabajar con mi grupo, comparto responsabilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	86	37,9	38,1	38,1
	Totalmente de acuerdo	140	61,7	61,9	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Îtem 46. Me gusta mezclarme con mi grupo de trabajo e interactuar con los miembros del mismo.

E INC	W. 18.	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
VAlido	De acuerdo	63	27,8	27,9	27,9
	Totalmente de acuerdo	163	71,8	72,1	100,0
1 10 11	Total	226	99,6	100,0	MI TO

Ítem 51. Cuando tengo oportunidad de tomar una decisión, me gusta consultarlo con mi equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentajo Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	88	38,8	38,9	38,9
	Totalmente de acuerdo	138	60,8	61,1	100,0

	Total	226	99,6	100,0	
Acres 1					

Ítem 52. Si un compañero me hace una sugerencia o crítica, lo acepta como una oportunidad de mejora.

	D 151	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	22	9,7	9,7	9,7
	De acuerdo	107	47,1	47,3	57,1
	Totalmente de acuerdo	97	42,7	42,9	100,0
	Total	226	99,6	100,0	2

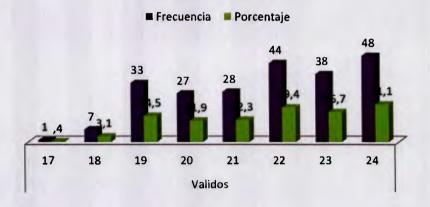
Ítem 76. Fomento en mi equipo de trabajo a que las actividades de hagan de forma ordenada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	2	.9	,9	,9
	De acuerdo	62	27,3	27,4	28,3
	Totalmente de acuerdo	162	71,4	71,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

		Promote	-	Yella	Acres de la constante de la co
Year	17	1	,4	,4	4
	18	7	3,1	3,1	3,5

19	33	14,5	14,6	18,1
20	27	11,9	11,9	30,1
21	28	12,3	12,4	42,5
22	4	19,4	19,5	61,9
23	38	16,7	16,8	78,8
24	48	21,1	21,2	100,0
Total	226	99,6	100,0	

Relaciones interpersonales



Esta variable se evaluó con seis Ítems en el cuestionario y mide el Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal, Relaciones interpersonales:

Esta variable presentó significación positiva dentro de la variable Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal, ya que a través de ella se pudo observar que el 98% de los empleados disfrutan de los fines de semana con familiares y amigos. El 98% comparte responsabilidades a la hora de trabajar con su grupo de trabajo,

además se mezclan he interactúan entre sí y trabajan de manera ordenada. El 61% participa activamente en su equipo y consulta, oportunidades y propuestas, el otro 39% lo hace casi todo el tiempo, lo que arroja que el 100% de la muestra cuando tienen que tomar una decisión lo consultan con los miembros del equipo. 43% afirma que siempre acepta las críticas y la ve como una oportunidad de mejora, un 47% coincide la mayoría de las veces acepta las criticas tratando de verlas siempre como una herramienta para mejorar. Reflejando de esta manera un peso importante para la variable, ya que se puede decir que aproximadamente el 98% de la población encuestada posee excelentes relaciones interpersonales se encuentran a gusto con su equipo de trabajo dentro de la Organización, haciendo que se sientan pieza clave para el buen funcionamiento de la misma.

3.2. Estructura y Clima Organizacional

Ítem 4. Conozco las descripciones de mi cargo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2,6	2,7	2,7
	De acuerdo	98	43,2	43,4	46,0
	Totalmente de acuerdo	122	53,7	54,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 6. Desarrollas en el Departamento, actividades diferentes a tus asignaciones.

The Later	4 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	35	15,4	15,5	15 ,5
	De acuerdo	60	26,4	26,5	42,0

Totalmente de acuerdo	131	57,7	58,0	100,0
Total	226	99,6	100,0	

Ítem 9. Tengo claras mis funciones y objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
100	De acuerdo	100	44,1	44,2	45,6
	Totalmente de acuerdo	123	54,2	54,4	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 15. La gerencia muestra planificación de las actividades a ejecutar.

The Late	10 13/2	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	27	11,9	11,9	11,9
	De acuerdo	90	39,6	39,8	51,8
	Totalmente de acuerdo	109	48,0	48,2	100,0
10	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 17. Presentas estrategias para optimizar el medio ambiente laboral en función de la eficacia de servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	32	14,1	14,2	14,2

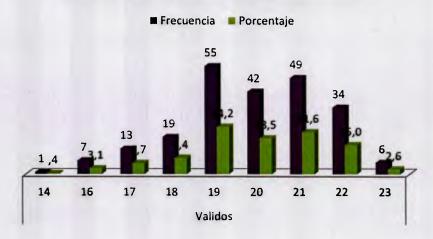
	De acuerdo	118	52,0	52,2	66,4
N 1	Totalmente de acuerdo	76	33,5	33,6	100,0
100	Total	226	99,6	100,0	4

Ítem 60. Siento confianza en mis supervisores para exponerle mis ideas, necesidades y opiniones.

1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	63	27,8	27,9	27,9
	De acuerdo	137	60,4	60 ,6	88,5
	Totalmente de acuerdo	26	11,5	11,5	100,0
	Total	226	99,6	100,0	Jun 1

		Freedomain	Personal	Potentaja	Promoter
VAlido	14	PARTY I THE	MENAN	4	A
	16	7	3,1	3,1	3,5
	17	13	5,7	5,8	9,3
	18	19	8,4	8,4	17,7
	19	55	24,2	24.3	42,0
	20	42	18,5	18,6	60,6
	21	49	21.6	21,7	82,3
	22	34	15,0	15,0	97,3
	23	6 10	2,6	2,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Estructura y Clima Organizacional



Con la finalidad de evaluar la variable: Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal, estructura y clima Organizacional se asignaron seis ítems dentro de la encuesta. Los resultados obtenidos en ella muestran, el 96% los empleados tienen conocimiento de la descripción de sus cargos, el 94% tienen claras sus funciones y objetivos dentro de la empresa, el 88% considera que la gerencia muestra planificación y organización al momento de asignar las tareas, el 85% Presenta estrategias para optimizar el medio ambiente laboral en función de la eficacia de servicios. Reflejando de esta manera un peso importante para la variable. Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal total, ya que se puede decir que aproximadamente el 98% de la población encuestada se encuentran a gusto con sus funciones y el cargo que desempeñan dentro de la Organización, haciendo que se sientan pieza clave para el buen funcionamiento de la misma. Mostrando un clima positivo minimizando los riesgos psicosociales como el estrés y por lo tanto propicia un mejor desempeño y productividad por parte de los trabajadores.

