

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia

Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

**Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura en
Administración de Negocios con énfasis en Recursos
Humanos**

Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del
departamento de cajas de Ferretería EPA Belén en el primer
trimestre de 2019

Estudiante: María José Delgado Solís

Tutora: M.Sc. Susana Araya Zamora

San José, Costa Rica

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| ÍNDICE DE CUADROS..... | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 6 |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | 8 |
| TABLA DE ILUSTRACIONES..... | 10 |
| DECLARACION JURADA..... | 10 |
| CARTA DE APROBACION DEL TUTOR..... | 11 |
| CARTA DE APROBACION DEL LECTOR..... | 13 |
| CARTA DE APROBACION DEL FILOLOGO..... | 14 |
| CARTA DE APROBACION DE LOS AUTORES..... | 14 |
| DEDICATORIA..... | 15 |
| AGRADECIMIENTOS..... | 17 |
| RESUMEN..... | 18 |
| CAPÍTULO I:..... | 21 |
| PROBLEMA DE LA INVESTIGACION..... | 21 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 22 |
| 1.1.1 Antecedentes del problema..... | 22 |
| 1.1.2 Problematización..... | 22 |
| 1.1.3 Justificación del tema..... | 23 |
| 1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA..... | 23 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION..... | 23 |
| 1.3.1 Objetivo general:..... | 23 |
| 1.3.2 Objetivos específicos:..... | 24 |
| 1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES..... | 24 |
| 1.4.1 Alcances..... | 24 |
| 1.4.2 Limitaciones..... | 25 |
| CAPITULO II:..... | 26 |
| MARCO TEÓRICO..... | 26 |
| 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO, Antecedentes de la organización..... | 27 |
| 2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL..... | 30 |
| 2.3 INVESTIGACIÓN SORRE EL TEMA..... | 57 |

| | |
|--|-----|
| CAPÍTULO III:..... | 58 |
| MARCO METODOLÓGICO | 58 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 59 |
| 3.1.1 Finalidad | 59 |
| 3.1.2 Dimensión temporal | 59 |
| 3.1.3 Marco | 60 |
| 3.1.4 Naturaleza | 61 |
| 3.1.5 Carácter | 62 |
| 3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN | 63 |
| 3.2.1 Sujetos..... | 63 |
| 3.2.2 Primera mano | 63 |
| 3.2.3 Segunda mano..... | 63 |
| 3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO..... | 63 |
| 3.3.1 Población | 64 |
| 3.3.2 Muestra | 64 |
| 3.3.3 Muestra probabilística | 64 |
| 3.3.3 Muestra no probabilística | 64 |
| 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN..... | 65 |
| CAPÍTULO IV: | 71 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS | 71 |
| 4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION VIGENTE | 72 |
| 4.1.1 Descripción de los datos | 72 |
| 4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos..... | 72 |
| CAPÍTULO V: | 153 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 153 |
| 1.1 CONCLUSIONES | 154 |
| 1.2 RECOMENDACIONES | 154 |
| CAPÍTULO VI: | 164 |
| PROPUESTA | 164 |
| 6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA | 165 |
| BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA..... | 186 |
| ANEXOS..... | 189 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|-----|
| Cuadro 1: Clasificación del departamento de cajas..... | 64 |
| Cuadro 2: Operacionalización de las variables | 67 |
| Cuadro 3: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 1 | 154 |
| Cuadro 4: Indicadores del síndrome de burnout | 155 |
| Cuadro 5: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 2 | 156 |
| Cuadro 6: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 3 | 158 |
| Cuadro 7: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 4 | 162 |
| Cuadro 8: Presupuesto del taller el arte de organizar el dinero..... | 176 |
| Cuadro 9: Presupuesto del cambio de fluorescentes | 177 |
| Cuadro 10: Presupuesto de fomentar la competencia sana | 181 |
| Cuadro 11: Presupuesto..... | 183 |
| Cuadro 12: Cronograma..... | 185 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1: Genero | 72 |
| Tabla 2: Edad | 73 |
| Tabla 3: Tiempo de laborar en el departamento de cajas | 75 |
| Tabla 4.1: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | 76 |
| Tabla 4.2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | 78 |
| Tabla 4.3: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | 79 |
| Tabla 4.4: Siento que puedo entender fácilmente a los clientes | 81 |
| Tabla 4.5: Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales | 82 |
| Tabla 4.6: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | 84 |
| Tabla 4.7: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | 86 |
| Tabla 4.8: Siento que mi trabajo me está desgastando | 88 |
| Tabla 4.9: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo | 90 |
| Tabla 4.10: Siento que me he hecho más duro con la gente | 92 |
| Tabla 4.11: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | 94 |
| Tabla 4.12: Me siento con mucha energía en mi trabajo | 96 |
| Tabla 4.13: Me siento frustrado en mi trabajo | 98 |
| Tabla 4.14: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | 100 |
| Tabla 4.15: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes..... | 102 |
| Tabla 4.16: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | 104 |
| Tabla 4.17: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes .. | 106 |
| Tabla 4.18: Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | 108 |
| Tabla 4.19: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo | 110 |
| Tabla 4.20: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | 112 |
| Tabla 4.21: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | 114 |
| Tabla 4.22: Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas | 116 |
| Tabla 4.23: Cansancio emocional | 118 |
| Tabla 4.24: Despersonalización..... | 119 |
| Tabla 4.25: Realización personal | 120 |
| Tabla 5: Condiciones laborales..... | 121 |
| Tabla 6: ¿Los temas laborales afectan su relacion familiar?..... | 122 |
| Tabla 7: Mi trabajo me permite distribuir y organizar mis tareas familiares..... | 124 |
| Tabla 8: ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?..... | 127 |
| Tabla 9: ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares..... | 127 |
| Tabla 10: ¿Durante los últimos 6 meses su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? | 128 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 11: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? | 129 |
| Tabla 12: ¿De acuerdo con las funciones que realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? | 131 |
| Tabla 13: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? | 132 |
| Tabla 14: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? | 134 |
| Tabla 15: ¿Le giran y le dan instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? | 135 |
| Tabla 16: ¿Se ha encontrado en algún momento con situaciones en las cuales le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores? | 136 |
| Tabla 17: En relación con su rol de trabajo | 138 |
| Tabla 18: ¿Considera usted que puede desarrollar su profesión o meta profesional, en Ferretería EPA Belén?..... | 139 |
| Tabla 19: ¿Cuáles factores estresantes se presentan en su área de trabajo? | 141 |
| Tabla 20: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento? | 142 |
| Tabla 21: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento? | 144 |
| Tabla 22: ¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento? | 145 |
| Tabla 23: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? | 146 |
| Tabla 24: Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias..... | 147 |
| Tabla 25: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? | 148 |
| Tabla 26: ¿Con cuáles de los siguientes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata? | 149 |
| Tabla 27: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? | 150 |
| Tabla 28: ¿Considera que EPA cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática? | 152 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1: Genero..... | 72 |
| Gráfico 2: Edad..... | 73 |
| Gráfico 3: Tiempo de laborar en el departamento de cajas | 75 |
| Gráfico 4.1: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | 76 |
| Gráfico 4.2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío | 78 |
| Gráfico 4.3: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado | 80 |
| Gráfico 4.4: Siento que puedo entender fácilmente a los clientes..... | 81 |
| Gráfico 4.5: Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales | 82 |
| Gráfico 4.6: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa..... | 84 |
| Gráfico 4.7: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | 86 |
| Gráfico 4.8: Siento que mi trabajo me está desgastando..... | 88 |
| Gráfico 4.9: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo..... | 90 |
| Gráfico 4.10: Siento que me he hecho más duro con la gente | 92 |
| Gráfico 4.11: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | 94 |
| Gráfico 4.12: Me siento con mucha energía en mi trabajo..... | 96 |
| Gráfico 4.13: Me siento frustrado en mi trabajo | 98 |
| Gráfico 4.14: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo | 100 |
| Gráfico 4.15: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes | 102 |
| Gráfico 4.16: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | 104 |
| Gráfico 4.17: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes | 106 |
| Gráfico 4.18: Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | 108 |
| Gráfico 4.19: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo..... | 110 |
| Gráfico 4.20: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades | 112 |
| Gráfico 4.21: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada | 114 |
| Gráfico 4.22: Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas..... | 116 |
| Gráfico 4.23: Cansancio emocional..... | 118 |
| Gráfico 4.24: Despersonalización..... | 119 |
| Gráfico 4.25: Realización personal..... | 120 |
| Gráfico 5: Condiciones laborales | 121 |
| Gráfico 6: ¿Los temas laborales afectan su relacion familiar? | 122 |
| Gráfico 7: Mi trabajo me permite distribuir y organizar mis tareas familiares | 124 |
| Gráfico 8: ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?..... | 127 |
| Gráfico 9: ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares..... | 127 |

| | |
|--|-----|
| Gráfico 10: ¿Durante los últimos 6 meses su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? | 128 |
| Gráfico 11: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? | 129 |
| Gráfico 12: ¿De acuerdo con las funciones que realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? | 131 |
| Gráfico 13: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? | 132 |
| Gráfico 14: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? | 134 |
| Gráfico 15: ¿Le giran y le dan instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? | 135 |
| Gráfico 16: ¿Se ha encontrado en algún momento con situaciones en las cuales le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores? | 136 |
| Gráfico 17: En relación con su rol de trabajo..... | 138 |
| Gráfico 18: ¿Considera usted que puede desarrollar su profesión o meta profesional, en Ferretería EPA Belén?..... | 139 |
| Gráfico 19: ¿Cuáles factores estresantes se presentan en su área de trabajo? | 141 |
| Gráfico 20: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento? | 142 |
| Gráfico 21: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?..... | 144 |
| Gráfico 22: ¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento?..... | 145 |
| Gráfico 23: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? | 146 |
| Gráfico 24: Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias..... | 147 |
| Gráfico 25: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? | 148 |
| Gráfico 26: ¿Con cuáles de los siguientes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata? | 149 |
| Gráfico 27: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? | 150 |
| Gráfico 28: ¿Considera que EPA cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática? | 152 |

TABLA DE ILUSTRACIONES


| | |
|---|-----|
| Ilustración 1: Ferretería EPA Belén, EPA, 2019..... | 27 |
| Ilustración 2: Significado de las siglas de Ferretería EPA..... | 28 |
| Ilustración 3: Valores de Ferretería EPA..... | 29 |
| Ilustración 4: Proceso del estrés..... | 31 |
| Ilustración 5: Tipos de estrés | 33 |
| Ilustración 6: La dinamica del estrés | 34 |
| Ilustración 7: Síntomas fisiológicos del estrés..... | 35 |
| Ilustración 8: Factores organizacionales que pueden generar estrés..... | 36 |
| Ilustración 9: El burnout como sistema | 41 |
| Ilustración 10: Dimensiones del <i>Burnout</i> | 43 |
| Ilustración 11: Las etapas del ciclo motivacional | 55 |
| Ilustración 12: La dinámica del estrés..... | 56 |
| Ilustración 13: Modelo de desempeño-recompensa-satisfacción..... | 169 |
| Ilustración 14: Reconocimiento..... | 171 |
| Ilustración 15: Relacion vida-trabajo | 172 |
| Ilustración 16: Rifas..... | 174 |
| Ilustración 17: Finanzas personales | 175 |
| Ilustración 18: Fluorescentes | 177 |
| Ilustración 19: EPA aire | 178 |
| Ilustración 20: Cumpleaños..... | 179 |
| Ilustración 21: Lider-colaborador | 180 |
| Ilustración 22: Ayudar es sencillo | 181 |
| Ilustración 23: Proyecto de responsabilidad social | 182 |
| Ilustración 24: Area de cajas..... | 201 |
| Ilustración 25: Entrada tienda Belén..... | 202 |

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo María José Delgado Solís, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4 0218 0808 egresado de la carrera de Administración de Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferreteria EPA Belén en el primer trimestre de 2019.

es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 22 días del mes de Abril del año dos mil diecinueve.


Firma del estudiante

Cédula 4 0218 0808

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredia, 22 de abril del 2019

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante **María José Delgado Solís**, cédula de identidad número 4-0218-0808 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**Estrés Laboral y calidad de vida de los colaboradores del Departamento de Cajas de Ferretería EPA Belén en el primer cuatrimestre de 2019**", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

| | | | |
|----|---|-----|-----|
| a) | ORIGINAL DEL TEMA | 10% | 10 |
| b) | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES | 20% | 20 |
| c) | COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 30% | 30 |
| d) | RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20% | 20 |
| e) | CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO | 20% | 20 |
| | TOTAL | 100 | 100 |

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

Heredia, 14 de mayo 2019

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera Administración de Negocios
Énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores :

La estudiante, María José Delgado Solís , me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del Departamento de Cajas de Ferretería EPA Belén en el primer trimestre del 2019 , lo anterior para obtener el grado de licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



Firma
Nombre MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula 1-573-526

CARTA DE APROBACION DEL FILÓLOGO

Heredia, 16 de junio del 2019

Señores
Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Escuela de Administración de Negocios
Señora
Susana Araya Zamora

Por este medio certifico que he leído y corregí la tesis para optar el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos denominada: *Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén en el primer trimestre de 2019*, elaborada por la estudiante: María José Delgado Solís, cédula de identidad: 402180808, para optar por el grado de Licenciada en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Asimismo, las correcciones realizadas están referidas a construcción de párrafos, "vicios del lenguaje", los cuales se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros aspectos relacionados con el campo filológico; así como, correcciones y sugerencias para con el sistema de citación APA en su última versión. Por lo tanto, dicho documento cumple con los requisitos establecidos por la Escuela de Administración de Negocios, Universidad Hispanoamericana para ser presentado como tesis de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Cordialmente,



Ernesto Osorno Víquez
Filólogo español
Universidad de Costa Rica
Número de asociado: 163
Número de teléfono 88925888
Correo electrónico: eosorno87@gmail.com

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, lunes 29 de julio de 2019


Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) María José Delgado Solís con número de identificación 4 0218 0808 autor (a) del trabajo de graduación titulado Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén en el primer trimestre del 2019 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos; (SÍ / NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

 4 0218 0808

Firma y Documento de Identidad

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedicó con todo mi amor a mi esposo Josué Aguilar, por todo el sacrificio que ha hecho para hoy hacer posible este sueño y por haber estado en cada etapa de mi vida estudiantil, dándome fuerzas y motivándome en cada momento. Además, porque siempre ha tenido fe en mí y me ha brindado su cariño, comprensión y amor; aun en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios por haberme permitido llegar hasta el día de hoy y tener la posibilidad de aspirar a mi título de licenciada, y por estar siempre a mi lado dándome fuerzas en cada etapa de mi vida.

Del mismo modo le agradezco a mi esposo por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional y motivándome para cumplir uno de mis más preciados sueños.

De igual manera les agradezco a mis familiares y amigos el haber estado en cada momento importante de mi vida, dándome fuerzas para luchar en todo momento y no darme por vencida.

Y por último, quiero agradecerle a mi tutora Susana Araya por todo el tiempo, esfuerzo y dedicación que me ha brindado, haciendo posible la realización de esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad el estudio de las actuales condiciones laborales en las que se desenvuelven los cajeros de Ferretería EPA Belén, donde se puede ver afectada su calidad de vida. Lo anterior, debido al estrés laboral que acompañan las diferentes funciones que realizan.

Los colaboradores del departamento de cajas, aparte de sus funciones de cobro de mercadería y servicio al cliente, poseen otras como la limpieza del área y surtido de mercadería de los estantes de confitería. Asimismo, por sí sola la labor ya genera estrés en los colaboradores porque cualquier distracción que tengan ya se ve reflejado en pérdida de salario por la paga de faltantes; Además de otros factores como lo son:

- Factores ergonómicos: El estar toda su jornada de pie en solo lugar, utilizando zapatos pesados con punta de acero que no son confortables; muchas veces con malas posturas debido al poco espacio que tienen para cobrar la mercadería les genera continuamente contracturas musculares.
- Factores sociales: Debido a conflictos por el poco apoyo que reciben de los gerentes, además que continuamente ordenan acciones absurdas y en ocasiones contradictorias, las cuales generan retrasos, exponiendo así a los cajeros a gritos y maltratos provenientes de los clientes molestos ocasionando insatisfacción laboral en los cajeros.
- Factores motivacionales: A pesar de que Ferretería EPA invierte bastante en motivación, en el departamento de cajas las discrepancias en las metas de la carrera laboral terminan desmotivando a los cajeros más sobresalientes, esto debido que a la mala administración, los cajeros con más dificultades y bajo rendimiento son por lo general los primeros en recibir ascensos por cambio de área, mientras que los cajeros con mayor rendimiento duran años en el departamento, ocasionando una fuerte desmotivación.

La importancia de esta investigación radica en responder a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las condiciones laborales y de calidad de vida actuales que generan estrés laboral en los cajeros de Ferretería EPA Belén, durante el primer trimestre de 2019? Por esta razón, se proponen acciones para disminuir el estrés laboral y evitar que se siga dando una alta rotación de personal en dicho departamento y a su vez se aumente su calidad de vida.

Esta investigación está compuesta por seis capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo 1; Problema de investigación: Se planteará el problema que se quiere analizar en esta investigación partiendo de las condiciones laborales en las cuales trabajan los cajeros de Ferretería EPA Belén.

Capítulo 2; Marco teórico: En esta sección se desarrollará la teoría relacionada con los factores de estrés y calidad de vida laboral evidenciado en Ferretería EPA, además de la historia y antecedentes de esta organización.

Capítulo 3; Marco metodológico: En este apartado se determinará el tipo de investigación que se va a realizar, los sujetos de estudio, la población y las técnicas e instrumentos que se han de usar para llevar a cabo la presente investigación.