3.3. Situación individual Descanso, Ejercicios físicos Alimentación, Esparcimiento, Recreación.

Ítem 18. La entidad bancaria promueve programas integrales de salud.

7.11		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	112	49,3	49,6	49,6
	Totalmente de acuerdo	114	50,2	50,4	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 44. Considero que la distribución y organización de mi tiempo me permiten realizar actividades de recreación.

-		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	30	13,2	13,3	13,3
	De acuerdo	121	53,3	53,5	66,8
	Totalmente de acuerdo	75	33,0	33,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 53. Me siento satisfecho con el uso que le doy a mi tiempo libre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	89	39,2	39,4	39,4
	De acuerdo	121	53,3	53,5	92,9

Totalmente de acuerdo	16	7,0	7,1	100,0
Total	226	99,6	100,0	

Îtem 54. Pienso que mi tiempo libre es suficiente para compartir con mi familia.

1	1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumuiado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,6	2,7	2,7
	En desacuerdo	104	45,8	46,0	48,7
	De acuerdo	113	49,8	50,0	98,7
	Totalmente de acuerdo	3	1,3	1,3	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 55. En mi tiempo libre hago algún tipo de ejercicio físico y/o practico deporte.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumuiado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	2,2	2,2	2 ,2
	En desacuerdo	97	42,7	42,9	45,1
	De acuerdo	120	52,9	53,1	98,2
	Totalmente de acuerdo	4	1,8	1,8	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 56. Siento que el estrés afecta mis actividades diarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	52	22,9	23,0	23,0
	Totalmente de acuerdo	174	76,7	77,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	1 3

			Portmine		Percental
Villa	140 770	3	1,3	1,3	1,3
	15	7	3,1	3,1	4,4
	16	28	12,3	12,4	16,8
	17	31	13,7	13,7	30,5
1	18 70 5	54	23,8	23,9	54,4
	19	53	23,3	23,5	77,9
	20	43	18,9	19,0	96,9
	21		1,8	1,8	98,7
	22	2	.9	,9	99,6
	23	1	4	TO A	100,0
	Total	226	99,6	100,0	



A partir de esta variable la encuesta busca evaluar, la Situación Individual descansos, Ejercicios físicos, Alimentación, Esparcimiento, Recreación. De los resultados obtenidos se puede inferir que, 33% considera que poseen un buen manejo del tiempo que les permite realizar actividades de recreación. El 53% considera estar de acuerdo aunque no todas las veces, y un 13% considera que no tiene un buen manejo de su tiempo. El 53%se siente satisfecho con el uso que le da a su tiempo libre y un 50% está de acuerdo con que tiempo libre es suficiente para compartir con mi familia. El 52% dedica su tiempo libre a realizar actividades deportivas, y un 42% coincide la mayoría de las veces, observando que el ejercicio físico también es considerado con un medio de recreación y distracción. El 76% considera que el estrés afecta sus actividades diarias y un 22% está de acuerdo aunque no todas las veces.

3.4. Condición de estabilidad Laboral

Ítem 1. Me siento agotado al culminar mi jornada de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	127	55,9	56,2	56,2
	Totalmente de acuerdo	99	43,6	43,8	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 8. Las actividades ejecutadas por mí, producen agotamiento físico y mental.

	11.190	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	131	57,7	58,0	58,0
	Totalmente de acuerdo	95	41,9	42,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 11. Al finalizar mi día laboral, he culminados mis tareas diarias.

	- 13	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
Assille 0	En desacuerdo	49	21,6	21,7	23,5
	De acuerdo	118	52,0	52,2	75,7
	Totalmente de acuerdo	55	24,2	24,3	100,0

Ítem 14. Tengo dificultad en establecer compromisos o completar las tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	49	21,6	21,7	21,7
	En desacuerdo	161	70,9	71,2	92,9
	De acuerdo	16	7,0	7,1	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 62. Trabajar para mí es divertido.

11/1		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	96	42,3	42,5	42,5
	De acuerdo	115	50,7	50,9	93,4
	Totalmente de acuerdo	15	6,6	6,6	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 69. Suelo establecer mis propios objetivos.

1110	- 1 - 11	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	7	3,1	3,1	3,1
	De acuerdo	109	48,0	48,2	51,3
	Totalmente de	110	48,5	48,7	100,0

acuerdo			-	100
Total	226	99,6	100,0	
		1 3 1		

		Promonth	Parameter .	Valida .	Porpantaje
YOU	13	1	A	-	NA .
	14	3	1,3	1,3	1.8
	15	12	5,3	5,3	7,1
	16	38	16,7	16,8	23,9
	17	41	18,1	18,1	42,0
	18	49	21,6	21,7	63,7
	19	1044	19,4:	19,5	83,2
	20	33	14,5	14,6	97,8
	21	5 11	2,2	2,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	



Con la finalidad de evaluar la variable: Estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal, Condición de estabilidad Laboral, Se asignaron seis ítems dentro de la encuesta. Los resultados obtenidos en ella muestran, el 43% se siente agobiado al culminar su jornada de trabajo y un 56% la mayoría de las veces se siente agobjado al culminar su jornada laboral. El 42% asevera que las actividades ejecutadas producen agotamiento y cansancio y el 548% coincide aunque no en la totalidad de las veces. El 24% al culminar su jornada de trabajo diario, ha culminado con todas sus tareas, el 42% la mayoría de las veces aunque no totas también ha culminado sus tareas al final del día laboral y un 21.6 % no las termina, así mismo observamos que el 92% de los participantes afirma que no posee dificultad para establecer compromisos o ejecutar tareas, lo que evidencia que la mayoría de los participantes de la muestra cumple con las tareas diarias dentro de su jornada laboral. El 50% considera que el trabajo es divertido, contra un 42% que considera que el trabajo no es divertido, así que se evidencia que aunque cumple con sus asignaciones, no todos consideran que el trabajo sea divertido. El 49% siempre establece sus propios objetivos y el 48% en la mayoría de las veces, observando que la mayoría de los participantes suelen establecer sus propios objetivos.

3.5. Misión y Visión Puntualidad Responsabilidad

Item 13. Cuando tengo un problema, busco soluciones rápidas y precisas.