Capítulo 4; Análisis e interpretación de datos: En este capítulo se empleará una encuesta a los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén, con el fin de determinar los principales factores que generan estrés laboral en el área. Además, se analizarán los datos recolectados para posteriormente formular las posibles soluciones a dicho problema.

Capítulo 5; Conclusiones y recomendaciones: En esta sección se brindarán las conclusiones de la materia investigada, y con base en el capítulo anterior se formularán las posibles recomendaciones que minimicen el problema que se está dando.

Capítulo 6; Propuesta: En este apartado se desarrollarán a profundidad las recomendaciones que se sugirieron en el capítulo anterior, estudiando los costos y las mejores alternativas para poder implementar los cambios en el área.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

Ferretería EPA es una súper ferretería inaugurada en Costa Rica a partir del 2005, con la idea del auto servicio; el mismo, le permite a sus clientes el ver y probar los artículos. Asimismo, cuenta con 3 áreas de ventas y dos de servicios, entre los cuales se encuentra el departamento de cajas, en este las condiciones actuales generan estrés en los colaboradores y de esta forma se ve afectada su calidad de vida.

Es importante mencionar que hasta el momento no se ha realizado ninguna investigación, ni se han analizado las consecuencias de tantas incapacidades y de la creciente tasa de rotación de personal que se da en este departamento. Asimismo, por el desconocimiento y la mala administración es que cada vez empeora la situación, pues no se logran los objetivos que se le piden al grupo y tampoco obtienen los resultados esperados en comparación con el resto de los departamentos.

1.1.2 Problematización

Por medio de esta investigación se busca estudiar las condiciones laborales presentes en el área de cajas de Ferretería EPA Belén, las cuales generan estrés en sus colaboradores disminuyendo así su satisfacción laboral y por consiguiente afecta su calidad de vida.

Las posibles consecuencias que se pueden presentar por el estrés laboral que sufren los cajeros van desde contracturas, problemas estomacales y migraña que son las más comunes y las principales causas de incapacidad en el departamento; aunque también se dan agotamiento y debilidad producto de horarios rotativos que en algunas ocasiones no les permiten a los colaboradores descansar adecuadamente. Por último, la desmotivación y el *burnout* son las principales causas por las cuales muchos cajeros deciden terminar la relación laboral. Todos

estos factores hacen que la calidad de vida de los colaboradores disminuya gradualmente y genere problemas como alta rotación de personal en el departamento.

1.1.2 Justificación del tema

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar los factores que ocasionan estrés laboral y afectan la calidad de vida de los cajeros de Ferretería EPA Belén, debido al ambiente inadecuado donde se desarrollan. Esto puede serle útil a la gerencia para reducir la rotación de personal y el ausentismo debido a las muchas incapacidades que se dan por las consecuencias que genera el estrés en sus colaboradores.

La importancia de la investigación radica, en determinar las prácticas actuales que llevan a los cajeros a sufrir este problema y finalizando con plantear acciones de mejora; lo anterior para evitar la persistencia del problema y que a su vez mejore la calidad de vida de sus empleados.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las condiciones laborales y de calidad de vida actuales que pueden generar estrés laboral en los cajeros de Ferretería EPA Belén, durante el primer trimestre de 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo general:

Analizar las condiciones laborales y calidad de vida que disminuyan el estrés laboral en el departamento de cajas de Ferretería EPA Belén en el primer trimestre de 2019.

1.3.2 Objetivos específicos:

1. Analizar el nivel del síndrome de *Burnout*, que presentan los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén.
2. Identificar los estresores extraorganizacionales que pueden afectar la calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.
3. Determinar cuáles estresores intraorganizacionales se presentan en el área de trabajo de cajas de Ferretería EPA Belén, los cuales generen estrés laboral en sus colaboradores.
4. Identificar los estresores organizacionales que afectan la calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.
5. Realizar una propuesta de mejora que ayude a disminuir el estrés y mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

Se pretende con esta investigación el analizar las condiciones físicas y ambientales en las que los cajeros de Ferretería EPA Belén laboran y cómo les ocasionan estrés laboral teniendo repercusiones en su salud, aumentando así la tasa de incapacidades y rotación de personal; en consecuencia viendo una disminución en la calidad de vida de los colaboradores de dicho departamento.

1.4.2 limitaciones

En el transcurso de la investigación despidieron al gerente del departamento, quien autorizó la aplicación del cuestionario; lo anterior ocasionó el tener que presentarse nuevamente en la empresa para solicitar otro permiso y aunque se brindó los jefes del departamento no colaboraron con responderlo. Por esta razón los resultados presentados son producto de la opinión de los cajeros únicamente.

CAPITULO II:
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO, Antecedentes de la organización

Ferretería EPA comienza sus operaciones en Venezuela en 1992 con una clara idea: ofrecer al público una tienda que abastezca, tanto a los consumidores particulares como a los profesionales, artículos para la construcción, decoración y remodelación. Por lo tanto, se inaugura con la idea de implementar el concepto de súper ferretería, es decir, tiendas de autoservicio que manejan grandes volúmenes de mercancía.

Asimismo, desde sus inicios EPA ha abierto tiendas en las principales ciudades del país, lo cual ha sido solo el comienzo de un progresivo plan de expansión. Es importante mencionar que la empresa, fundada con la participación de accionistas de reconocida trayectoria empresarial en ese país; durante su existencia ha creado sólidos lazos con los proveedores de las mejores marcas nacionales e internacionales disponibles en el mercado y ha brindado siempre un amplio apoyo a la industria nacional. Es decir, parte de su idea de crecimiento dio como resultado que abriera tiendas no solo en nuestro país sino también en El Salvador y Guatemala generando miles de empleos directos e indirectos y su crecimiento seguirá garantizando nuevas plazas de trabajo en las ciudades donde opera.



Ilustración 1: Ferretería EPA Belén, EPA, 2019.

En Costa Rica Ferretería EPA inicia sus operaciones en el 2005 y en la actualidad cuenta con 5 establecimientos ubicados en Curridabat, Escazú, Belén, Tibás y Desamparados siendo zonas accesibles del Gran Área Metropolitana. Es en términos de espacio, el local de productos ferreteros y para el hogar más grande el país.

La tienda de Belén fue inaugurada en los últimos meses del 2009, siendo la primera y única sucursal en abrir sus operaciones en la provincia de Heredia, ubicada a pocos metros de la entrada de Belén y diagonal a la plaza Real Cariari.

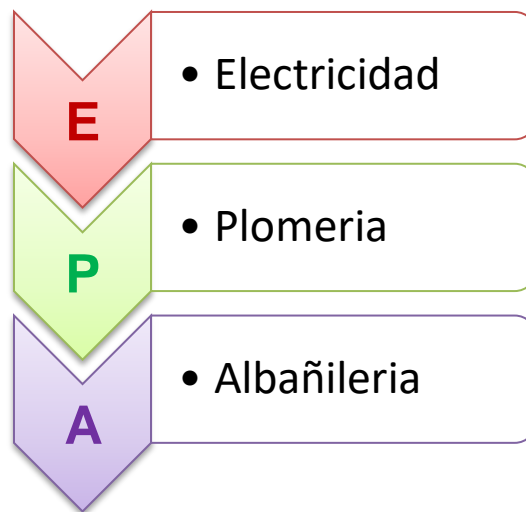


Ilustración 2: Significado de las siglas de Ferretería EPA, elaboración propia (2019).

Misión

“Ofrecer la mejor opción a nuestros clientes en surtido, precio y servicio, en el mercado de la construcción, decoración y remodelación del hogar” (Ferretería EPA, 2018).

Visión

“Ser la red de súper ferreterías líder en satisfacción de nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidades donde operamos” (Ferretería EPA, 2018).

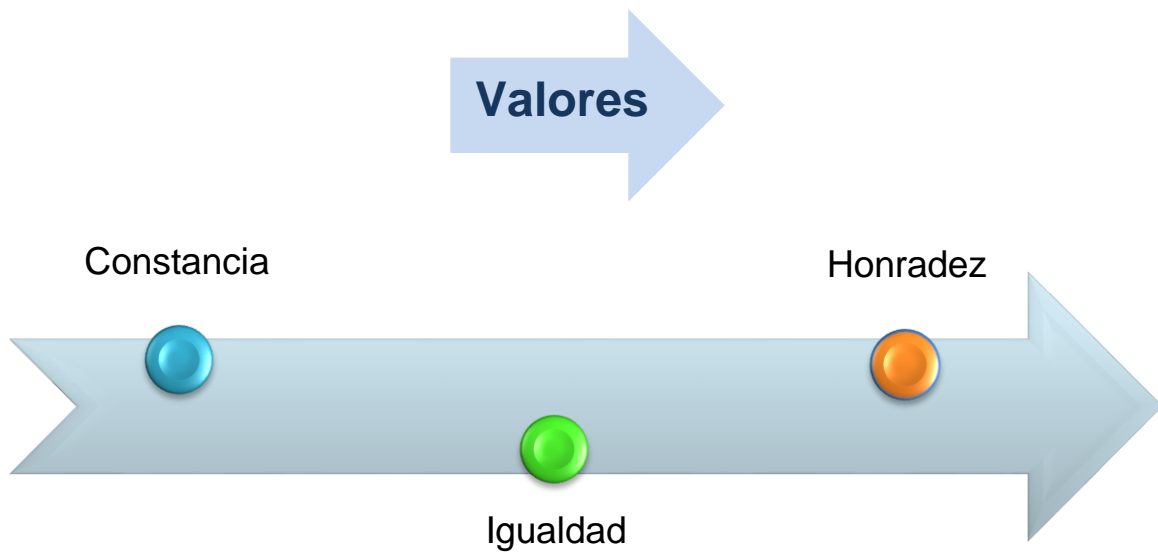


Ilustración 3: Valores de Ferretería EPA, elaboración propia (2019).

1. **Constancia:** Es la firmeza o perseverancia en la ejecución de los propósitos personales. Lleva consigo firmeza de ánimo, alta motivación y compromiso que los impulsa a no abandonar la tarea que comenzaron.
2. **Igualdad:** Es el principio que reconoce que todos los individuos tanto hombre como mujeres tienen los mismos deberes y derechos, en una justa medida.
3. **Honradez:** Es el respecto de los principios morales. Ser sinceros con nosotros mismos y con los demás y por ello quien es honrado no se apropia de nada que no le pertenezca.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.2.1 Factor A, variable independiente

2.2.1.1 Estrés Laboral

Según Iniesta (2016) “El estrés puede ser definido como un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa del organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden hacer que la persona enferme.” (p. 9).

Ahora bien, en el mundo globalizado y tan cambiante en el cual vivimos, es muy común oír la palabra estrés vivirá diario. Respecto a lo anterior, el concepto se refiere a las sensaciones o estados del organismo que son producto de la recepción de estímulos presentes en el ambiente donde se desenvuelve el individuo.

Algunas de las respuestas del organismo al estrés pueden ser cambios en el estado de ánimo provocadas por emociones negativas como podrían ser el enojo, la ira, la frustración, el miedo y la impotencia. Pero también pueden ocasionar otro tipo de alteraciones como falta de atención, problemas de concentración, disminución de la capacidad de análisis y problemas de memoria.

Por último, el término estrés se asocia con algo negativo, aunque no necesariamente sea así. Lo anterior, porque en muchas ocasiones puede estimular a la persona y ponerla alerta, colaborando así con el cumplimiento de una función determinada; sin embargo, si la persona no maneja adecuadamente su nivel de estrés empieza a presentar cambios fisiológicos que puede llevarla a tener problemas de salud.

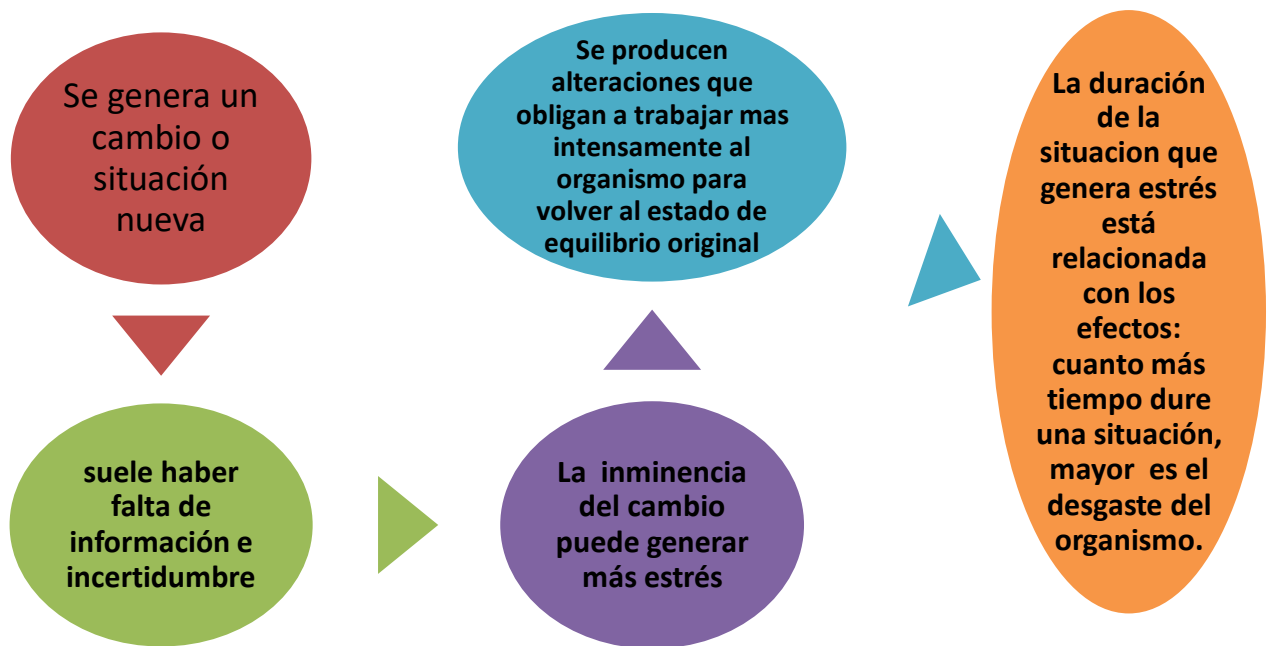


Ilustración 4: Proceso del estrés, elaboración propia, información tomada del libro *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo* (Iniesta, 2016, pág. 10).

Como se mencionó anteriormente, las tareas y roles que un individuo tenga en una organización pueden convertirse en estímulos que le ocasionen estrés, y verse reflejados en cambios fisiológicos o psicológicos que impactaran negativamente su rendimiento dentro de la organización. Aunado a lo anterior, las organizaciones actuales se enfocan tanto en obtener ventajas competitivas en el mercado, en ser el número uno entre sus clientes, actualizar sus productos o servicios para hacerle frente a los desafíos que presenta la globalización, y se olvidan de las necesidades básicas de su talento humano.

Es importante agregar que comprometen a los empleados a jornadas de trabajo extensas, sobrecargas laborales y muchas veces establecen metas inaccesibles. Ocasionando estrés, ansiedad y frustración en sus colaboradores repercutiendo en su motivación, rendimiento y en su salud. Asimismo, el tipo de labor realizada en la empresa, las oportunidades de cambio y desarrollo y las condiciones

laborales suelen ser un motivo por el cual tantas personas sufren de este fenómeno en su ambiente de trabajo.

Precisamente, no es lo mismo una empresa productora que una de servicios, en la segunda, por ejemplo, en muchas ocasiones, los colaboradores tienen que lidiar con gritos y malos tratos de los clientes. Asimismo, las condiciones laborales también juegan un rol fundamental, pues no hay similitud en trabajar en una oficina con buena iluminación y aire acondicionado que en una con una entrada directa del sol. Además, las oportunidades que una persona tenga de crecer dentro de la empresa y cambiar de área o rol impactará significativamente en su rendimiento, por tal motivo es probable que alguien quien desempeña una misma función en su empresa por 10 años o más terminará estresándose por no tener una mejor posición.

2.2.1.2 Tipos de estrés

Eutrés: El que se presenta cuando se reacciona de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, el mismo permite resolver de forma objetiva las dificultades que se presentan en la vida y, de esta forma, desarrollar capacidades y destrezas. (Inieta, 2016, p. 10). Asimismo, el de este tipo es positivo, porque despierta el organismo, ayuda a la persona poniéndola alerta y facilita la resolución de problemas en situaciones extremas.

Distrés: Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo y puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales; la respuesta excesiva reduce la capacidad de atención, decisión y acción, y perjudica las relaciones con los demás, al modificar el estado de ánimo. (Inieta, 2016, pág. 11). Es importante mencionar que este es el perjudicial, porque limita la capacidad de reacción y la toma de decisiones, además genera síntomas fisiológicos, los cuales, dependiendo de la intensidad y duración, generarían enfermedades en el individuo

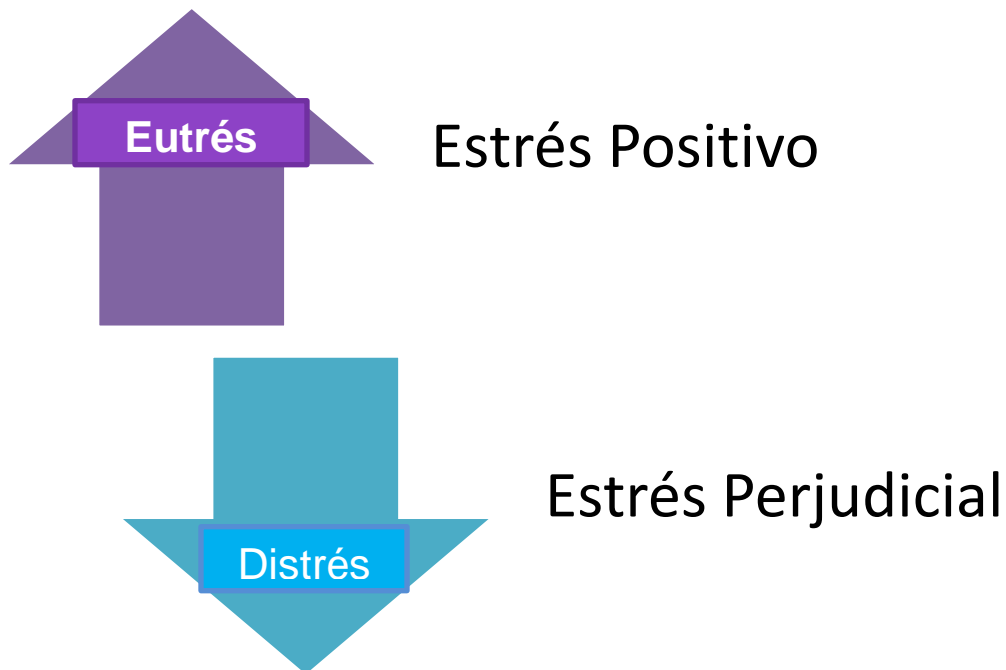


Ilustración 5: Tipos de estrés, elaboración propia, información tomada del libro *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo* (Iniesta, 2016, pág. 11).

2.2.1.3 La dinámica del estrés

Los individuos al ser distintos entre sí, reaccionan de maneras diferentes al a los estímulos recibidos por su entorno. Sin embargo, las fases del estrés se presentan de la misma forma en todos y son:

1. **Fase de alarma:** Es la primera de las fases del estrés, se da una reacción natural del individuo ante un factor o estímulo estresante. Por lo general es una etapa de poca duración y puede provocar síntomas como aceleración del ritmo cardiaco y ansiedad.
2. **Fase de resistencia:** En esta etapa el individuo pasa a un estado de resistencia activa para evitar el agotamiento. El cuerpo se empieza a adaptar, reduciendo los síntomas.

3. **Fase de agotamiento:** Es la última fase, en esta el individuo agota sus recursos fisiológicos, generando un agotamiento físico y mental que disminuye su capacidad adaptativa; Esto ocasiona consecuencias serias en el bienestar físico y la salud de la persona. (Iniesta, 2016).

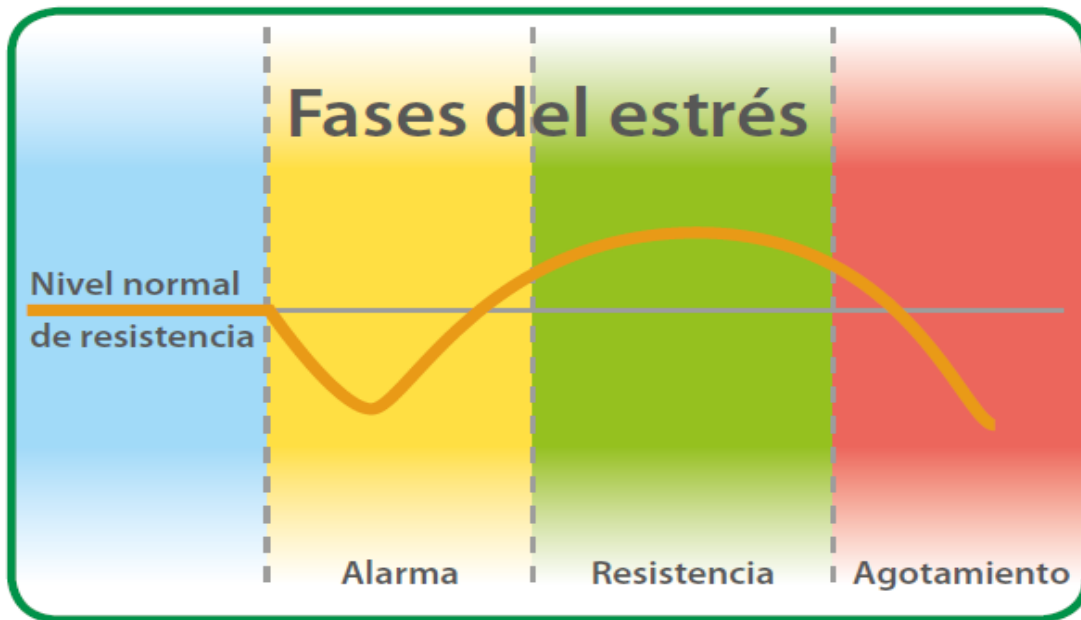


Ilustración 6: La dinámica del estrés, extraído del libro *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo* (Iniesta, 2016, pág. 12).

2.2.1.4 Consecuencias del estrés

Las consecuencias que genera el estrés son muy variadas y su impacto dependerá de las capacidades adaptativas del individuo y del tiempo que dure el estímulo. Asimismo, se pueden clasificar en las que sufre el individuo y las que sufre la organización.

2.2.1.4.1 Consecuencias individuales:

- Cambios fisiológicos: Algunos cambios corporales a corto plazo que los individuos pueden experimentar al estar expuestos a estímulos que les generan estrés pueden ser: dolor de cabeza, dolores musculares, calambres, náuseas, problemas digestivos, insomnio, trastornos respiratorios y alergias. A largo plazo puede presentar síntomas como: aumento de la presión arterial, gastritis, migraña, úlceras.
- Cambios psicológicos o conductuales: La capacidad del individuo puede verse afectada por los cambios emocionales que experimenta, algunos de estos son: llanto frecuente, irritabilidad, frustración, enojo, ansiedad, impotencia, depresión, angustia, además de problemas de concentración y de memoria, baja autoestima, déficit atencional y disminución de su capacidad de toma de decisiones.
- Cambios sociales: Las relaciones interpersonales que el individuo mantiene pueden verse deterioradas por cambios en la conducta, apatía, pensamientos suicidas, incremento de la ingesta de alcohol o drogas. (Iniesta, 2016).

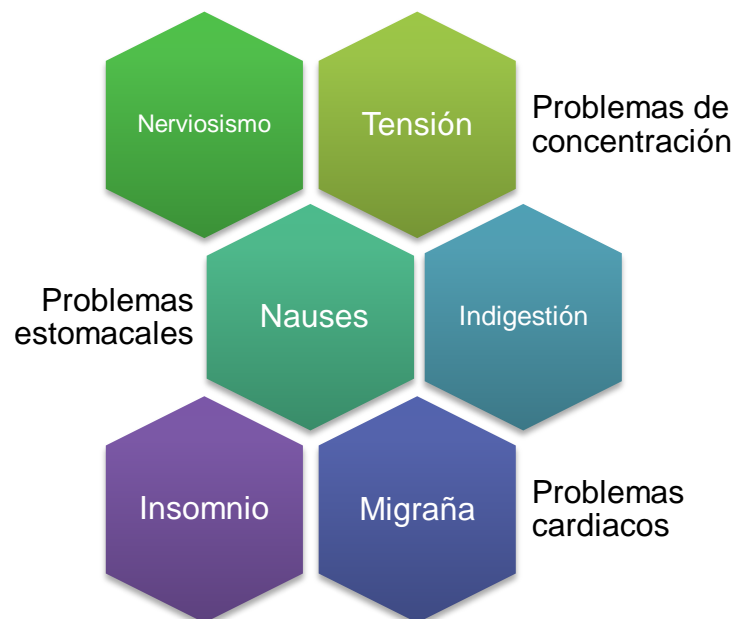


Ilustración 7: Síntomas fisiológicos del estrés, elaboración propia (2019).

2.2.1.4.2 Consecuencias organizacionales

Entre estas destacan:

- Bajo rendimiento.
- Rotación de personal.
- Disminución de la productividad.
- Aumento de problemas calidad.
- Pérdida de insumos y materia prima por errores de producción.
- Resistencia al cambio.
- Aumento del ausentismo.
- Aumento de incapacidades
- Clima organizacional inadecuado.
- Deterioro de las relaciones interpersonales entre colaboradores.
- Aumento de conflictos intergrupales.
- Aumento de accidentes laborales.
- Servicio al cliente inadecuado.
- Aumento de quejas de los clientes. (Iniesta, 2016).



Ilustración 8: Factores organizacionales que pueden generar estrés, elaboración propia (2019).

Para una organización él no controlar las fuentes que generan estrés en sus colaboradores, provoca el aumento de los costos de:

- **Costos de asistencia médica:** Los colaboradores al experimentar el estrés sufren de consecuencias en las que requieren asistencia médica. Lo que conlleva a estar siendo atendido por el médico para sobrellevar los síntomas que padece, generando pérdidas a la organización por un tema de incapacidades.
- **Ausentismo y rotación:** Aparte de los costos que genera el tener colaboradores, incapacitados constantemente, también están los costos indirectos de tardías, ausencias o renuncias del personal por el estrés, la desmotivación y la insatisfacción laboral. Lo cual genera tener que estar reclutando personal nuevo y capacitarlo para cumplir con las funciones requeridas.
- **Poco compromiso con la organización:** Las condiciones de trabajo aparte del estrés pueden generar insatisfacción laboral, disminuyendo el sentido de pertenencia de los colaboradores con la organización. Asimismo, por el ambiente en el cual laboran las personas, pueden realizar sus funciones de manera monótona y sin interés lo que le trae consecuencias a la empresa por no esforzarse en sus labores, generando costos indirectos por la falta de motivación.
- **Poca empatía en el centro de trabajo:** Cuando un individuo presenta serios síntomas por el estrés que siente puede presentar poca empatía, aislamiento y enojo, lo cual afecta las relaciones interpersonales con sus compañeros y su jefe. Además, puede provocar conflictos dentro del área o fuera de esta, en síntesis genera costos en la organización al invertir en personas capacitadas en la resolución de conflictos.
- **Bajo rendimiento:** Se da por el poco compromiso del individuo con la organización, por las condiciones de trabajo, el ambiente laboral o las consecuencias del estrés que experimenta al cumplir con su labor. Esto genera costos indirectos a la organización porque puede obstaculizar el cumplimiento de las metas organizacionales. (Chiavenato, 2017)

2.2.2 Factor B, variable dependiente

2.2.2.1 Variable I: Síntomas del Burnout

El termino *burnout* (del verbo inglés to burn out, quemarse) tiene un origen técnico:

[...] en la industria nuclear se designa como *burnout* la quema de elementos combustibles debido a un sobrecalentamiento. (...) Trasladado a las personas, el síndrome de burnout afecta a aquellos que se han “sobrecalentado”, cuyo “fuego interior” se ha apagado por falta de un suministro de combustibles (por carestía, por ejemplo, de experiencias relacionadas con el éxito, de la valoración necesaria, de una retroalimentación positiva). (Berndt, 2013, p. 16)

Ahora bien, quienes sufren este síndrome son personas que por lo general llevan mucho tiempo realizando las mismas funciones sin recibir motivación, además, el rol ejercido no les brinda satisfacción. Asimismo, combinado con otros factores como el tipo de administración y liderazgo, en el cual vive en su rutina diaria, así como el ambiente en el que se desarrolla y las relaciones interpersonales con sus compañeros y jefes; estos factores logran convertirse en causales de este problema.

El síndrome de burnout es un problema que surge porque el individuo durante un periodo tiene un suministro de energía menor a la que gasta cumpliendo con su rol. Además, va perdiendo energía gradualmente y puede durar meses o años; los afectados, a veces, apenas notan la paulatina pérdida de sus recursos. Por esta razón las acciones correctivas, por lo general, tardan en darse, cuando apenas quedan unas pocas fuerzas para afrontar la problemática.

Sin embargo, en ocasiones se tiene la idea equivocada de que el individuo con tomar un descanso o unas vacaciones podrá erradicar el síndrome. Lo anterior en

realidad logra es mitigar unos síntomas por un periodo corto; ya que el problema se da, por lo general, por una conjugación de varios factores, que si no se cambian de roles o de puesto o incluso de trabajo es probable que reaparezcan. (Berndt, 2013). Asimismo, las personas que sufren el síndrome del quemado se encuentran en un estado de agotamiento total que su rendimiento cae drásticamente y genera síntomas en cuatro aspectos que son:

2.2.2.1.1 Síntomas emocionales

- Desilusión y frustración.
- Poca apatía e indiferencia.
- Cumplimiento de funciones de manera monótona.
- Disminución de la capacidad de aceptar cargas emocionales.
- Tendencia a quejarse, a ser impaciente e intolerante.
- Facilidad para irritarse.
- Tendencia al llanto.
- Fuerte aversión para ir a trabajar todos los días.
- Desconfianza, cinismo y sarcasmo.

2.2.2.1.2 Síntomas sociales

- Empezar a sentir los contactos sociales como un fastidio.
- Menor capacidad de afrontar conflictos.
- Aislamiento.
- Hastío y desgana para reunirse con otras personas.

2.2.2.1.3 Síntomas intelectuales

- Problemas de concentración.
- Problemas de memoria.

- Disminución de su capacidad adaptativa.
- Dificultad en la toma de decisiones
- Falta de iniciativa.

2.2.2.4 Síntomas físicos

- Trastornos de sueño, pesadillas.
- Cansancio, falta de energía y debilidad.
- Disminución de la capacidad de reacción lo que aumenta el riesgo de sufrir accidentes.
- Debilitamiento de las defensas y el sistema inmunológico.
- Irritación nerviosa, aparición de tics nerviosos.
- Cambios en los hábitos de comer.
- Problemas sexuales. (Berndt, 2013).

Las causas que pueden generar *burnout* son debidos a factores como las condiciones y el ambiente laboral. Aunque también dependen de factores internos presentes en el individuo como pueden ser:

- Miedo al rechazo.
- Incapacidad de decir que no.
- Perfeccionismo.
- Miedo a hacer el ridículo.
- Miedo al fracaso.
- Ansias de alcanzar el éxito
- Ansias de alcanzar la seguridad material.

Los factores externos al individuo presentes en el lugar de trabajo que pueden generar el síndrome de quemado pueden ser:

- Sobrecarga de trabajo.
- La ausencia de una clara delimitación de vida – trabajo.
- Organización problemática en el trabajo.
- Coacciones administrativas.
- Escasa flexibilidad en el trabajo.
- Competitividad negativa.
- Salario bajo o pocas ganancias. (Berndt, 2013).

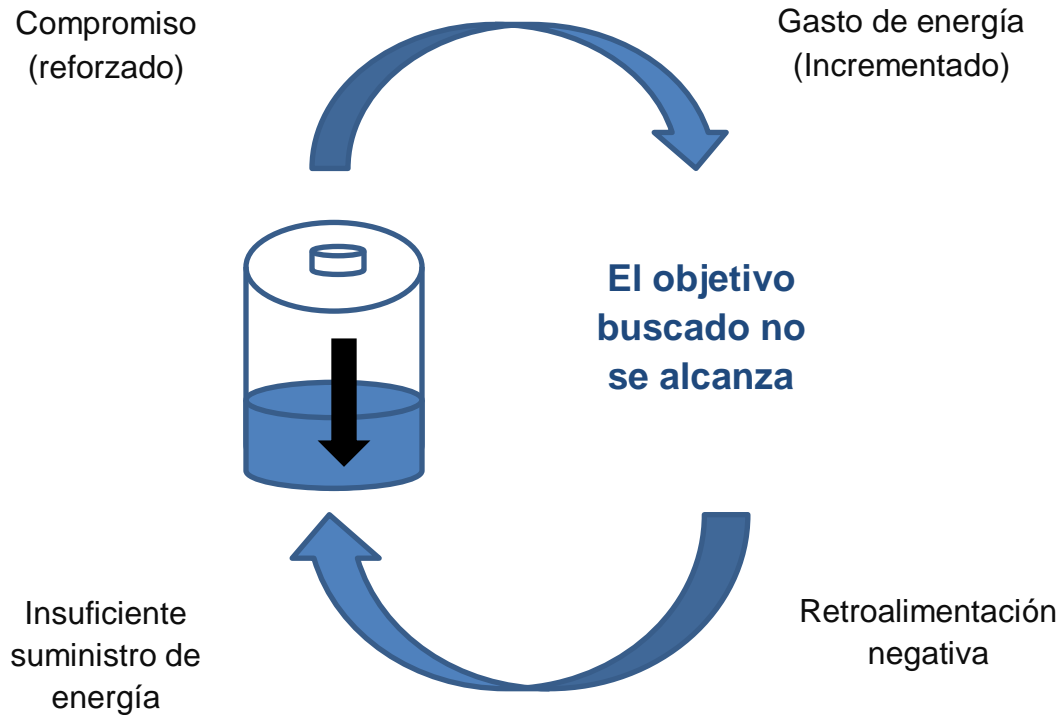


Ilustración 9: El burnout como sistema, elaboración propia, información tomada del libro *Burnout, soluciones al síndrome de agotamiento profesional* (Berndt, 2013).

El *burnout* tiene tres dimensiones que son:

- El cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización persona

Ahora bien, cada una de estas se define como:

El cansancio emocional: Representa la primera dimensión de estrés básico del *burnout*, también conocido como agotamiento emocional, se caracteriza por una sensación de creciente fatiga, con la pérdida de motivación y recursos emocionales. En esta situación, el individuo siente que tiene pocas energías para cumplir con su función, además, se encuentra cansado y agotado, el comenzar cada día con su jornada laboral, pues implica un gran esfuerzo.

Despersonalización: Es la dimensión interpersonal, cuando el individuo, para protegerse del cansancio emocional, comienza a aislarse de los demás, tomando una actitud fría, pues, demuestra comportamientos y sentimientos negativos, cinismo ante las personas que le depositan su trabajo, culpa a otros de su frustración disminuyendo así su compromiso con la empresa y evita el contacto con compañeros y jefes por lo que se genera una conducta distante e insensible. (Cialzeta, 2013)

Falta de realización personal: Es la dimensión de autoevaluación, según Cialzeta (2013) es “un sentimiento de incompetencia que aparece cuando el sujeto siente que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales” (p. 41). Asimismo, en esta dimensión se produce una disminución en el sentimiento de éxito, con ideas sobre el fracaso. Además de un bajo rendimiento y pérdida de apoyo social en su entorno laboral lo que dificulta la motivación y las oportunidades de crecimiento y desarrollo.