10 16	AL PA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	117	51,5	51,8	51,8
17/3	Totalmente de acuerdo	109	48,0	48,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	March 1

Ítem 21. Contantemente estoy innovando y aportando ideas para enriquecer mi trabajo.

	1	Frecuencia	orcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	The same	1,8	1,8	1,8
1111	De acuerdo	76	33,5	33,6	35,4
	Totalmente de acuerdo	146	64,3	64,6	100,0
A. Carlo	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 47. Me considero una persona que se preocupa por sus tareas.

	100	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	116	51,1	51,3	51,3
	Totalmente de acuerdo	110	48,5	48,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 48. Mis compañeros se dirigen a mí cuando tienen dudas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	55	24,2	24,3	24,3
	De acuerdo	120	52,9	53,1	77,4
	Totalmente de acuerdo	50	22,0	22,1	99,6
	34	1	,4	,4	100,0
100	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 49. Mi conocimiento y mi experiencia me permiten ser tomado como referencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	142	62,6	62,8	62,8
	Totalmente de acuerdo	84	37,0	37,2	100,0
	Total	226	99,6	100,0	-

Ítem 50. Considero importante establecer una visión común con mi equipo de trabajo.

100	No also	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	80	35,2	35,4	35,4
	Totalmente de acuerdo	146	64,3	64,6	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

		-	-	Viene	Parcettaja Acussulado
YHE	17	6	2,6	2,7	2,7
	18	21	9,3	9,3	11,9
	19	23	10,1	10,2	22,1
	20	56	24,7	24,8	46,9
	21	50	22,0	22,1	69,0
	22	40	17,6	17,7	86,7
	23	29	12,8	12,8	99,6

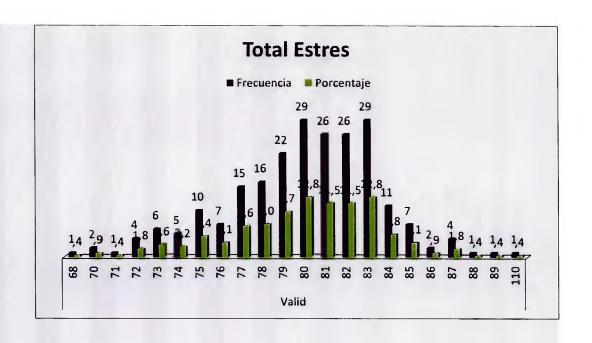
51	CONTRACTOR OF THE	The same	14	100,0
Total	226	99,6	100,0	

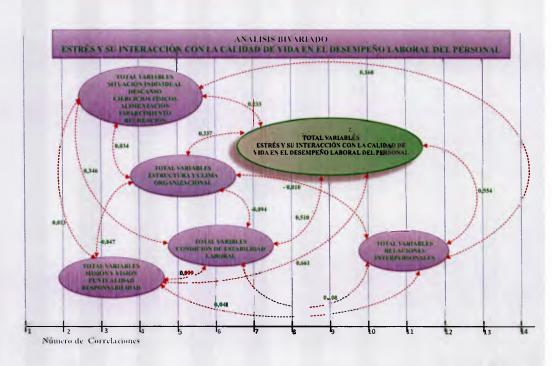


En seis aseveraciones de carácter cerrado la encuesta busca medir el grado de Misión y Visión, Puntualidad y responsabilidad de los resultados se puede deducir que el 64% Considero importante establecer una visión común con mi equipo de trabajo. Y el 35% comparte con la opinión, aunque no en su totalidad. El 62% supone que el conocimiento y la experiencia son necesarios para ser tomados en cuenta y el 37% lo considera indispensable. el 22% coinciden que sus compañeros se dirigen hacia ellos cuando tienen alguna duda y el 53% considera que en la mayoría de los casos son tomados en cuenta por sus compañeros cuando tienen dudas, un 24% no es tomado en cuenta para aclarar dudas de sus compañeros. El 48% alega ser una persona responsable que se preocupa por sus tareas, y el 51% coincide aunque no en su totalidad, por lo que se puede observar que todos los participantes valoran y le dan mucha importancia al cumplimiento de sus

tareas. El 64% se encuentra constantemente innovando y aportando ideas para enriquecer mi trabajo. El 34% está de acuerdo.

			Property.	The same of	
-	68	1	,4	.4	,4
	70	2	,9	,9	1,3
	71	1000		,4	1,8
	72	-11/11/	1,8	1,8	3,5
	73	6	2,6	2,7	6,2
	74	5	2,2	2,2	8,4
	75	10	4,4	4,4	12,8
	76	7	3,1	3,1	15,9
	77	15	6,6	6,6	22,6
	78	16	7,0	7,1	29,6
	79	22	9,7	9,7	39,4
	80	29	12,8	12,8	52,2
	81	26	11,5	11,5	63,7
	82	26	11,5	11,5	75,2
	83	29	12,8	12,8	88,1
	84	11	4,8	4,9	92,9
	85	7	3,1	3,1	96,0
	86	2	9	,9	96,9
	87	4	1,8	1,8	98,7
	88	1	,4	,4	99,1
	89	1000	,4	,4	99,6
	110	1	,4	.4	100,0
	Total	226	99,6	100,0	This said





En el diagrama anterior se observan las relaciones directas entre la variable el Estrés y su interacción con la Calidad de Vida en el Desempeño

laboral del personal y sus cinco dimensiones y las relaciones indirectas entre las mismas.

Análisis Bivariado del Nivel de información del personal

4. Nivel de información del personal

4.1. Formación

Ítem 19. Tengo conocimiento de los deberes laborales establecidos por la ley.

	7 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	De acuerdo	67	29,5	29,6	31,4
	Totalmente de acuerdo	155	68,3	68,6	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 28. Recibes información oportuna por parte de la gerencia sobre derechos laborales.