Ilustración 10: Dimensiones del *Burnout*, elaboración propia, datos tomados de la escala del test de Maslach (2019).

En síntesis, los agentes internos o externos de la organización que se convierten en estímulos que provocan estrés en sus colaboradores se les conocen como estresores laborales y estos son:

2.2.2.2 Variable II: Estresores extraorganizacionales

Son los estresores que se plantean fuera de la organización, lo anterior, porque comprenden aspectos como familiares, políticos, sociales y económicos que inciden en la vida del individuo. Respecto a lo anterior, una mala conexión del trabajo – familia por temas de horario, por ejemplo, puede ocasionar desmotivación, fatiga, falta de interés y baja productividad. Además, ocasionaría problemas y conflictos en la vida familiar del colaborador.

Antes de continuar, es importante mencionar que las particularidades y periodos de la historia de un país, su situación económica y social, inciden en forma directa sobre el individuo. Por lo tanto, se evidencia como cualquier especialista en salud

encuentra un aumento de las enfermedades psicosomáticas ante las crisis económicas y un notable aumento en los conflictos familiares y sociales.

Asimismo, los aspectos económicos y sociales tienen un impacto significativo sobre el individuo. Como ya se mencionó anteriormente, pueden ser desde una crisis económica, el aumento de la canasta básica o un bajo salario repercuten en la estabilidad de la persona y por consiguiente pueden ser una fuente de estrés. Otro aspecto es la parte social, las relaciones interpersonales y la cohesión que el individuo sostenga con sus compañeros de trabajo y sus jefes pueden ser otro factor desencadenante de estrés y más si existen muchos conflictos en el lugar de trabajo. (Rayo, 2017).

2.2.2.3 Variable III: Estresores intraorganizacionales

Son los aspectos internos de la organización que pueden generar estrés en sus colaboradores, existen tres tipos:

1. Estresores del ambiente físico
2. Estresores individuales
3. Estresores grupales

Estresores del ambiente físico: Son todos los factores inmersos en las condiciones trabajo que pueden causar lesiones o enfermedades en los colaboradores. Respecto a lo anterior, Rayo (2017) determina las siguientes:

- Falta de luz o luz muy brillante
- Ruido excesivo o intermitente
- Vibraciones
- Aire contaminado
- Alta o baja temperatura (p. 84).

Además, las condiciones en las cuales se desenvuelvan las personas en la organización pueden determinar su rendimiento. Pues, hay funciones que demandan una alta capacidad física como los trabajos de construcción que muchas veces lidian con factores como: vibraciones, alta temperatura y ruido excesivo. Mientras otros trabajos requieren de alta capacidad mental como la labor realizada por los ingenieros informáticos, quienes se enfrentan a agentes como la carencia o exceso de luz. Por lo tanto, es fundamental controlar todos estos para no ocasionar lesiones o repercusiones en la salud de los colaboradores.

Estresores Individuales: Son las consideraciones que el individuo tiene con respecto a su trabajo y estas según Rayo (2017) pueden ser:

- A. Sobrecarga de trabajo
- B. Conflicto de roles
- C. Ambigüedad de roles
- D. Discrepancias con las metas de la carrera laboral (pp. 84, 85,86).

Cada uno de los anteriores se entenderá como:

- a. **Sobrecarga de trabajo:** De acuerdo con las características y la percepción del individuo esta puede ser objetiva o subjetiva. Asimismo, la sobrecarga de trabajo es el ejercer labores o responsabilidades sobre un individuo, en las cuales constantemente siente que superan su capacidad de cumplir con estas tareas de manera eficiente. Además, el tipo de función ejercida en la organización puede ser un causal de estrés; por ejemplo quienes tienen poder de decisión y personal a cargo son más susceptibles a sentir estrés, porque su trabajo no solo les afecta a ellos; sino también a otras personas. También, ocasionaría, aparte de la desmotivación, disminución de la autoestima y sensación de amenaza; entre otros están problemas como pérdida de la calidad en la toma de decisiones, aumento de accidentes

laborales, deterioro de las relaciones interpersonales, ausentismo y alta rotación de personal. (Rayo, 2017).

- b. Conflicto de roles:** Se puede percibir de manera objetiva o subjetiva. Pues, cuando es percibida de manera objetiva es en el momento en el cual un colaborador recibe órdenes de dos o más jefes y estas son contradictorias, en consecuencia, le generan la incertidumbre a la persona de cuál de las ordenes debe acatar. Asimismo, este factor repercute en la satisfacción laboral del individuo y ocasionaría incluso una disminución de la productividad por la indecisión generada al no tener claro el rol por cumplir.

Además, el conflicto de roles también puede presentarse de manera subjetiva y esta se da cuando a un individuo se le ordena una tarea que va en contra de sus principios y creencias, ocasionando una fuerte desmotivación, la cual puede terminar en la renuncia de este colaborador. (Rayo, 2017).

- c. Ambigüedad de roles:** Se presenta cuando no hay claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual, el alcance de las responsabilidades o cuando un colaborador no tiene claro cuáles son las funciones de su puesto o las tareas que debe realizar, por lo que se ve afectado su rendimiento al no haber un camino a seguir. La comunicación asertiva y la información pueden disminuir y erradicar este problema al mejorar la orientación de las funciones y tareas laborales. (Rayo, 2017).

- d. Discrepancias con las metas de la carrera laboral:** Estas tienen que ver con las opciones de crecimiento y desarrollo que brinde la organización. Los colaboradores siempre anhelan tener ascensos, cambios de roles o traslados a otras áreas; pero si la empresa no brinda estos cambios pueden generar diferencias con las metas de los individuos, ocasionando

desmotivación, insatisfacción laboral, ansiedad, frustración, depresión y el estrés, especialmente en personas mayores de 40 años. (Rayo, 2017).

Estresores Grupales: El primer paso es definir grupos, los cuales son el conjunto de dos o más personas que se unen e interactúan entre sí para cumplir un objetivo o meta propuesta. Ahora bien, los estresores grupales son los factores inmersos en los grupos que pueden generar estrés en los integrantes. Rayo (2017) divide los factores en:

- a. Falta de cohesión grupal
- b. Conflictos intragrupal
- c. Conflictos intergrupales
- d. Apoyo inadecuado del grupo (p. 87)

- a. Falta de cohesión grupal:** La cohesión es la unión o la relación que tienen los miembros del grupo. Entre mayor sea, mejores serán las relaciones interpersonales entre los miembros. Sin embargo, si falta se podrán generar diferencias que perjudiquen el cumplimiento de los objetivos del grupo.
- b. Conflictos intragrupal:** Son las diferencias o conflictos que se dan dentro del grupo, es decir, que se presentan entre los miembros repercutiendo en su rendimiento.
- c. Conflictos intergrupales:** Son los conflictos que se dan entre grupos o departamentos, que pueden generar un ambiente de trabajo tenso o incumplimiento de las metas organizacionales.
- d. Apoyo inadecuado del grupo:** Es cuando no se le da el apoyo adecuado a los miembros del grupo en la realización de sus funciones, amenazando así el cumplimiento de las metas grupales.

2.2.2.4 Variable IV: Estresores organizacionales

Es el impacto que tienen otros factores organizacionales sobre el bienestar físico de los colaboradores. Rayo (2017) Los divide en:

1. Clima de la organización
2. Estilos gerenciales
3. Tecnología
4. Control de sistemas informáticos (p. 88).

Clima de la organización: Según Rayo (2017), “Una organización tiene un carácter, una atmosfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran”. Asimismo, los recursos que la organización invierta en su ambiente determinaran si el clima será tenso y estresante o relajado y amigable.

Estilos gerenciales: El tipo de liderazgo que se emplee, la participación que tengan los colaboradores en la toma de decisiones, la oportunidad de brindar ideas o sugerencias y la flexibilidad de la organización pueden ser causantes de estrés en los colaboradores.

Tecnología: Será un factor de estrés en los colaboradores el no contar con los utensilios necesarios para cumplir con su labor, de ahí la importancia de dotarlos con los instrumentos adecuados para el cumplimiento de las funciones, además de capacitarlos para que puedan usar estas herramientas de la mejor manera.

Control de sistemas informáticos: Ocurre cuando los colaboradores de una organización no dominan los sistemas informáticos con los que laboran ocasionando un bajo desempeño por el mal manejo de este recurso.

2.2.2.5 Variable V: Calidad de vida laboral

Según Chiavenato (2017) el concepto de calidad de vida laboral “se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores en el desempeño de sus actividades” (p. 146). Asimismo, abarca todos los aspectos del

ambiente que contribuyen a la motivación y satisfacción de los miembros de la organización, además de las condiciones en las cuales se desenvuelven los colaboradores y la seguridad laboral.

2.2.2.5.1 Componentes de la calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida en el trabajo es un constructo complejo y multidisciplinario que comprende una constelación de factores como:

1. La satisfacción con el trabajo ejecutado.
2. Las posibilidades de un futuro en la organización.
3. El reconocimiento por los resultados alcanzados.
4. El salario percibido.
5. Los beneficios obtenidos.
6. La relación humana dentro del equipo y la organización.
7. El ambiente físico y psicológico de trabajo.
8. La libertad de actuar y la responsabilidad de tomar decisiones.
9. Las posibilidades de comprometerse y participar en forma activa.

(Chiavenato, 2017, p. 163)

La calidad de vida en el trabajo es un tema que beneficia a las organizaciones desde condiciones laborales seguras, las cuales evitan repercusiones o lecciones en la salud de sus colaboradores. Además, de los esfuerzos que se hacen para mantener un buen clima laboral, con personas motivadas, quienes siempre se esmeren por tener buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros y se minimicen los estímulos causantes de estrés para así evitar altos índices de incapacidades y de rotación de personal.

Parte de la calidad de vida en el trabajo es mantener un buen ambiente laboral para generar un sentimiento de pertenencia y satisfacción en los colaboradores. Con esto se obtienen resultados como el aumento de producción o la calidad del servicio. Lo anterior, porque una persona feliz en su trabajo realizará sus

funciones de la mejor manera y estará comprometido por el hecho de estar identificado con la organización.

Dos aspectos fundamentales que se logran con la calidad de vida laboral son:

- Satisfacción laboral
- Motivación

a) Satisfacción laboral: Es la combinación de las condiciones laborales, con los sentimientos y emociones que generan en los colaboradores una organización dichos factores. Es decir, si en una organización hay buenas condiciones físicas y de seguridad, además de un buen clima laboral, las personas estarán motivadas y tendrán satisfacción en las funciones que realizan.

Otra manera de verlo es cuando una persona recibe las remuneraciones, recompensas e incentivos balanceados con el esfuerzo realizado para cumplir con sus labores, de esta forma también se puede decir que el individuo se encuentra satisfecho.

2.2.2.5.2 Medios para aumentar la satisfacción en el trabajo

Algunos medios que puede realizar la organización para aumentar la satisfacción laboral de sus empleados son:

- Hacer que las funciones de trabajo sean más divertidos: Es la capacidad de la empresa de lograr que un rol sea entretenido y que la persona esté a gusto y se divierta mientras cumple con su jornada laboral. Para ello deben tener personal motivado y se encuentre identificado con la organización.

- Brindar remuneraciones e incentivos justos: Significa no solo pagar buenos salarios; sino también el ser creativos con los incentivos dados para superar las expectativas que los colaboradores tienen.
- Colocar a las personas en los puestos de acuerdo a sus habilidades e intereses: Por eso la importancia del proceso de selección de personal, pues es necesario buscar los candidatos idóneos motivados en los puestos donde se desarrollan.
- Puestos desafiantes y satisfactorios: El lograr que un puesto sea desafiante, pero con metas lógicas y alcanzables, las cuales le causen satisfacción al colaborador cuando logra cumplir con las expectativas del puesto.

Otros aspectos que contempla la calidad de vida son la higiene y seguridad laboral:

Higiene laboral: Según Chiavenato (2017) “Se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza” (p. 284). Asimismo, se encarga de minimizar los riesgos que pueden ocasionar lesiones en sus colaboradores, además de crear normas y procedimientos sobre las mejores practicas para evitar accidentes. Ahora bien, los principales objetivos son:

- Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o con discapacidades físicas.
- Prevenir que se agraven las enfermedades y las lesiones.
- Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral. (Chiavenato, 2017)

La higiene laboral estudia y controla las condiciones de trabajo, ya que estas influyen en la motivación y el rendimiento de loscolaboradores. Existen tres tipos de condiciones que son:

1. Condiciones físicas o ambientales: Contemplan factores como la iluminación, el ruido, las vibraciones y la temperatura.
2. Condiciones de tiempo: contempla la jornada laboral, tiempos de descanso y horas extras.
3. Condiciones sociales: contempla grupos informales y relaciones interpersonales. (Chiavenato, 2017)

Seguridad laboral: Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (Chiavenato, 2017, p. 288)

Asimismo, la seguridad laboral vela por concientizar a los colaboradores sobre los peligros inherentes en el lugar de trabajo y como evitar las lecciones. Además busca estudiar y aplicar acciones preventivas que minimicen los accidentes y las enfermedades profesionales. Otro factor contemplado es catalogar los accidentes y llevar control de estos cada vez que se presentan. Los accidentes laborales se clasifican en:

- Accidentes sin ausencia. Después del accidente, el empleado continúa trabajando. Este tipo de accidente no se considera en los cálculos de los coeficientes de la frecuencia y la gravedad, sin embargo, se debe investigar y anotar en un informe, además de exponerlo en las estadísticas mensuales.
- Accidente con ausencia. Es el que da como resultado:
 - a. Incapacidad temporal: pérdida total de la capacidad para trabajar el día en que se sufre el accidente o que se prolonga durante un periodo inferior a un año. Al regreso, el empleado asume su función sin reducción de su capacidad. En caso de un accidente sin ausencia, pero con una lesión que después se agrave y determine la ausencia, se designa de otra manera: accidente con ausencia, y el periodo de la separación

inicia el día en que se confirme la mayor gravedad de la lesión. Esto se menciona en el informe del accidente y en el informe mensual.

- b. Incapacidad parcial y permanente: así como reducción parcial y permanente de la capacidad para trabajar, que se presenta el mismo día del accidente o que se prolongue durante un periodo inferior a un año.

La incapacidad parcial y permanente se deriva de:

- I. La pérdida de un miembro o parte del mismo.
- II. La reducción de la función de un miembro o parte del mismo.
- III. La pérdida de la vista o la reducción de la función de un ojo.
- IV. La pérdida de audición o la reducción de la función de un oído.
- V. Cualesquiera otras lesiones orgánicas, perturbaciones funcionales o psiquiátricas que, en opinión de un médico, den por resultado la reducción de menos de tres cuartos de la capacidad para trabajar.

- c. Incapacidad total y permanente: es la pérdida total de la capacidad para trabajar de manera permanente. La incapacidad total y permanente se debe a:

- I. Pérdida de la vista en ambos ojos.
- II. Pérdida de la vista en un ojo y la reducción de más de la mitad de la capacidad visual en el otro.
- III. Pérdida anatómica o incapacidad funcional de las partes esenciales de más de un miembro (mano o pie).
- IV. La pérdida de la vista en un ojo, al mismo tiempo que la pérdida anatómica o la incapacidad funcional de una de las manos o de un pie.
- V. La pérdida de audición en ambos oídos o, incluso, la reducción de más de la mitad de su función. (Chiavenato, 2017, pp. 289-290)

b) Motivación: Según Chiavenato (2017) “La motivación es el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para alcanzar una meta determinada” (p. 118). Asimismo, es la fuerza activa que impulsa a un organismo para la realización de una acción determinada y puede darse de manera intrínseca, es decir, forma parte del organismo ya sea sus metas, sueños, actitudes, aptitudes y comportamientos que son los que ayudan a realizar una acción. También puede presentarse de manera extrínseca y esta se presenta por factores externos al individuo, como pueden ser en las organizaciones los incentivos, recompensas, logros, reconocimientos y premiaciones que el colaborador recibe por las labores que realiza.

2.2.2.5.3 Componentes de la motivación

Se dice que la motivación es un proceso que depende de tres aspectos de los esfuerzos de una persona por alcanzar un determinado objetivo:

- **El curso del esfuerzo:** Es la dirección que dirige el comportamiento de la persona para lograr su objetivo. Este puede ser organizacional, es decir, meta planteada por la organización; o bien personal, meta planteada por los deseos del individuo.
- **La intensidad del esfuerzo:** Es es la magnitud de la fuerza y la intensidad del esfuerzo que la persona realiza para cumplir un objetivo,
- **La persistencia del esfuerzo:** Es el tiempo que el individuo mantiene su esfuerzo. Una persona motivada suele persistir en su comportamiento hasta alcanzar su objetivo.

2.2.2.5.4 Elementos de la motivación

La motivación esta compuesta por tres elementos interdependientes que interactúan entre sí y son:

- **Las necesidades:** Se dan cuando surge un desequilibrio en el individuo; ya sea psicológico o fisiológico. Las necesidades son variables e intrínsecas, dependen de elementos culturales, de la personalidad y características de la persona. El organismo se caracteriza por buscar siempre el equilibrio y adaptarse a su entorno y a los estímulos que percibe, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, porque siempre buscará el satisfacer la nueva carencia.
- **Los Impulsos:** También se les llama motivos, son los medios que sirven para satisfacer las necesidades. El impulso genera una acción o comportamiento en la búsqueda de satisfacer la necesidad, para así equilibrar el organismo y liberar la tensión, entre mayor sea el estímulo generará mayor tensión y mayor será el grado de esfuerzo que realice el individuo.