The Cal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1,8	1,8	1,8
	De acuerdo	79	34,8	35,0	36,7
1 11 9	Totalmente de acuerdo	143	63,0	63,3	100,0
And the second second	Total	226	99,6	100,0	NV -

Ítem 64. Tengo conocimiento de los derechos laborales establecidos por la ley.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado

Válido	En desacuerdo	26	11,5	11,5	11,5
	De acuerdo	105	46,3	46,5	58,0
	Totalmente de acuerdo	95	41,9	42,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 65. Recibes capacitación por parte de la gerencia sobre deberes laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1,3	1,3	1,3
	De acuerdo	70	30,8	31,0	32,3
	Totalmente de acuerdo	153	67,4	67,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

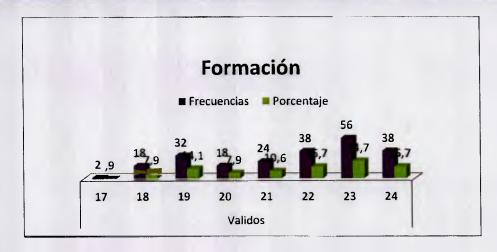
Ítem 70. Recibes información por parte de la gerencia sobre qué hacer en caso de emergencia, incendio y terremoto.

FIR		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	87	38,3	38,5	38,5
	Totalmente de acuerdo	139	61,2	61,5	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 71. Recibes información por parte de la gerencia sobre los beneficios laborales que ofrece la entidad financiera.

	10 -50	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo		,4	,4	,4
	De acuerdo	73	32,2	32,3	32,7
1101	Totalmente de acuerdo	152	67,0	67,3	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

		Francisco	-	Port Petro	Portuntajo
Village	17	2	.9	,9	,9
	18	18	7,9	8,0	8,8
	19	32	14,1	14,2	23,0
	20	18	7,9	8,0	31,0
	21	24	10,6	10,6	41,6
	22	38	16,7	16,8	58,4
	23	56	24,7	24,8	83,2
	24	38	16,7	16,8	100,0
	Total	226	99,6	100,0	



Con la finalidad de evaluar la variable: Nivel de Información del personal- Formación, Se asignaron seis ítems dentro del cuestionario. Los resultados obtenidos muestran. El 68% afirma que posee conocimiento de los deberes laborales establecidos por la ley. El 30% coincide aunque no en su totalidad.

El 42% afirma que posee conocimiento de los derechos laborales establecidos por la ley. 35% coincide aunque no en su totalidad. El 63% afirma que recibe información oportuna por parte de la gerencia sobre derechos laborales. Y el 35% coincide pero no en su totalidad. El 67% Recibes capacitación por parte de la gerencia sobre deberes laborales y 31% coincide que casi siempre Recibes capacitación por parte de la gerencia sobre deberes laborales. El 67% Recibe información por parte de la gerencia sobre qué hacer en caso de emergencia, incendio y terremoto. El 30% está de acuerdo. El 62% asevera que Recibe información por parte de la gerencia sobre los beneficios laborales que ofrece la entidad financiera. el 32% coincide aunque no en su totalidad. Observando que la mayoría de los empleados que participaron en esta investigación consideran que si reciben información y capacitación en cuanto a lo que implique La Ley en materia de Seguridad y Salud Laboral y Beneficios que ofrece la institución.

4.2. Aplicación

Ítem 5. Se exige en la institución, el cumplimiento del ordenamiento jurídico venezolano.

	4 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	52	22,9	23,0	23,0
	Totalmente de acuerdo	174	76,7	77,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Îtem 59. Recibo el entrenamiento necesario para hacer mi trabajo con el menor riesgo

E Ol		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	46	20,3	20,4	20,4
	Totalmente de acuerdo	180	79,3	79,6	100,0
APP (B)	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 66. La entidad bancaria promueve programas integrales de salud.

	1 13	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	45	19,8	19,9	19,9
	Totalmente de acuerdo	181	79,7	80,1	100,0
1 1 1 1 1	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 72.La entidad bancaria realiza programas recreacionales.

1750		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Vál⊡o″	En desacuerdo	64	28,2	28,3	28,3
	De acuerdo	113	49,8	50,0	78,3
	Totalmente de acuerdo	49	21,6	21,7	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

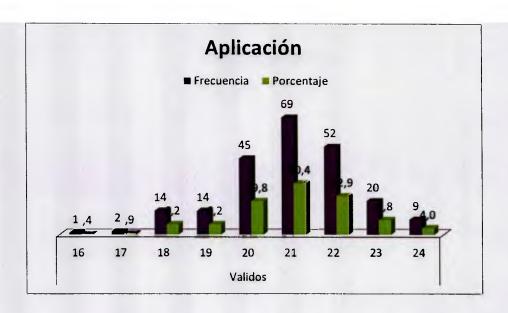
Ítem 73. Recibo capacitación en materia de Seguridad y Salud Laboral.

		Frecuencia	Porcentajo	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	De acuerdo	88	38,8	38,9	38,9
11113	Totalmente de acuerdo	138	60,8	61,1	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

Ítem 74. La entidad bancaria realiza jornadas de actividades deportivas

		Frecuencia	Porcentajo	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
VAlido	De acuerdo	88	38,8	38,9	38,9
	Totalmente de acuerdo	138	60,8	61,1	100,0
	Total	226	99,6	100,0	

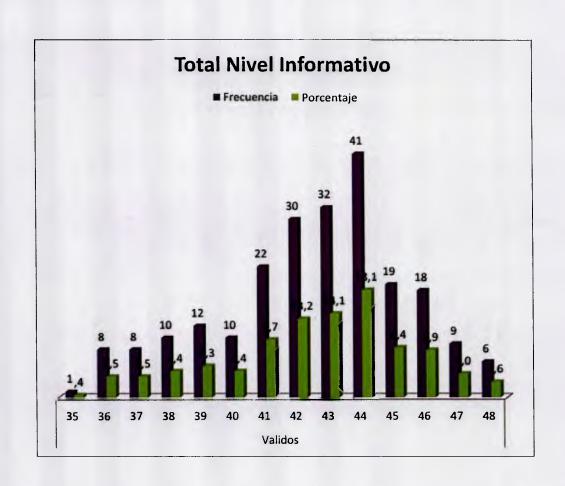
		Terrorea	Paramta)e	VARIO	Asympto
Valle	16	CHICK TO	h hand	ly and	1
	17	2	,9	,9	1,3
	18	14	6,2	6,2	7,5
	19	14	6,2	6,2	13,7
	20	45	19,8	19,9	33,6
	21	69	30,4	30,5	64,2
	22	52	22,9	23,0	87,2
	23	20	8,8	8,8	96,0
in the	24	9 1	4,0	4,0	100,0
	Total	226	99,6	100,0	100