Los impulsos son el corazón del proceso de motivación porque activan a la persona y la orientan a la acción, creando condiciones que generan energía para lograr satisfacer la carencia.

- **Los incentivos:** Son la meta, es lo que el individuo busca para aliviar una necesidad o reducir un impulso o estímulo. En general, los incentivos son extrínsecos, es decir, están fuera del individuo y su impacto varía enormemente de acuerdo con la situación a la que se enfrenta la persona. (Chiavenato, 2017).



Ilustración 11: Las etapas del ciclo motivacional, elaboración propia con información tomada de Chiavenato, *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones* (2017)

El ciclo motivacional comienza cuando el individuo se encuentra en un estado de equilibrio, porque surge una necesidad. Esta se convierte en un impulso, el cual orienta al individuo a un nuevo comportamiento. Lo anterior, genera tensión y rompe con el estado original del sujeto que se encontraba en un estado de equilibrio produciendo incomodidad, insatisfacción y desequilibrio.

Lo anterior, genera un comportamiento del individuo para adaptarse a la situación, enfocado en satisfacer la necesidad. Por lo tanto, si el comportamiento es eficaz el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y de esta forma volverá a entrar a un estado de equilibrio; asimismo, eliminará o reducirá la necesidad. Sin embargo, si se da algún obstáculo, barrera o impedimento y no se logra la satisfacción, surgen la frustración, el conflicto o el estrés, y el estado de tensión permanece e incluso puede aumentar. De la misma forma cada vez que se presente una necesidad se volverá a repetir el ciclo.

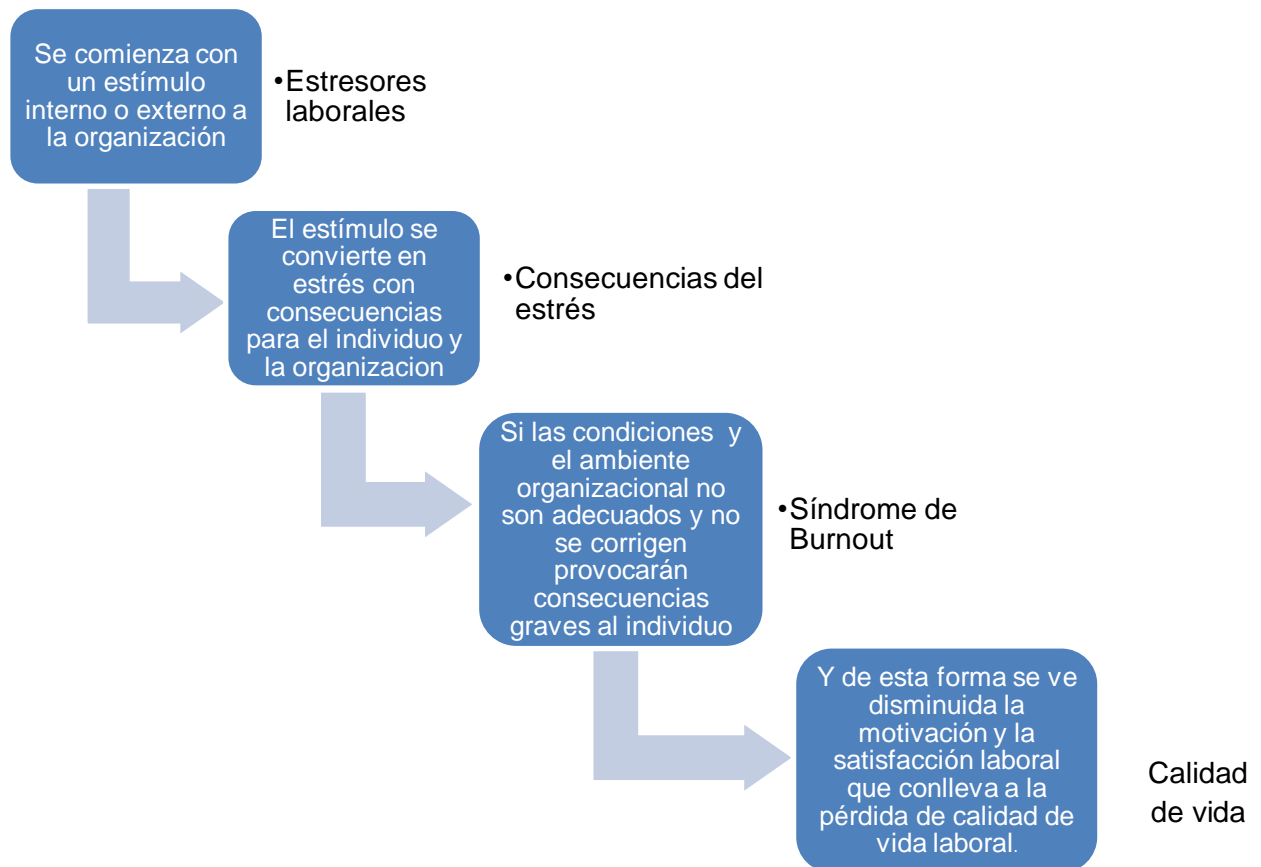


Ilustración 12: La dinámica del estrés, elaboración propia (2019).

2.3 INVESTIGACIÓN SOBRE EL TEMA

Se investigó que en Junio del 2014 el estudiante Iñigo Andueza Legarra de la Universidad de Pública de Navarra en España, abreviado UPNA, realizó una tesis con el tema de *Estrés laboral y burnout*. En esta se desarrollaron temas como estrés, estrés laboral, estresores organizacionales y síndrome del *burnout*. Siendo temas que también se analizan en la presente investigación.

Referencia Bibliográfica:

Andueza, I. (2014). *Estrés laboral y Burnout* (tesis de pregrado). Universidad Pública de Navarra, Pamplona España.

CAPÍTULO III:
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

3.1.1.1 Teórica

Según Hernández (2014) este es el “Paso de investigación que consiste en sustentar teóricamente el estudio, una vez que se haya planteado el problema de la investigación” (p. 60).

3.1.1.2 Aplicada

Según Lozada (2014), la investigación con finalidad aplicada “tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa” (p. 35). En conclusión, **la presente investigación tiene una finalidad aplicada porque se analizan las condiciones laborales del área de cajas de Ferretería EPA Belén y con base en estas, se pretende aplicar acciones correctivas, las cuales mejoren la calidad de vida de sus colaboradores.**

3.1.2 Dimensión temporal

3.1.2.1 Transversal

Según Hernández (2014) “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (...). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

3.1.2.2 Longitudinal

Según Hernández (2014) son estudios que “recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos.” (p. 64). Por lo tanto, **la dimensión temporal de esta investigación es transversal; pues se estudian los aspectos que generan estrés en los cajeros de Ferretería EPA en el primer trimestre de 2019.**

3.1.3 Marco

3.1.3.1 Mega

Según Irigoyen (2015) en este nivel “se definen los resultados en términos del impacto social deseado; donde los resultados esperados derivan de una visión ideal de la sociedad con base en la cual se define la misión de la organización y sus integrantes” (pp. 119 – 120).

3.1.3.2 Macro

Irigoyen (2015) lo define como: “Un resultado es macro cuando está definido en términos de su contribución al sostenimiento económico de la organización o su prestigio y aceptación por parte de sus clientes” (p. 120).

3.1.3.3 Micro

En este nivel, los resultados se miden en término de los productos internos de la organización, tales como: productos terminados y en proceso, competencias del personal, desempeño de las personas, calidad de los productos y procesos y calidad de insumos y recursos. (Irigoyen, 2015, p. 120). Por lo tanto, en **esta**

investigación se desarrolla de manera micro; pues se estudian varios factores, los cuales influyen en los colaboradores de un solo departamento de Ferretería EPA y exclusivamente en una de sus sucursales que es la tienda de Belén.

3.1.4 Naturaleza

3.1.4.1 Cualitativa

Según Ulate y Vargas (2013) “las investigaciones cualitativas utilizan el razonamiento inductivo que va de lo particular (por ejemplo: un caso específico) a lo general. (...) La recolección de datos consiste en obtener la perspectivas y los puntos de vista de los participantes. (p. 58).

3.1.4.2 Cuantitativa

Según Ulate y Vargas (2013) “la investigación cuantitativa se caracteriza porque utiliza la lógica o el razonamiento deductivo y un planteamiento específico de lo que se va a investigar, el cual se delimita desde el inicio del estudio” (p. 58). **Por lo tanto, la presente investigación es de naturaleza cualitativa dado que está orientada al análisis de los procesos en los cuales se desarrollan los cajeros de Ferretería EPA Belén actualmente y la opinión de estos acerca condiciones laborales.**

3.1.5 Carácter

3.1.5.1 Exploratoria

Según Ulate y Vargas (2013) “Se realizan cuando el objeto consiste en examinar un tema poco estudiado o que no se ha abordado antes. (p. 60).

3.1.5.2 Descriptiva

Su objetivo es describir un fenómeno, una situación, un contexto o un evento, es decir, el investigador detallada como son y se manifiestan. Este busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Ulate y Vargas, 2013, p. 60)

3.1.5.3 Correlacional

Según Ulate y Vargas (2013) el carácter correlacional “busca asociar variables para conocer la relación que existe entre dos o mas conceptos, categorías o variables, en un contexto en particular” (p. 60).

3.1.5.4 Explicativa

Según Ulate y Vargas (2013) el carácter explicativo “pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian” (p. 60). **Para efectos de esta investigación el carácter es exploratorio y correlacional, puesen Ferreteria EPA Belén jamás se han hecho estudios sobre estrés laboral y las consecuencias que ocasiona tanto para los colaboradores como para la organización. Además se estudia la relación y el efecto en la calidad de vida de cajeros.**

3.1 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos

Los sujetos de estudio de esta investigación son los 20 colaboradores de departamento de cajas de Ferretería EPA Belén, quienes experimentan las consecuencias del estrés ocasionado por las condiciones laborales inmersas en el entorno.

1.2.2 Primera mano

Según Ulate y Vargas (2013) las fuentes primarias “proporcionan datos de primera mano, es decir, información obtenida directamente de quien la produjo, el autor original” (p. 44). Por tal motivo, **las fuentes de investigación primarias para este proyecto son las opiniones, comentarios y datos brindadas por los cajeros de Ferretería EPA Belén; las cuales se consultaron de manera directa por medio de un cuestionario. Además, otra fuente son los artículos de Ferretería EPA, encontradas en su sitio web.**

3.2.3 Segunda mano

Ulate y Vargas (2013) lo definen como “resúmenes de fuentes primarias, compilaciones, comentarios de artículos, de libros o tesis”. En conclusión, **las fuentes secundarias o de segunda mano que se utilizaron en la investigación son: una serie de libros y revistas, además de investigaciones especificadas en la bibliografía.**

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 Población

Hernández (2014) lo define como: “Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Respecto a la investigación, el departamento de cajas consta de un gerente, dos asesores para cajeros, segundo nivel de mando, y 17 colaboradores encargados del servicio al cliente y cobro de la mercadería.

Cuadro 1: Clasificación del departamento de cajas

| Puesto desempeñado | Hombre | Mujer | Total |
|--------------------|--------|-------|-------|
| Gerente | 1 | | 1 |
| Asesor para cajero | 1 | 1 | 2 |
| Cajeros | 4 | 13 | 17 |
| Totales | 6 | 14 | 20 |

Fuente: Elaboración propia, Información proporcionada por gerente del área (2019).

3.3.2 Muestra

Según Hernández (2014) corresponde al “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p. 173). **Para la presente investigación se trabaja con una muestra de 17 personas dado que la jefatura (Gerente de área y los dos asesores para cajeros) no tuvo el tiempo para completar el cuestionario.**

3.3.3 Muestra probabilística

Según Ulate y Vargas (2013) “Si se decide emplear una muestra probabilística, es necesario determinar el tamaño de la muestra y seleccionar los elementos muestrales para que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 67).

3.3.1 Muestra no probabilística

Ulate y Vargas (2013) la definen como “En el caso de las muestras no probabilísticas, también llamadas dirigidas, se lleva a cabo un procedimiento de elección informal y la conformación de la muestra dependerá del criterio del investigador” (p. 67). En la presente investigación, se emplea una muestra probabilística, porque toda la población tiene la misma oportunidad de ser elegida.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

3.4.1 La observación

Ulate y Vargas (2013) definen la observación como “El procedimiento para obtener datos de la realidad mediante la percepción intencionada y selectiva de un objeto o fenómeno determinado. El objeto de estudio son las conductas manifiestas de uno o varios individuos dentro de cierto contexto” (p. 63).

3.4.2 Las encuestas

La encuesta es la técnica utilizada para conocer la opinión de la gente sobre una situación o un problema en el cual esta involucrada. Cuando la población es muy numerosa, se elige un subgrupo (serán las personas encuestadas) para que toda la población este representada en una muestra. Asimismo, la encuesta puede plantearse en términos que, mediante escalas, agrupen la información y favorezcan el análisis y la presentación de datos. (Ulate y Vargas, 2013, pp. 66-67).

3.4.3 Entrevista

Es una práctica que permite al investigador obtener información de primera mano. Puede realizarse directamente o por vía telefónica; también, aunque es menos recomendable, es posible llevarla a cabo por correo electrónico, vía Skype o medios semejantes. Ahora bien, luego de analizar los objetivos específicos de la investigación, se determina cuales sujetos pueden ofrecer información valiosa, ya sea por el conocimiento que han demostrado tener del tema, por el puesto que desempeñan, por la experiencia adquirida o por su acceso a la información relevante” (Ulate y Vargas, 2013, p. 64)

3.4.4 Cuestionario

Según Hernández (2014) un cuestionario “obedece a diferentes necesidades y aun problema de investigación, lo cual origina que en cada estudio el tipo de preguntas sea distinto” (p. 220). Por su parte Ulate y Vargas (2013) lo definen como “un conjunto de preguntas con respecto a una o mas variables que se desean medir” (p. 64).

Según Ulate y Vargas (2013) existen varios tipos de preguntas, las cuales son:

- Las preguntas cerradas delimitan las opciones de respuesta. Las cerradas son mas fáciles de codificar y preparar para su análisis, y requieren menor esfuerzo de los encuestados a a la hora de responder (.
- Preguntas abiertas no delimitan con anterioridad las opciones de respuesta; en estas, la codificación se hace después de obtener todas las respuestas, o al menos las principales tendencias identificadas en una muestra de los cuestionarios aplicados (pp. 64-65).

Para esta investigación se recolectaron los datos por medio de la aplicación de una encuesta a los miembros del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén, utilizando como instrumento un cuestionario que consta de 30 preguntas, de las cuales 28 son cerradas y 2 son abiertas, además de un test

de 22 preguntas cerradas, con el fin de obtener los resultados correspondientes.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según Ulate y Vargas (2013) “las variables surgen de los objetivos específicos y constituyen la característica por estudiar” (p. 68). Asimismo, la operacionalización de las variables se da con la siguiente escala:

- **Excelente:** Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 30.
- **Muy Bueno:** Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.
- **Bueno:** Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.
- **Malo:** Para aquellos casos donde la frecuencia relativa sea superior a 60.

Cuadro 2: Operacionalización de las variables

| Objetivo específico | Variable | Indicadores | Conceptualización | Operacionalización | Instrumentalización |
|--|-------------------------------|--|---|--|---|
| Analizar el nivel del síndrome de Burnout , que presentan los colaboradores de cajas de Ferretería Epa Belén. | Síntomas del <i>Burnout</i> . | Agotamiento emocional. Despersonalización. Realización personal. | Son las consecuencias fisiológicas, psicológicas y sociales que experimenta un individuo por estar constantemente expuesto a estímulos que le generan estrés. | Excelente: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. | Cuestionario realizado a los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén aplicando las 22 interrogantes del test de Maslach ubicado en la punto 4. |

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|
| | | | | <p>Malo: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea superior a 60.</p> | |
| <p>Identificar los estresores extraorganizacionales que pueden afectar la calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería Epa Belén.</p> | <p>Estresores extraorganizacionales</p> | <p>Familia</p> <p>Factor económico</p> | <p>Son los factores externos a la organización que pueden generar estrés en los colaboradores y afectar su rendimiento.</p> | <p>Excelente: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p>Muy Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p>Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> <p>Malo: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea superior a 60.</p> | <p>Cuestionario realizado a los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén de la pregunta 6 a la 10.</p> |
| <p>Determinar cuáles estresores intraorganizacionales se presentan en el área de trabajo de cajas de Ferretería EPA Belén que</p> | <p>Estresores intraorganizacionales.</p> | <p>Ambiente físico.</p> <p>Nivel individual.</p> <p>Nivel grupal.</p> | <p>Son las condiciones internas tanto físicas como ambientales de la organización que generan estrés en los colaboradores.</p> | <p>Excelente: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 30.</p> <p>Muy Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30.</p> <p>Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50.</p> | <p>Cuestionario realizado a los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén de la pregunta 11 a la 24.</p> |

| | | | | | |
|--|------------------------------|--|--|---|--|
| generen estrés laboral en sus colaboradores. | | | | Malo: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea superior a 60. | |
| Identificar los estresores organizacionales que afectan la calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén. | Estresores organizacionales. | Clima organizacional o ambiente de trabajo. Estilos gerenciales. Control de sistemas informáticos. | Son condiciones inmersas en la cultura organizacional que generan estímulos que pueden causar estrés en los colaboradores. | Excelente: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. Malo: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea superior a 60. | Cuestionario realizado a los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén de la pregunta 25 a la 28. |
| Realizar una propuesta de mejora que ayude a disminuir el estrés y mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores del | Calidad de vida laboral. | Satisfacción laboral. Motivación. | Son las condiciones físicas, sociales y psicológicas que tienen una influencia directa en la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores y determinan si el ambiente es positivo o negativo | Excelente: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 30. Muy Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 50 y mayor a 30. Bueno: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea menor a 60 y superior a 50. | Cuestionario realizado a los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén de la pregunta 29 a la 31. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| departamento de cajas de Ferretería EPA Belén. | | | | Malo: Para aquellos casos en que la frecuencia relativa sea superior a 60. | |
|--|--|--|--|---|--|

Fuente: Elaboración propia (2019).