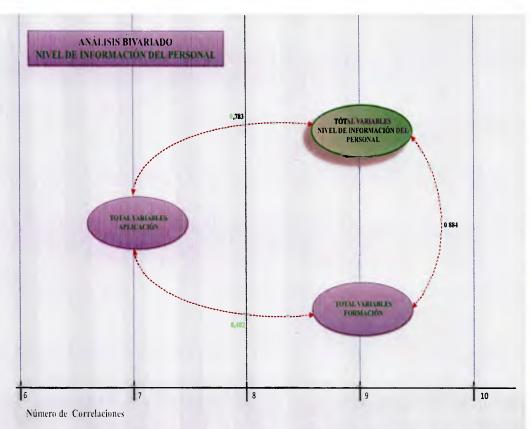


Por medio de 6 aseveraciones la encuesta busca medir la variable: Nivel Informativo del Personal – Aplicación. Los resultados obtenidos expresan que de la muestra utilizada para la investigación se infiere que el 77% se encuentra en total acuerdo que en la institución, se exige el cumplimiento del ordenamiento jurídico venezolano. El 79% afirma que Recibe el entrenamiento necesario para minimizar los riesgos laborales. El 80% afirma que entidad bancaria promueve programas integrales de salud. El 22% está totalmente de acuerdo que La entidad bancaria realiza programas recreacionales. Mientras que el 50% dice que la mayoría de las veces pero no siempre, y un 28% considera que La entidad la entidad bancaria no realiza programas recreacionales. El 61% sí reciben capacitación en materia de Seguridad y Salud laboral, el 39% coincide aunque no siempre. El 61% considera que La entidad bancaria realiza jornadas de actividades deportivas y el 31% coincide.

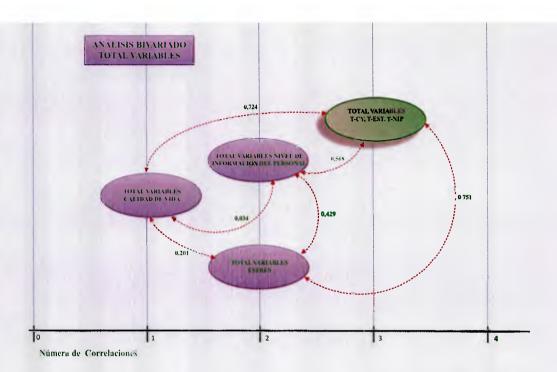
		-		712	Park relays Assertable
Name of Street	35				1
	36	8	3,5	3,5	4,0
	37	8	3,5	3,5	7,5

38	10	4.4	4.4	11,9
39	12	5,3	5,3	17,3
40	10	4,4	4,4	21,7
41 0000	22	9,7	9,7	31,4
42	30	13,2	13,3	44,7
43	32	14,1	14,2	58,8
44	41	18,1	18,1	77,0
45	19	8,4	8,4	85,4
46	18	7,9	8,0	93,4
\$100 \ Tax 47 (100 120)	9	4,0	4,0	97,3
48	6	2,6	2,7	100,0
Total	226	99,6	100,0	72-50





En el diagrama anterior se observan las relaciones directas entre la variable nivel de Información del Personal y sus dos dimensiones y las relaciones indirectas entre las mismas.



En el diagrama anterior se observan las relaciones directas entre las variables, Factores de Calidad de Vida del Personal, El Estrés y su Interacción con la Calidad de Vida en el Desempeño Laboral del personal y Nivel de Información del Personal.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

La investigación realizada permitió determinar la calidad de vida laboral y su relación con el estrés del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz.

A continuación, revisada la teoría y con base en los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a los participantes, se pudo determinar el comportamiento de las variables que se citan a continuación: Factores de la Calidad de Vida del personal, El estrés y su interacción con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal, Nivel de Información del personal.

Luego de haber suministrado el instrumento de recolección de datos a la muestra y de haber analizado los resultados, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Para dar respuesta al objetivo específico N° 1 donde se quiere describir los factores de calidad de vida laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, se concluyó que el personal se siente a gusto con la diversidad de funciones que realiza en la organización, lo que hace que se desempeñe en actividades dinámicas y motivadoras que no permiten que su desarrollo laboral, se convierta en monótono ni rutinario. De igual forma el personal considera que sus funciones son de suma relevancia para la organización lo que determina su crecimiento personal y profesional. La innovación, aporte de ideas para enriquecer su desempeño y las soluciones rápidas les permiten ver los cambios como una oportunidad de mejora, ya que los mismos que se

realizan en la organización inciden notablemente en forma positiva en su crecimiento profesional. Se observa que reciben apoyo de su familia lo que es fundamental para realizar con ánimo su trabajo, compensa su cansancio y brinda el tiempo para participar en actividades de esparcimiento y recreación.

Se evidencia que la mayoría del personal, además de sentirse a gusto en la organización, considera que se promueve la educación formal e informal, ofreciendo diversas opciones que le permiten el desarrollo profesional. Por ende, si una organización posee empleados capacitados, motivados y promueve la calidad de vida en ellos, entonces ésta es más competitiva y eficaz.

Dando respuesta al objetivo N° 2 en donde se quiere Identificar el estrés del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, se concluye que esta variable presentó significación positiva, ya que a través de ella se pudo observar que los niveles altos de estrés influyen en las reacciones emocionales de ansiedad en el personal. Las reacciones emocionales que se dan en el desempeño de la gestión de la entidad Bancaria están relacionadas a los niveles de estrés. Se evidencia que el ambiente laboral preservador en el que realiza sus actividades el personal está favoreciendo por la presencia de infraestructura y espacio físico, higiene y seguridad y condiciones ambientales. Además en cuanto a las relaciones interpersonales se concluyó que los empleados disfrutan de los fines de semana con familiares y amigos, poseen excelente relaciones interpersonales, comparten responsabilidades a la hora de trabajar con su grupo de trabajo, además se mezclan he interactúan entre sí, y trabajan de manera ordenada.

Se logró identificar a través de las correlaciones Biraviadas que el estrés laboral es un elemento clave para la calidad de vida y el desempeño laboral, donde existe la presencia del mismo, surge la insatisfacción laboral,

que se traduce en ausencias, retrasos e incumplimientos en sus funciones. El Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, es una organización con un alto grado de flexibilidad y en su cultura organizacional siempre prevalece y se da relevancia al tema de la familia, esto se puede evidenciar por ejemplo en los resultados de los 6 Ítems relacionados con las Condición de Estabilidad laboral, observando que no es común que sus trabajadores se lleven trabajo a sus hogares, la mayoría afirmo que cumplen con sus actividades diarias al culminar su jornada laboral, y además poseen un compromiso y responsabilidad con el cumplimiento de las mimas, determinando que El Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, es una empresa que no exige a sus trabajadores más tiempo dedicado al trabajo fuera de su jornada.

Dando respuesta al objetivo N° 3 donde se quiere Determinar la relación del estrés con la calidad de vida en el desempeño laboral del personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, se concluyó que las organizaciones van en la búsqueda constante de minimizar el riesgo psicosocial del estrés, por lo cual se pudo observar que esta variable posee alta correlación con respecto a los aspectos trabajados, evidenciando que la mayoría de los empleados aseveran que se sienten agobiados y cansados al final del día laboral, es notable la importancia de darle fuerza al concepto de metas y objetivos comunes que es la base del compromiso, lealtad, sentido de pertenencia y responsabilidad, de un equipo. cabe destacar que como en todas las organizaciones se encuentran personas que trabajan con el fin de su desarrollo individual y personal. Lo importante es ampliar y sostener el concepto de aspectos de mejora, donde la persona no se sienta criticada, sino que se aporte la mejora directa y continúa al trabajo realizado. Se observó en los resultados obtenidos en los 6 Ítems relacionados con las relaciones Interpersonales, presentaron significación positiva con la variable el Estrés y su interacción con la Calidad de Vida en el desempeño laboral del personal, ya que, la mayoría coincide que acepta las criticas tratando de verlas siempre como una herramienta para mejorar, además se encuentran comprometidos con su equipo de trabajo lo que genera un clima en los trabajadores de confianza y estabilidad.

Dando respuesta al objetivo N° 4 donde se quiere determinar ¿Qué conocimientos poseen el personal adscrito al Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz, en relación a los beneficios establecidos en el marco jurídico venezolano con respecto a desempeñarse en ambientes que no atente contra la estabilidad física y emocional de los trabajadores.

En relación a la variable Nivel de Información del personal, es importante resaltar que a pesar de todos los avances tecnológicos siguen teniendo un nivel de alta importancia para las organizaciones las actividades presenciales y de contacto, lo cual se potencia con las estrategias metodológicas de los talleres y cursos presenciales, una de las aspectos más importantes en el proceso de Información es vincular la comunicación entre la gerencia y los colaboradores, y los colaboradores entre sí (a través de la capacitación, formación e información), y así vincular a los miembros del grupo, ya que se hacen consientes de las áreas a mejorar en si mismos y como equipo, permitiendo que en un futuro puedan mejorar la ejecución de sus actividades en todas las áreas a ser ajustadas.

En los resultados obtenidos se pudo observar, que el 98% poseen conocimiento de los deberes y derechos laborales establecidos por la ley. Lo que nos muestra que reciben información oportuna por parte de la gerencia el Venezolano de Crédito S.A, Banco Universal, Casa Matriz,

El Venezolano de Crédito, es una organización que le da suma importancia a que cada uno de sus colaboradores conozca y cumpla todos sus deberes y derecho en materia de Seguridad y Salud laboral, además

que se sientan parte fundamental de la organización lo que se logra a través del involucramiento de los colaboradores en los beneficios que ofrece la institución, a través de talleres, cursos y abastecimiento de información, se preocupa que sus empleados se familiaricen, conozcan y disfruten de todos los beneficios, creando una retroalimentación entre la gerencia y sus colaboradores, desarrollando una influencia positiva dentro de la comunicación, el cual facilita las relaciones interpersonales entre los participantes.

RECOMENDACIONES.

La realidad actual indica que las personas aceptan un empleo por las oportunidades de compensación y permanecen en él por la gente, el clima organizacional y las oportunidades de crecimiento personal y profesional que les aporte. Las empresas cada vez más deben realizar una evaluación de los aspectos a mejorar para poder lograr esa satisfacción que los empleados están buscando y que si no la alcanzan, buscarán en otras organizaciones.

- ✓ Se debe reforzar la iniciativa de propuesta para mejorar la gestión es decir prestar atención en las oportunidades de mejora de los procesos que tiene cada área.
- ✓ Revisar las Necesidades de Adiestramiento de los colaboradores y seguir reforzando las oportunidades de formación formal e informal.
- ✓ Se debe trabajar en reforzar y crear nuevas acciones a tomar para mejorar la conciliación trabajo familia y recreación.
- ✓ Se recomienda mejorar, el reconocimiento significativo por desempeño ya que esto refuerza el clima laboral e incentiva el compromiso con la organización, minimizando el estrés y mejorando la calidad de vida.
- ✓ Fomentar actitudes cohesionadoras en equipos de trabajo que faciliten la mejora de las relaciones profesionales y personales.

✓ Ofrecer mejores mecanismos que permitan a los empleados un mejor manejo del tiempo y el disfrute de su tiempo libre.

REFERENCIAS

- Alfonzo, N. (2006). La Negociación Colectiva en la Administración Pública y Medio Ambiente de Trabajo. San Joaquín de Turmero: UBA
- Arias, F. (2004). Proyecto de Investigación. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balbosa, R. (2002). Diccionario de uso español de América y España.
 1° Edición. SPES Editorial.s.l.
- Barreto, C. (2006). El Proyecto de Investigación. Caracas: Edit.
 MAGISTERIO.
- Barlow, J. Gestión del Estrés: Como vencer los obstáculos y mejorar su actitud y calidad de vida. 3° Edición. Ediciones Gestión 2000. San Francisco EEUU.
- Castillo, M. (2007). Legislación en Prevención, salud y Seguridad Laboral. UPEL: Barquisimeto: Pitágoras C.A.
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del Talento Humano. Bogota: Mc Graw
 Hill
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5.453. Caracas- Imprenta Nacional 24 de Marzo de 2000.
- Cuadra, V. (2003). Los Accidentes de Trabajo y las Enfermedades Profesionales como Causas de Responsabilidad del Patrono en la Legislación Venezolana. Trabajo Especial de Grado. San Joaquín: Universidad Bicentenaria de Aragua.
- Da Silva, Marianalva. (2006). Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la Eficacia Organizacional.
 Barcelona. Doctorado en Recursos Humanos y Organizacionales.