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION VIGENTE

4.1.1 Descripción de los datos

Con el fin de obtener información relevante para la investigación y para el desarrollo de los objetivos propuestos se creó un cuestionario de 31 preguntas, de las cuales una de estas es un test que mide si alguno de los colaboradores sufre el síndrome del quemado.

Asimismo, busca es analizar las condiciones laborales tanto físicas como ambientales en las que se desarrollan los cajeros de Ferretería EPA Belén, que pueden ocasionar estrés y disminuir su calidad de vida, su motivación y su satisfacción laboral. De esta forma se pretende investigar cuáles son las principales causas, según los colaboradores del departamento, por modificar para lograr el cumplimiento de las metas en el área.

4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos

Tabla 1: Género

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Hombres | 4 | 23.5% |
| Mujeres | 13 | 76.5% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

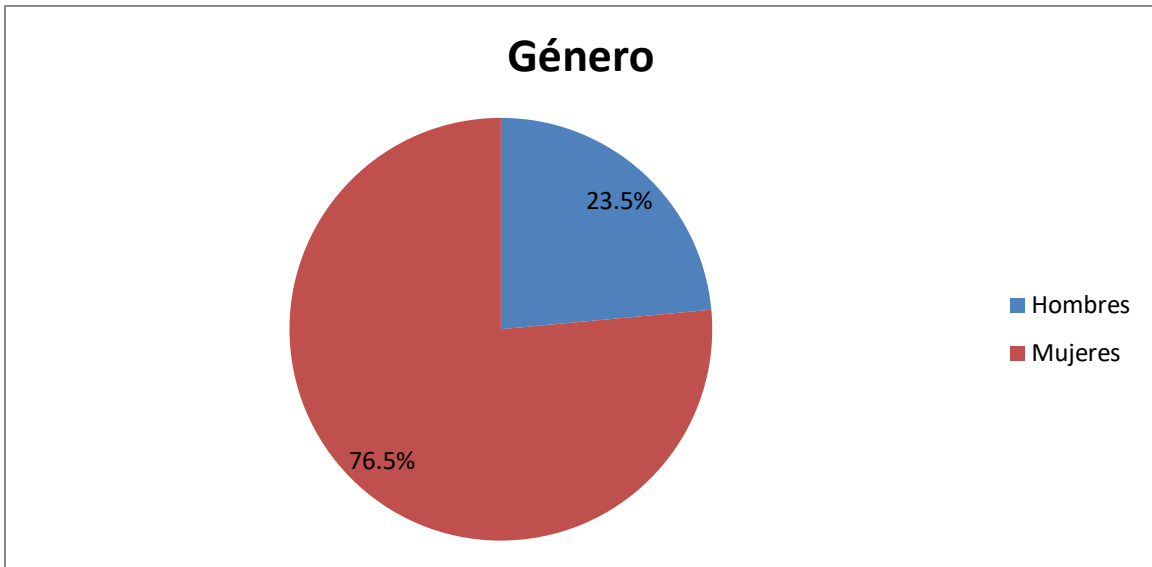


Gráfico 1: Género, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se observa en el *Gráfico 1*, el 76% de los colaboradores son mujeres mientras que el 24% son hombres.

Tabla 2: Edad

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| 18 a 25 años | 12 | 70.6% |
| 26 a 35 años | 3 | 17.6% |
| 36 a 45 años | 1 | 5.9% |
| 46 en adelante | 1 | 5.9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

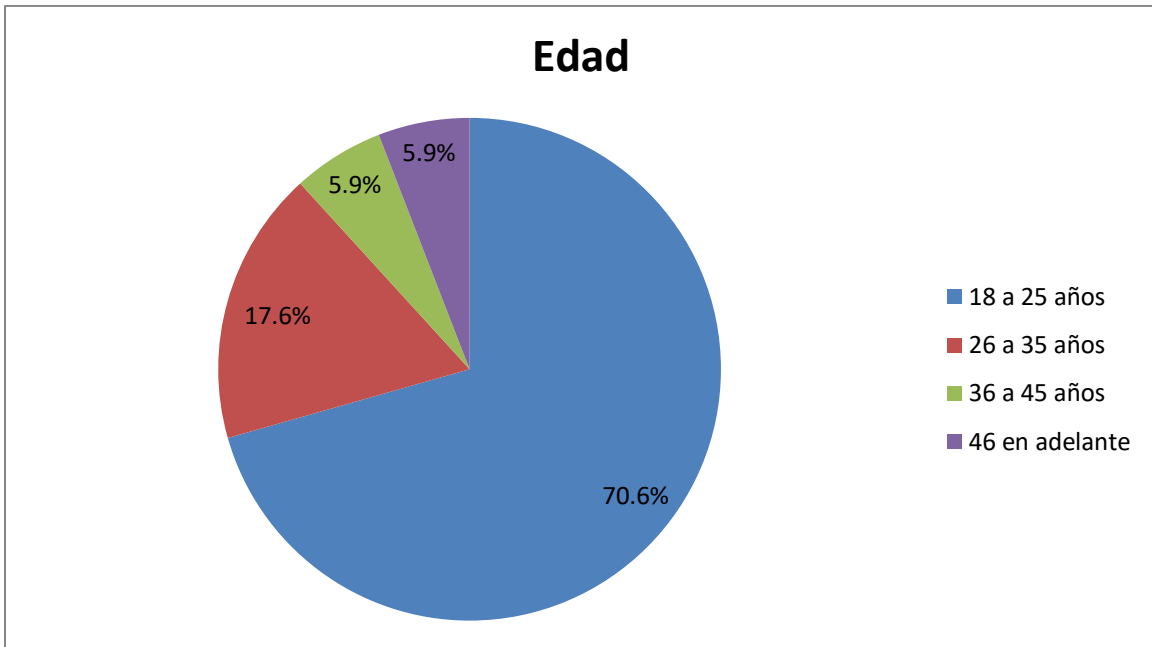


Gráfico 2: Edad, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018

La segunda pregunta hace referencia a la edad de los colaboradores, como resultado se obtuvo un 70,6% entre 18 a 25 años, un 17,6% entre 26 y 35 años, un 5,9% entre 36 a 45 años y un 5,9% con más de 46 años; observando que la mayoría de los colaboradores se encuentra entre los 18 y 25 años.

Tabla 3: Tiempo de laborar en el departamento de cajas

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|-------------|
| Menos de 6 meses | 1 | 5,9% |
| De 6 meses a 1 año | 3 | 17.6% |
| 1 a 2 años | 3 | 17.6% |
| 2 a 3 años | 5 | 29.4% |
| 3 a 4 años | 4 | 23.5% |
| Más de 4 años | 1 | 5,9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.



Gráfico 3: Tiempo de laborar en el departamento de cajas, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el *Gráfico 3*, 5,9% de los colaboradores ha laborado en el departamento de cajas por menos de 6 meses, 17.6% ha laborado de 6 meses a 1 año, 17.6% ha laborado de 1 a 2 años, 29.4% ha laborado de 2 a 3 años, 23.5% ha laborado de 3 a 4 años y 5.9% ha laborado por más de 4 años.

Variable 1: Síntomas del *burnout*

Tabla 4.1: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 2 | 11.8% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 4 | 23.5% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5.9% |
| Una vez a la semana (4) | 3 | 17.6% |
| Varias veces a la semana (5) | 3 | 17.6% |
| Diariamente (6) | 3 | 17.6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

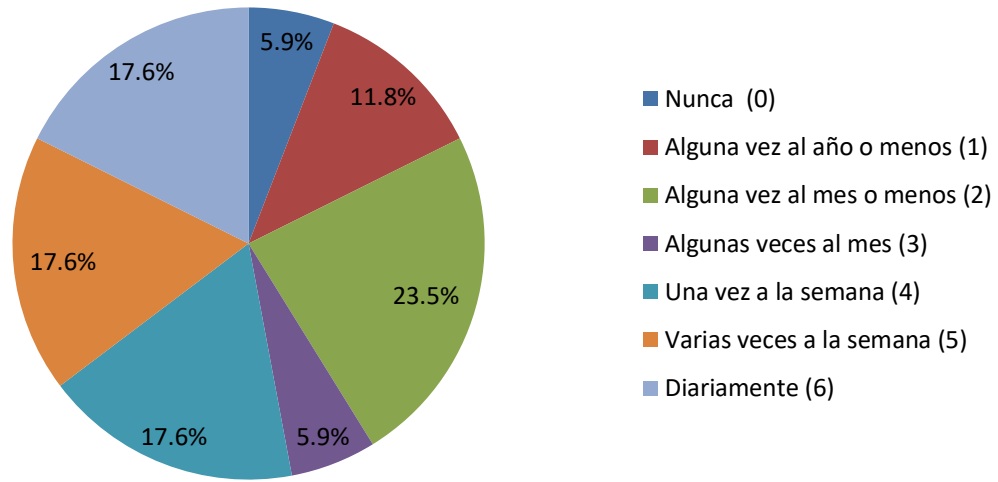


Gráfico 4.1: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el *Gráfico 4.1*, 5,9% de los entrevistados dice que nunca se siente agotado por el trabajo, 11,8% dice que se siente agotado alguna vez al año o menos, 23,5% dice que se siente agotado una vez al mes o menos; el 5,9% menciona que se siente agotado algunas veces al mes, 17,6% de los entrevistados se sienten agotados una vez a la semana, 17,6% se sienten agotados varias veces a la semana y 17,6% de los encuestados se sienten agotados diariamente.

Tabla 4.2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 4 | 23.5% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 2 | 11.8% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 4 | 23.5% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5.9% |
| Una vez a la semana (4) | 2 | 11.8% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11.8% |
| Diariamente (6) | 2 | 11.8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío

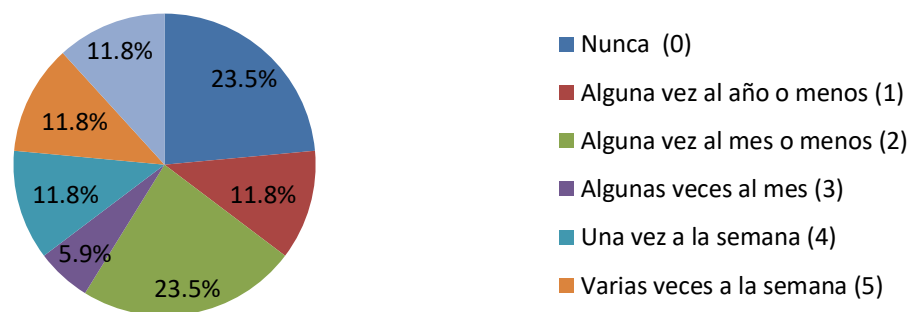


Gráfico 4.2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 23,5% de los entrevistados dice que nunca sentirse vacío después de terminar su jornada laboral, 11,8% dice que se sienten vacíos al terminar su jornada alguna vez al año o menos, 23,5% de los encuestados dicen que se sienten vacíos una vez al mes o menos, 5,9% menciona que se siente vacío algunas veces al mes, 11,8% de los entrevistados se sienten vacíos al acabar su jornada una vez a la semana, 11,8% se sienten vacíos varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados se sienten vacíos diariamente.

Tabla 4.3: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 0 | 0% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 6 | 35,3% |
| Algunas veces al mes (3) | 0 | 0% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 6 | 35,3% |
| Diariamente (6) | 1 | 5,9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

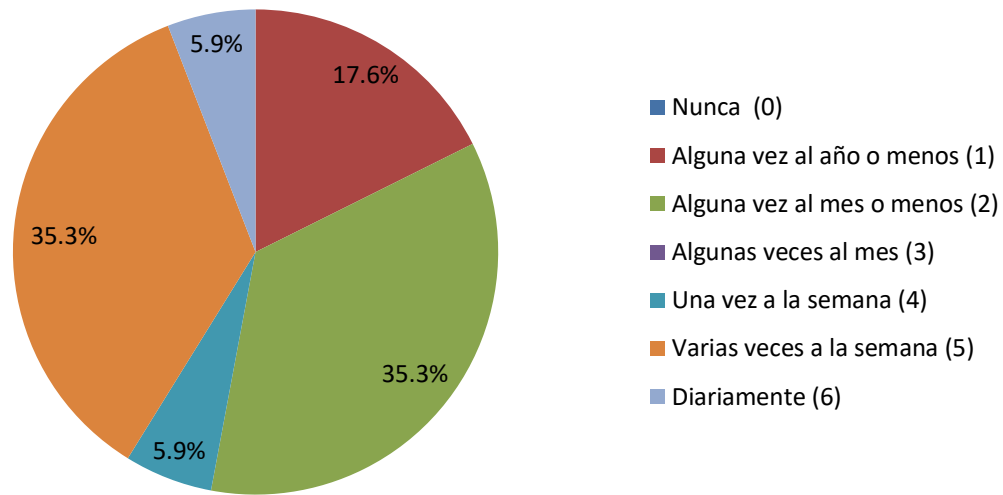


Gráfico 4.3: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 17,6% dice que se sienten fatigado cuando se enfrenta a otra jornada laboral alguna vez al año o menos, 35,3% de los encuestados dicen que se sienten fatigados una vez al mes o menos, 5,9% menciona que se siente fatigado una vez a la semana, 35,3% se sienten fatigados al inicio de una nueva jornada de trabajo varias veces a la semana y 5,9% de los encuestados se sienten fatigados diariamente.

Tabla 4.4: Siento que puedo entender fácilmente a los clientes

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 3 | 17,6% |
| Algunas veces al mes (3) | 4 | 23,5% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 3 | 17,6% |
| Diariamente (6) | 4 | 23,5% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

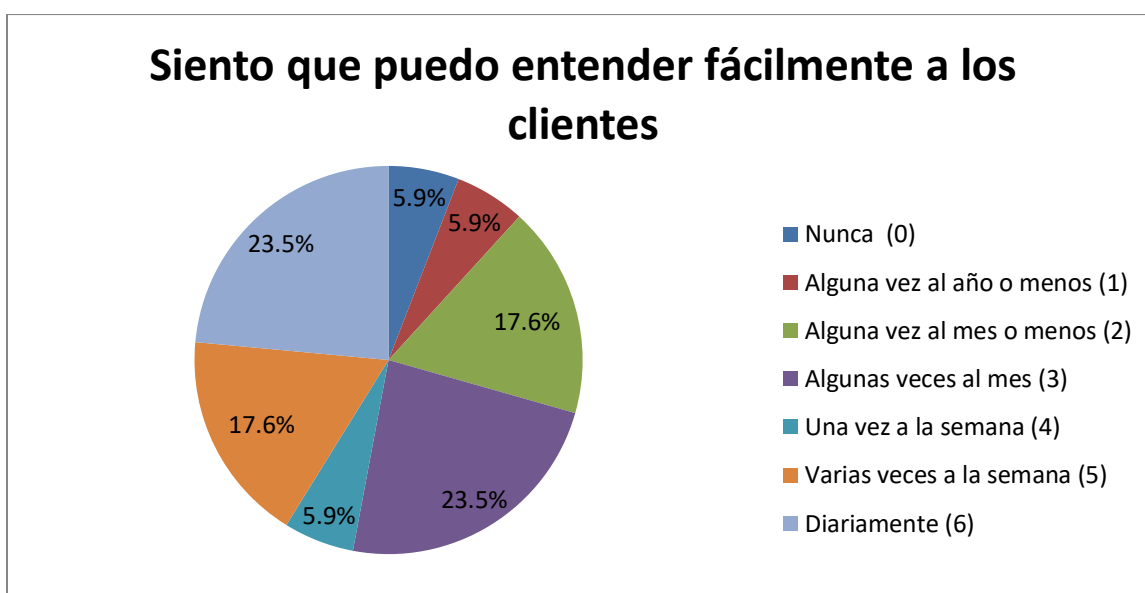


Gráfico 4.4: Siento que puedo entender fácilmente a los clientes, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 5,9% de los encuestados dice que nunca puede entender fácilmente a los clientes, 5,9% dice que entiende a los clientes alguna vez al año o menos, 17,6% de los encuestados dicen que entienden a los clientes una vez al mes o menos, 23,5% menciona que entiende fácilmente a los clientes algunas veces al mes, 5,9% de los entrevistados entiende a los clientes una vez a la semana, 17,6% entiende a los clientes varias veces a la semana y 23,5% de los encuestados entiende fácilmente a los clientes diariamente.

Tabla 4.5: Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 5 | 29,4% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 2 | 11,8% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 2 | 11,8% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11,8% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales

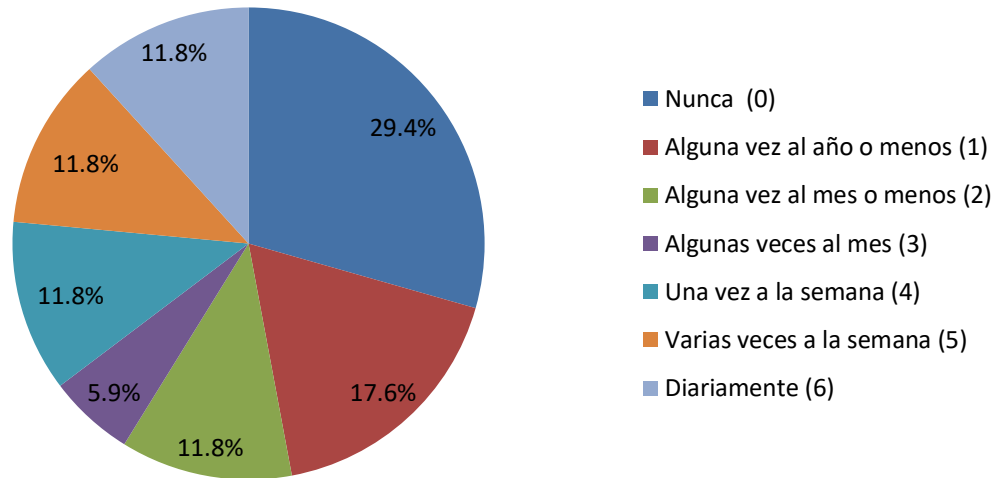


Gráfico 4.5: Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 29,4% de los encuestados nunca siente que está tratando a los clientes como objetos impersonales, 17,6% alguna vez al año o menos, 11,8% de los encuestados siente que está tratando a los clientes como objetos impersonales una vez al mes o menos, 5,9% algunas veces al mes, 11,8% de los entrevistados siente que está tratando a los clientes como objetos impersonales una vez a la semana, 11,8% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente siente que está tratando a los clientes como objetos impersonales.

Tabla 4.6: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 4 | 23,5% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 3 | 17,6% |
| Diariamente (6) | 4 | 23,5% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

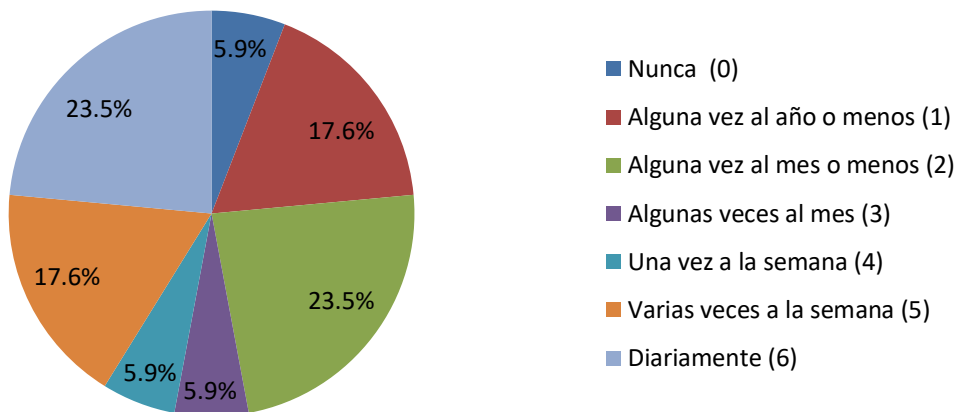


Gráfico 4.6: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 5,9% de los encuestados nunca siente que trabajar todo el día con la gente les canse, 17,6% alguna vez al año o menos, 23,5% una vez al mes o menos, 5,9% se siente cansado de trabajar todo el día con la gente algunas veces al mes, 5,9% una vez a la semana, 17,6% varias veces a la semana y 23,5% de los encuestados diariamente siente que está cansado de trabajar todo el día con la gente.

Tablan 4.7: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 5 | 29,4% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 2 | 11,8% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11,8% |
| Diariamente (6) | 5 | 29,4% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes

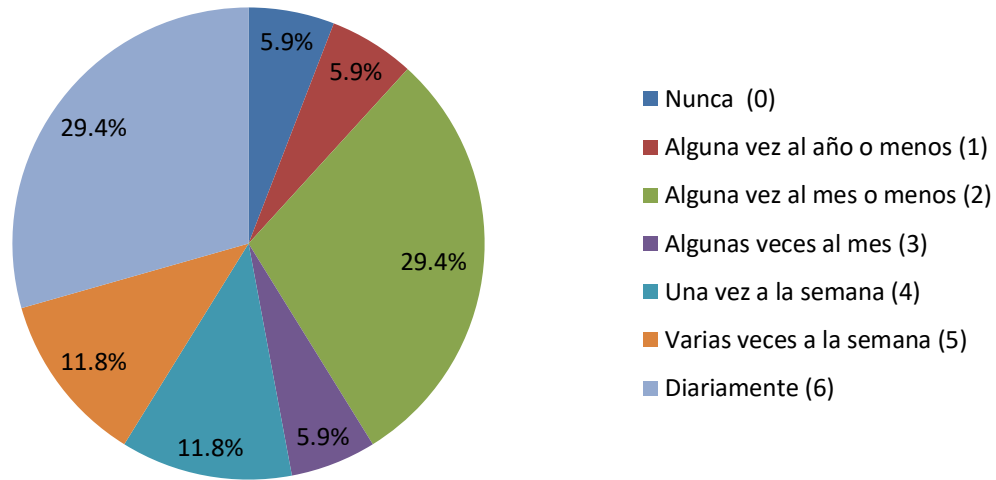


Gráfico 4.7: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 5,9% de los encuestados nunca siente que trabajar todo el día con la gente le cansa, 17,6% alguna vez al año o menos, 23,5% una vez al mes o menos, 5,9% se siente cansado de trabajar todo el día con la gente algunas veces al mes, 5,9% una vez a la semana, 17,6% varias veces a la semana y 23,5% de los encuestados diariamente siente que está cansado de trabajar todo el día con la gente.

Tabla 4.8: Siento que mi trabajo me está desgastando

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 4 | 23,5% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 3 | 17,6% |
| Algunas veces al mes (3) | 2 | 11,8% |
| Una vez a la semana (4) | 2 | 11,8% |
| Varias veces a la semana (5) | 3 | 17,6% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

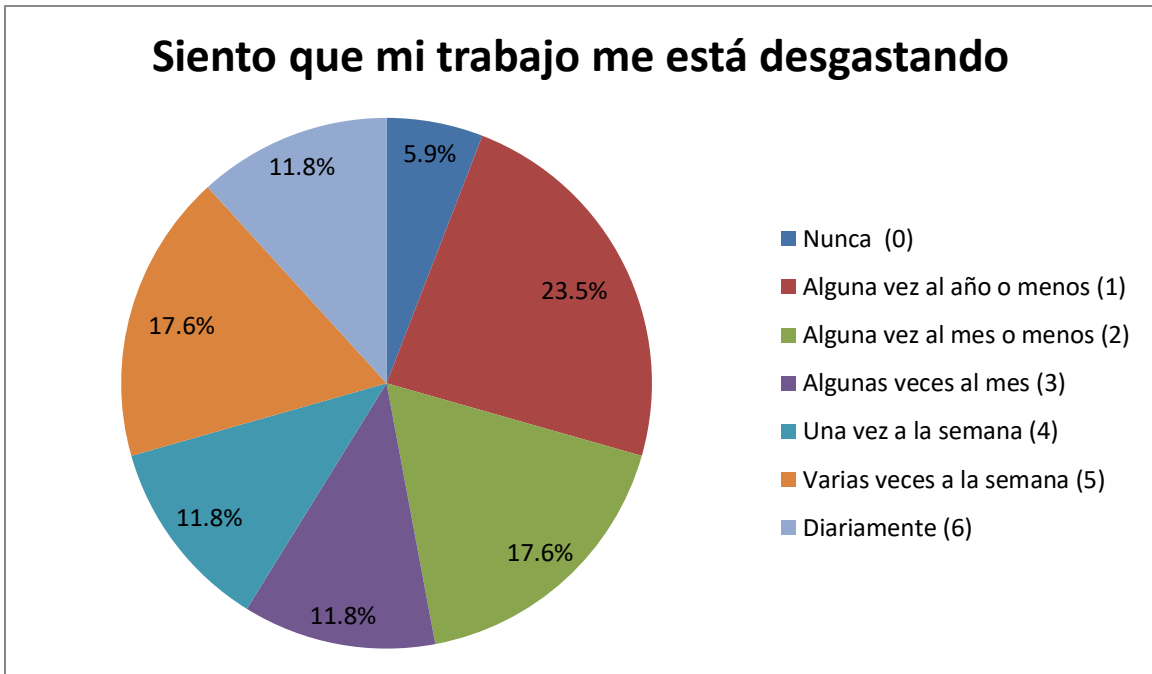


Gráfico 4.8: Siento que mi trabajo me está desgastando, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 5,9% de los encuestados nunca siente que el trabajo los desgasta, 23,5% alguna vez al año o menos, 17,6% una vez al mes o menos, 11,8% siente que el trabajo los desgasta algunas veces al mes, 11,8% una vez a la semana, 17,6% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente siente que el trabajo los desgasta.

Tabla 4.9: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas por medio de mi trabajo

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|------------|
| Nunca (0) | 6 | 35,3% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 1 | 5,9% |
| Algunas veces al mes (3) | 4 | 23,5% |
| Una vez a la semana (4) | 0 | 0% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11,8% |
| Diariamente (6) | 3 | 17,6% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

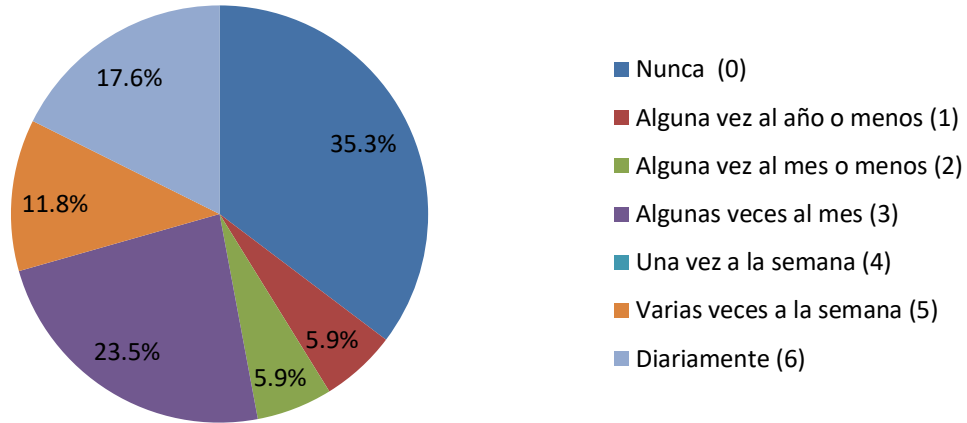


Gráfico 4.9: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas por medio de mi trabajo, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 35,3% de los encuestados nunca siente que influye positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo, 5,9% alguna vez al año o menos, 5,9% una vez al mes o menos, 23,5% siente algunas veces al mes que influye positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo, 11,8% una vez a la semana, 17,6% de los encuestados diariamente siente que influye positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo

Tabla 4.10: Siento que me he hecho más duro con la gente

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 2 | 11,8% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 4 | 23,5% |
| Algunas veces al mes (3) | 2 | 11,8% |
| Una vez a la semana (4) | 2 | 11,8% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11,8% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.



Gráfico 4.10: Siento que me he hecho más duro con la gente, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 11,8% de los encuestados nunca siente que se ha hecho más duro con la gente, 17,6% alguna vez al año o menos, 23,5% una vez al mes o menos, 11,8% siente que me he hecho más duro con la gente algunas veces al mes, 11,8% una vez a la semana, 11,8% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente siente que se ha hecho más duro con la gente.

Tabla 4.11: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 6 | 35,3% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 5 | 29,4% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 2 | 11,8% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 0 | 0% |
| Varias veces a la semana (5) | 1 | 5,9% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

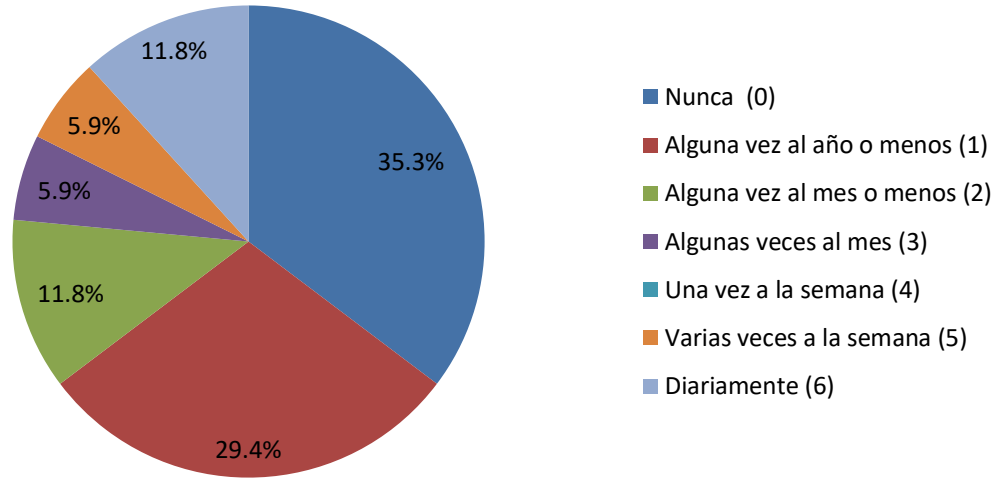


Gráfico 4.11: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 35,3% de los encuestados nunca se preocupan que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente, 29,4% alguna vez al año o menos, 11,8% alguna vez al mes o menos, 5,9% se preocupan que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente algunas veces al mes, 5,9% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente se preocupan que el trabajo los esté endureciendo emocionalmente.

Tabla 4.11: Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 4 | 23,5% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 2 | 11,8% |
| Algunas veces al mes (3) | 2 | 11,8% |
| Una vez a la semana (4) | 2 | 11,8% |
| Varias veces a la semana (5) | 5 | 29,4% |
| Diariamente (6) | 1 | 5,9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Me siento con mucha energía en mi trabajo

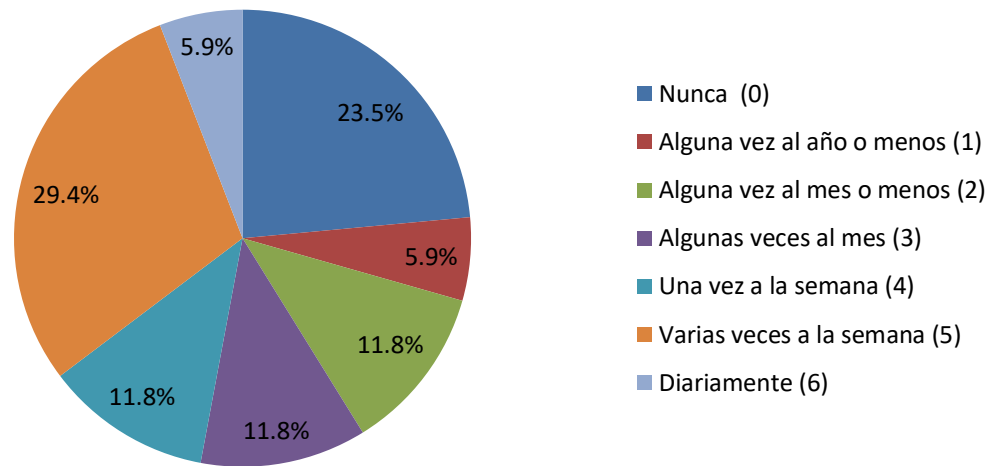


Gráfico 4.12: Me siento con mucha energía en mi trabajo, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 23,5% de los encuestados nunca se siente con mucha energía en el trabajo, 5,9% alguna vez al año o menos, 11,8% una vez al mes o menos, 11,8% se siente con mucha energía en el trabajo algunas veces al mes, 11,8% una vez a la semana, 29,4% varias veces a la semana y 5,9% de los encuestados diariamente se siente con mucha energía en el trabajo.

Tabla 4.13: Me siento frustrado en mi trabajo

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 0 | 0% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 5 | 29,4% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 3 | 17,6% |
| Algunas veces al mes (3) | 0 | 0% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 6 | 35,3% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.



Gráfico 4.13: Me siento frustrado en mi trabajo, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferreteria EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 29,4% de los encuestados se siente frustrado en el trabajo alguna vez al año o menos, 17,6% una alguna vez al mes o menos, 5,9% se siente frustrado en el trabajo una vez a la semana, 35,3% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente se siente frustrado en el trabajo.

Tabla 4.14: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 4 | 23,5% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 2 | 11,8% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 1 | 5,9% |
| Diariamente (6) | 7 | 41,2% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

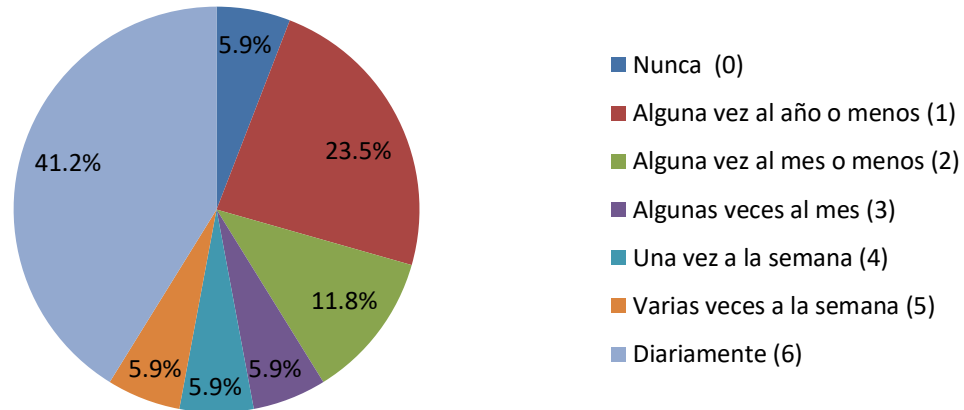


Gráfico 4.14: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 5,9% de los encuestados nunca siente que está demasiado tiempo en el trabajo, 23,5% alguna vez al año o menos, 11,8% una vez al mes o menos, 5,9% siente que está demasiado tiempo en el trabajo algunas veces al mes, 5,9% una vez a la semana, 5,9% varias veces a la semana y 41,2% de los encuestados diariamente siente que está demasiado tiempo en el trabajo.