- Davenport, T. (2000) Conocimiento en Acción. Venezuela: Prentice Hall.
- Di Santo, F. (2006). Normativa Internacional y Nacional Sobre Salud
- Ocupacional. Caracas: Trabajo Monográfico. Autor.
- Espinosa, C. (2006). La Planificación Laboral como Herramienta Eficaz para el Control de los Deberes y Derechos de los Trabajadores Venezolanos. Caracas: Autor.
- Giraudo, E. (2008). Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.
 Caracas: Universitas.
- Gómez y Zerpa (2008). Plan de Estrategias Instruccionales Basadas en Recursos Audiovisuales e Impresos para la Optimización en el Conocimiento de las Mujeres a la Legislación en Materia de Medio Ambiente de Trabajo Libre de Dificultades. Trabajo Publicado en redalyc.org. Epaña: Universidad de León
- González López, Carlos. (2007). Competencias gerenciales: un estudio exploratorio.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.
 (2001). Métodos de Investigación. México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2010). La Investigación Holística. Venezuela. Caracas.
 Autor.
- Lazarus, R.: (2000) "Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud", Desclée de Brouwer, Bilbao.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente (2005).
 República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005.
- Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. (2012).
 Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° Ext.
 39.908. De fecha 24 de abril de 2012.

- López Mena, Luis. Campos A. Javier. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. Revista de Psicología. Universidad de Chile.
- López, M. (2009). Consecuencias Psicosociales del Trabajo en el Personal de Enfermería como indicadores subjetivos de Rendimiento desde el enfoque de la Gestión de Recursos Humanos. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad de Murcia, España.
- Martínez, B. (2003). El Paradigma Laboral. Hacía una nueva Teoría de la Racionalidad Científica. México. Trillas.
- Manes, J. (2009). Gestión Estratégica para Instituciones Organizacionales. Caracas: Cuadernos Granica.
- Méndez, E. (2007). Salud, Seguridad y Ambiente Aplicados a la LOPCYMAT. Barquisimeto: Pitagoras.
- Moreno, A. (2009). Consideraciones Jurídicas en los Conflictos del Trabajador Venezolano. Caracas: Autor.
- Newtron and H. Takeuchi. (2000). The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. Oxford University Press. London.
- Oblitas,L. (2006). Psicología de la Salud y calidad de Vida. 2° Edición.
 México
- Palella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: 2° Edicion. FEDUPEL.
- Para, P. (2001). Proyecto de Investigación. Barcelona: Grao.
- Rangel. (1999). Metodología de la Investigación. CEAC.
- Sabino, C (2003). El Proceso de Investigación. Caracas. Venezuela:
 2da Edición. Editorial Anapo.
- Santos, J. A. (2004). Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades.
 San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

- Toledo, A (2006). Calidad de Vida Laboral de Enfermeros/as de un Hospital de Chile. Trabajo de Maestría no Publicado. Universidad Concepción de Chile.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.
 Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Universidad Católica Andrés Bello (2003). Manual de Trabajos de Grado, Santa Zuleyma. Caracas: UCAB.
- Valera, S., Pol E., Vidal, T. (2008). Psicología Ambiental. España.
- Westher y Davis (2008). Estrategias Instruccionales en la Planificación de la Participación Ciudadana para Fortalecer los Servicios Públicos. Bogota: Granea.
- Referencias Electrónicas
- Barraza, A. (2007). Psicologia. [Documento el Línea] Disponible en:
- http://www.redalyc.org. [Consulta, 2013 julio 7].
- Chiavenato, I. (2004). Los Problemas del Medio Ambiente de Trabajo.
 [Documento el Línea] Disponible en: http://www.redalyc.org. [Consulta, 2011 Noviembre 11].
- Gil, C. (2004). Estrategias para la Cultura Laboral en Resguardo de los Deberes y Derechos de los Trabajadores y su Medio de Trabajo.
 [Documento en Línea] Disponible en: http://www.redalyc.org.
 [Consulta, 2011 Abril 4]
- Guizar, C. (2004). Estrategias para la Cultura Laboral en Resguardo de los Deberes y Derechos de los Trabajadores y su Medio de Trabajo. [Documento en Línea] Disponible en: http://www.redalyc.org. [Consulta, 2011 Octubre 4]
- Parella, A. (2007). La Gestión del Cononcimiento en las Organizaciones [Documento en línea]. Disponible: http://www.gestiondelconocimien-to.com [Consulta: 2011, Marzo 03].

- Robbins, J. (2008). Teorias Humanista. [Documento en Línea]
 Disponible en http://www.etorredebabel.com/UnedParla/Asignaturas/IntroduccionPsic ologia/ResumenManual-Capitulo9.htm. [Consulta, 2011 Marzo 10].
- http://www.inteligenciaemocional portal.org/ARTICULOS/OUTDOOR.pdf
- Tesis investigadores.blogspot.com/2001. Venezuela
- Estrategiaspnl.com/El-repport
- www.yturralde.com
- www.ub.edu.dppss/psicamb/uni4
- www.outdoortraining.com

ANEXOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO MAESTRÍA EN GERENCIA DE RRHH Y RRII Caracas, 2014

Evaluar El Estrés y la Calidad de Vida Laboral del Personal Adscrito al Venezolano De Crédito Casa Matriz

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para Evaluar El Estrés y la Calidad de Vida Laboral del Personal Adscrito al Venezolano De Crédito Casa Matriz. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA, ya que este trabajo es con fines didácticos por lo que agradecemos la mayor sinceridad al responder.

Se le presentarán una serie de afirmaciones. Por favor, marque con una "X", la opción que más se ajuste a su realidad. Utilice la siguiente escala

1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	De Acuerdo
4	Totalmente de Acuerdo

para responder:

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

Parte I. Variables Demográficas.

•	Sexo : F M
•	Edad:
•	Estado Civil: Casado Soltero Divorciado Viudo
•	Nivel Educativo: Primaria Secundaria Carrera Técnica Profesional
•	Cargo:
•	Años en la Empresa:
	Tiempo del recorrido para llegar al trabajo: Horas Minutos

Parte II. Encuesta Participante

Nº	ITENS	3 4
1	Me siento agotado al culminar mi jornada de trabajo.	1 100
2	Considero que la responsabilidad es un valor muy importante.	S (100)
3	En la entidad bancaria se promueve la prosecución de estudios.	E DESIGNATION OF THE PERSON NAMED IN
4	Conozco las descripciones de mi cargo.	
5	Se exige en la institución, el cumplimiento del ordenamiento jurídico venezolano.	
6	Desarrollas en el Departame nto , actividades diferentes a tus asignaciones.	
7	La felicidad no es una meta, es un camino.	
8	Las actividades ejecutadas por mí, producen agotamiento físico y mental.	
9	Tengo claras mis funciones y objetivos.	
10	Me siento a gusto con las tareas que realizo en mi cargo.	
11	Al finalizar mi día laboral, he culminados mis tareas diarias.	
12	Me gustan los cambios, ya que me adapto fácilmente a ellos y permiten que mi trabajo no sea monótono.	400
13		
14	Tengo dificultad en establecer compromisos o completar las tareas.	
15	La gerencia muestra planificación de las actividades a ejecutar.	
16	Sólo es feliz quien se quiere a sí mismo.	
17	Presentas estrategias para optimizar el medio ambiente laboral en función de la eficacia de servicios	
18	La entidad bancaria promueve programas integrales de salud.	
19	Ţengo conocimiento de los deberes laborales establecidos por la ley	
20	trabajo.	
21	trabajo.	
22		
23	Veo la confianza como base para establecer cualquier relación.	3 300

24	Realizo diversas funciones a la vez.	100		200		
25	elisfruto los fines de semana con mis familiares y amigos.					
26	Pienso que la voluntad es la mayor fuerza motriz	10		-	-	
27	Mi trabajo me permite formarme en educación formal o informal.					
28	Recibes información oportuna por parte de la gerencia sobre derechos laborales.					
29	Mi trabajo me permite crecer como profesional					
30	Pienso que los obstáculos son esas cosas que las personas ven cuando dejan de mirar sus metas.					
31	Me complace la realización de mis tares y funciones dentro de mi trabajo				1	
32	Considero que mi trabajo es fundamental para el desarrollo de la empresa.					
33	Veo mi puesto de trabajo como una meta alcanzada.					
34	Valoro las tareas que desempeño en mi labor, ya que me ayudan a desarrollarme.					
35	Me siento pleno cuando logro realizar mi trabajo, superando las expectativas.					
36	Considero que el tiempo de dios es perceto.					
37	Nosotros mismos debemos ser el campio que desegmos ver en el mundo					
38	Las actividades de integración que desarrolla la institución cubre mis sus expectativas.	260		17	10	
39	Se evalua contantemente su desempeño laboral.					
40	La empresa realiza actividades de integración laboral, familiar, personal.					
41	Hay quien cruza el bosque y no le ve leña para el fuego.	2				
42	Me gusta llevarme trabajo a mi casa para realizarlo con más calma.		17		1	
43	Mi trabajo me brinda oportunidades de formarme en educación formal.			10		
44	Considero que la distribución y organización de mi tiempo me permiten realizar actividades de recreación.	B	T			
45	A la hora de trabajar con mi grupo, comparto responsabilidades.					
46	Me gusta mezclarme con mi grupo de trabajo e interactuar con los miembros del mismo.					
47	Me considero una persona que se pre cupa persona que p	N				
48	Mis compañeros se dirigen a mí cuando tienen dudas.				1	
49	Mi conocimiento y mi experiencia me permiten ser tomado como referencia.					
50	Considero importante establecer una visión común con mi equipo de trabajo.	F		H		
51	Cuanco tengo oportunidad de tomar una decisión, me gusta consultario con mi ecuipo.					
52	Si un compañero me hace una sugerencia o critica, io acepta como una oportunidad de mejora.				hi	
53	Me siento satisfecho con el uso que le doy a mi tlempo libre.					
54	Pienso que mi tiempo libre es suficiente para compartir con mi familia.				11	
55	En mi tlempo libre hago algún tipo de ejercicio físico y/o practico deporte					

II

56	Siento que el estrés afecta, mis actividades diarias
57	Me siento satisfecho con el grupo familiar al que pertenezco;
58	Catile milenjono die ini famille cumiple opre sue leners en el lauger.
59	Recibo el entrenamiento necesario para hacer mi trabajo con el menor riesgo posible.
60	Stente contânza e frittis suyet y some para exponente mis ideas
61	Guando desembaño bie หัก) และอยู่เวนาสมองและ modimiento.
62	Trabajar pasa mil es d'vertido.
63	Tengo que darle valor a mi vida, el tiempo es corto
64	rengo conocimiento de los derechos laborales establecidos por la ley.
65	Récibes capacitación parte de la gerencia sobre deberes laborales.
66	La entidad bancaria promueve programas integrales de salud.
67	Poseo tiempo para formarme en educación formal.
68	La institución promueve la capacitación informal.
69	Suelo establecer mis propios objetivos.
70	Recibes información por parte de la gerencia sobre qué hacer en caso de emergencia, incendio y terremoto.
71	Recibes Información por parte de la gerencia sobre los beneficios laborales que ofrece la entidad final ciera.
72	La entidad bancaria realiza programas recreacionales.
73	Recibo capacitación en materia de Seguridad y Salud Laboral,
74	La entidad bancaria realiza jornadas de actividades deportivas
75	Los factores externos al trabajo influyen en su desempeño laboral.
76	Fomento en mi equipo de trabajo a que las actividades de hagan de forma ordenada.

¡GRACIAS POR SU TIEMPO! MAESTRÍA EN GERENCIA DE RRHH Y RRII

Caracas, 2014

	1	Ž	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Compatibilidad Laboral, Familiar y Personal		-										Х							
Oportunidad y Desarrollo en la empresa			x																
Satisfacción en las actividades laborales										X						100			
Tiempo disponible para la educación formal o informal, la																			
recreación, el descanso y las tareas domésticas																			
Relaciones interpersonales		77																	
Estructura y clima organizacional				X		x			×						x		×		
Situación individual, descanso, Ejercicios Fisicos, Alimentación,																			
Esparcimiento, Recreacón.																		Х	
Condición de estabilidad Laboral	X							×			Х			X					
Misión y Visión Puntualidad Responsabilidad													X						
Formación																			Х
Aplicación					Х														



Frases de descanso

CUADRO DE DISPERSIÓN DE LA VARIABLE

0	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
				х																										
									x			×							x				х							
1		х									х		х	х	х															
							х											x		x		x								
					×																				х	x				
			21													E								x						
+																														-
	×		1																								x	x	х	
1								x																						

74 75 x
^