Tabla 4.15: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 0 | 0% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 4 | 23,5% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 6 | 35,3% |
| Algunas veces al mes (3) | 4 | 23,5% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 1 | 5,9% |
| Diariamente (6) | 1 | 5,9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes

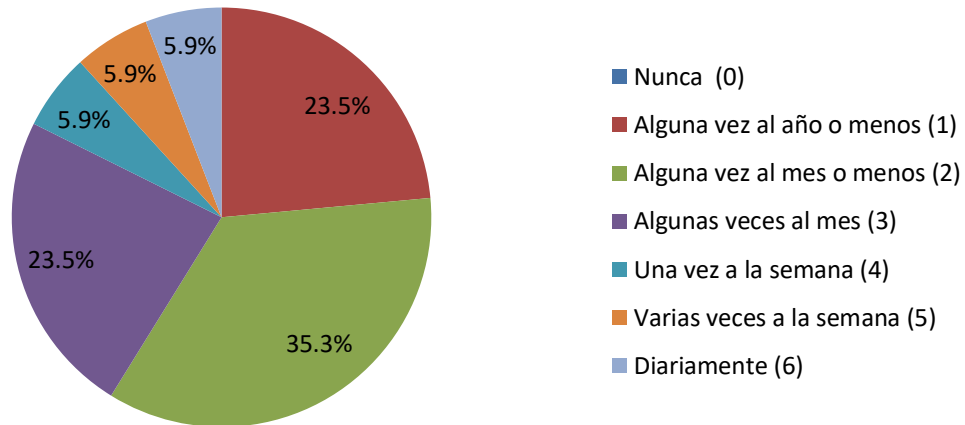


Gráfico 4.15: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 23,5% de los encuestados siente que realmente no le importa lo que les ocurra a sus clientes alguna vez al año o menos, 35,3% alguna vez al mes o menos, 23,5% siente que realmente no le importa lo que les ocurra a sus clientes algunas veces al mes, 5,9% una vez a la semana, 5,9% varias veces a la semana y 5,9% de los encuestados diariamente siente que realmente no le importa lo que les ocurra a sus clientes.

Tabla 4.16: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 5 | 29,4% |
| Algunas veces al mes (3) | 0 | 0% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 4 | 23,5% |
| Diariamente (6) | 3 | 17,6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

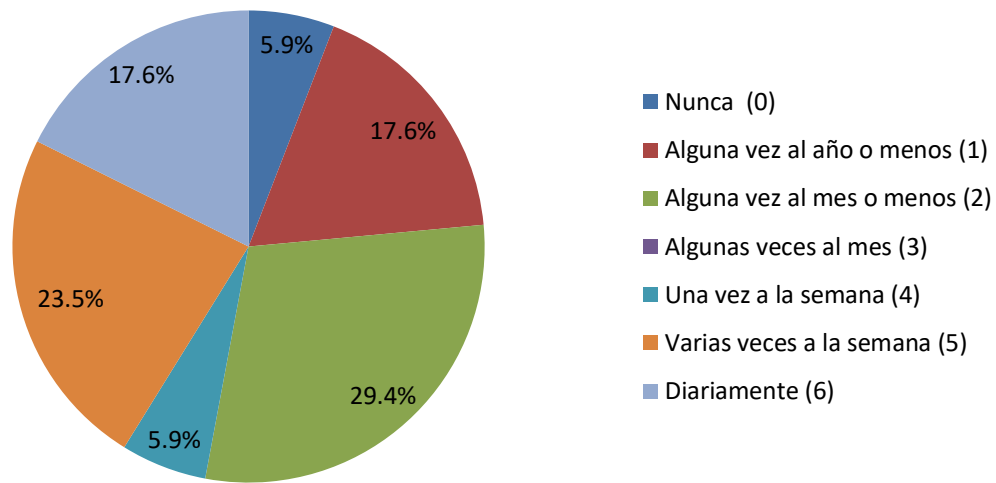


Gráfico 4.16: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 5,9% de los encuestados nunca siente que trabajar en contacto directo con la gente le canse, 17,6% alguna vez al año o menos, 29,4% alguna vez al mes o menos siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa, 5,9% una vez a la semana, 23,5% varias veces a la semana y 17,6% de los encuestados diariamente siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa.

Tabla 4.17: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 1 | 5,9% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 4 | 23,5% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 1 | 5,9% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 7 | 41,2% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes

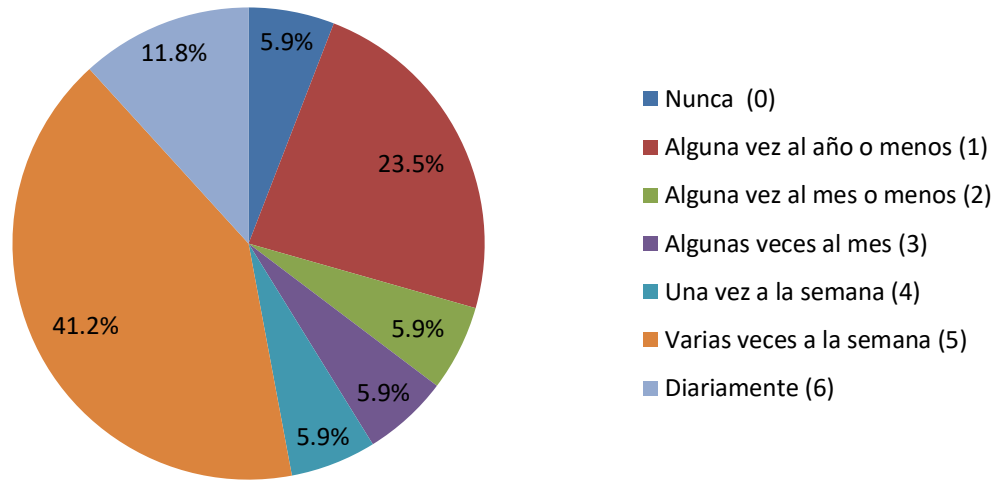


Gráfico 4.17: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 5,9% de los encuestados nunca siente que pueda crear con facilidad un clima agradable con sus clientes, 23,5% alguna vez al año o menos, 5,9% una vez al mes o menos, 5,9% siente que pueda crear con facilidad un clima agradable con sus clientes algunas veces al mes, 5,9% una vez a la semana, 41,2% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente siente que pueda crear con facilidad un clima agradable con sus clientes.

Tabla 4.18: Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 2 | 11,8% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 6 | 35,3% |
| Diariamente (6) | 1 | 5,9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes

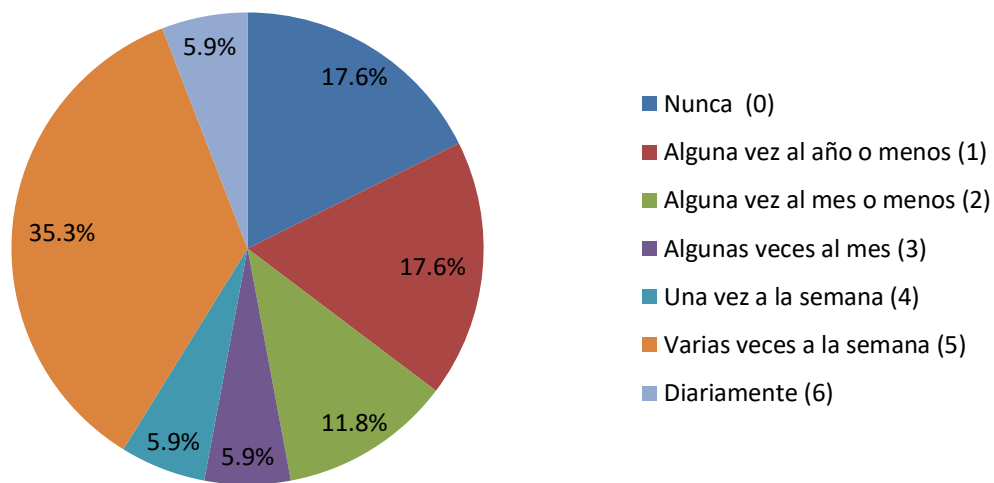


Gráfico 4.18: Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 17,6% de los encuestados nunca se siente estimado después de haber trabajado íntimamente con sus clientes, 17,6% alguna vez al año o menos, 11,8% una vez al mes o menos, 5,9% se siente estimado después de haber trabajado íntimamente con sus clientes algunas veces al mes, 5,9% una vez a la semana, 35,3% varias veces a la semana y 5,9% de los encuestados diariamente se siente estimado después de haber trabajado íntimamente con sus clientes.

Tabla 4.19: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 4 | 23,5% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 2 | 11,8% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 2 | 11,8% |
| Algunas veces al mes (3) | 1 | 5,9% |
| Una vez a la semana (4) | 4 | 23,5% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11,8% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

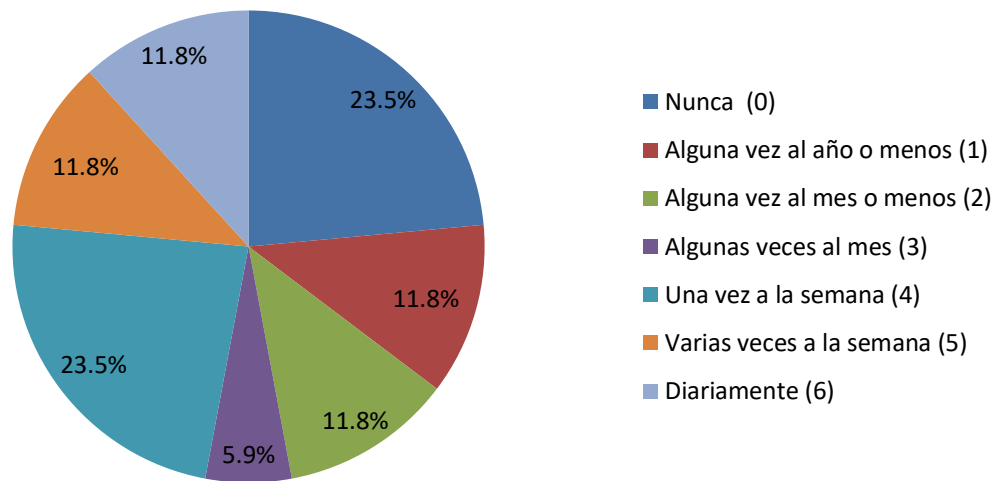


Gráfico 4.19: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico 23,5% de los encuestados nunca creen que consiguen muchas cosas valiosas con su trabajo, 11,8% alguna vez al año o menos, 11,8% alguna vez al mes o menos, 5,9% creen que consiguen muchas cosas valiosas con su trabajo algunas veces al mes, 23,5% una vez a la semana, 11,8% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente creen que consiguen muchas cosas valiosas con su trabajo.

Tabla 4.20: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| Nunca (0) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 3 | 17,6% |
| Algunas veces al mes (3) | 2 | 11,8% |
| Una vez a la semana (4) | 1 | 5,9% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11,8% |
| Diariamente (6) | 3 | 17,6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

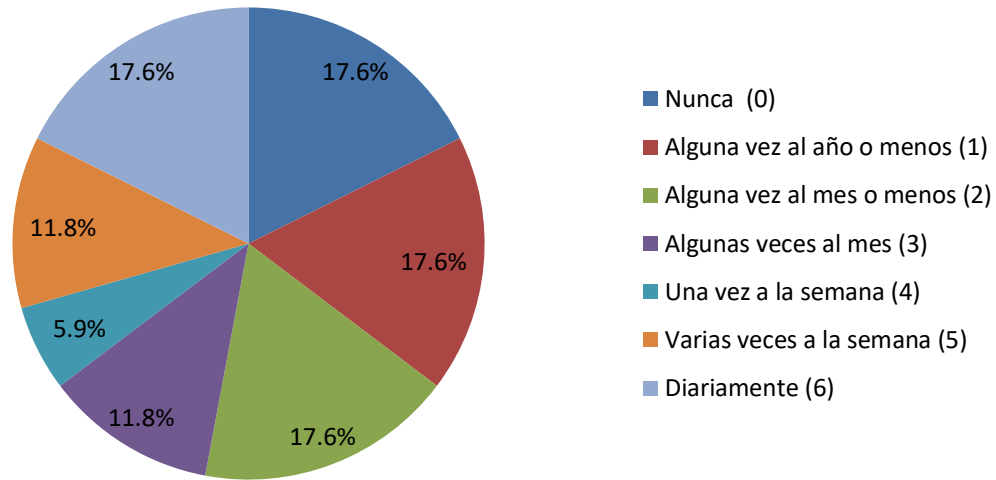


Gráfico 4.20: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico 17,6% de los encuestados nunca se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades, 17,6% alguna vez al año o menos, 17,6% alguna vez al mes o menos, 11,8% se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades algunas veces al mes, 5,9% una vez a la semana, 11,8% varias veces a la semana y 17,6% de los encuestados diariamente se siente como si estuviera al límite de sus posibilidades.

Tabla 4.21: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 5 | 29,4% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 5 | 29,4% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 1 | 5,9% |
| Algunas veces al mes (3) | 2 | 11,8% |
| Una vez a la semana (4) | 3 | 17,6% |
| Varias veces a la semana (5) | 0 | 0% |
| Diariamente (6) | 1 | 5,9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

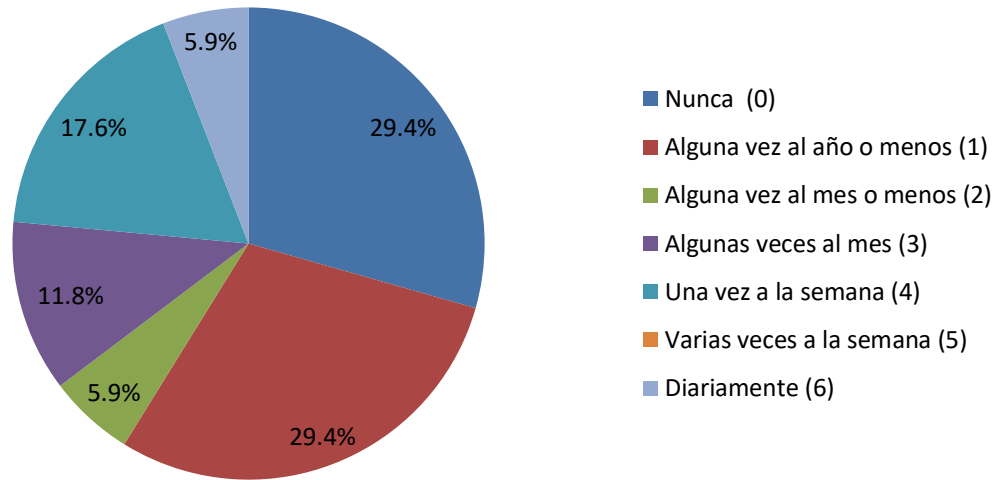


Gráfico 4.21: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico 29,4% de los encuestados nunca siente que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, 29,4% alguna vez al año o menos, 5,9% alguna vez al mes o menos, 11,8% siente que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada algunas veces al mes, 17,6% una vez a la semana y 5,9% de los encuestados diariamente siente que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Tabla 4.22: Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|-------------|
| Nunca (0) | 3 | 17,6% |
| Alguna vez al año o menos (1) | 4 | 23,5% |
| Alguna vez al mes o menos (2) | 1 | 5,9% |
| Algunas veces al mes (3) | 2 | 11,8% |
| Una vez a la semana (4) | 3 | 17,6% |
| Varias veces a la semana (5) | 2 | 11,8% |
| Diariamente (6) | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas

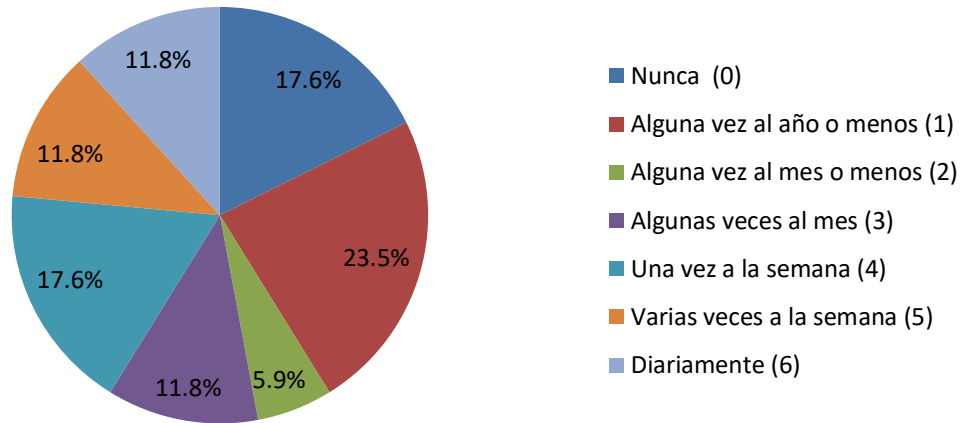


Gráfico 4.22: Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico 17,6% de los encuestados nunca les parece que los clientes los culpen de algunos de sus problemas, 23,5% alguna vez al año o menos, 5,9% alguna vez al mes o menos, 11,8% les parece que los clientes los culpan de algunos de sus problemas algunas veces al mes, 17,6% una vez a la semana y 11,8% varias veces a la semana y 11,8% de los encuestados diariamente les parece que los clientes los culpan de algunos de sus problemas.

Indicador 1: Cansancio emocional

Tabla 4.23: Cansancio emocional

| Preguntas a evaluar | Nota obtenida | Nota máxima posible |
|---------------------|---------------|---------------------|
| 1 | 3,41 | 6 |
| 2 | 2,53 | 6 |
| 3 | 3,24 | 6 |
| 6 | 3,35 | 6 |
| 8 | 3 | 6 |
| 13 | 3,35 | 6 |
| 14 | 3,65 | 6 |
| 16 | 3,24 | 6 |
| 20 | 2,76 | 6 |
| total | 29 | 54 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

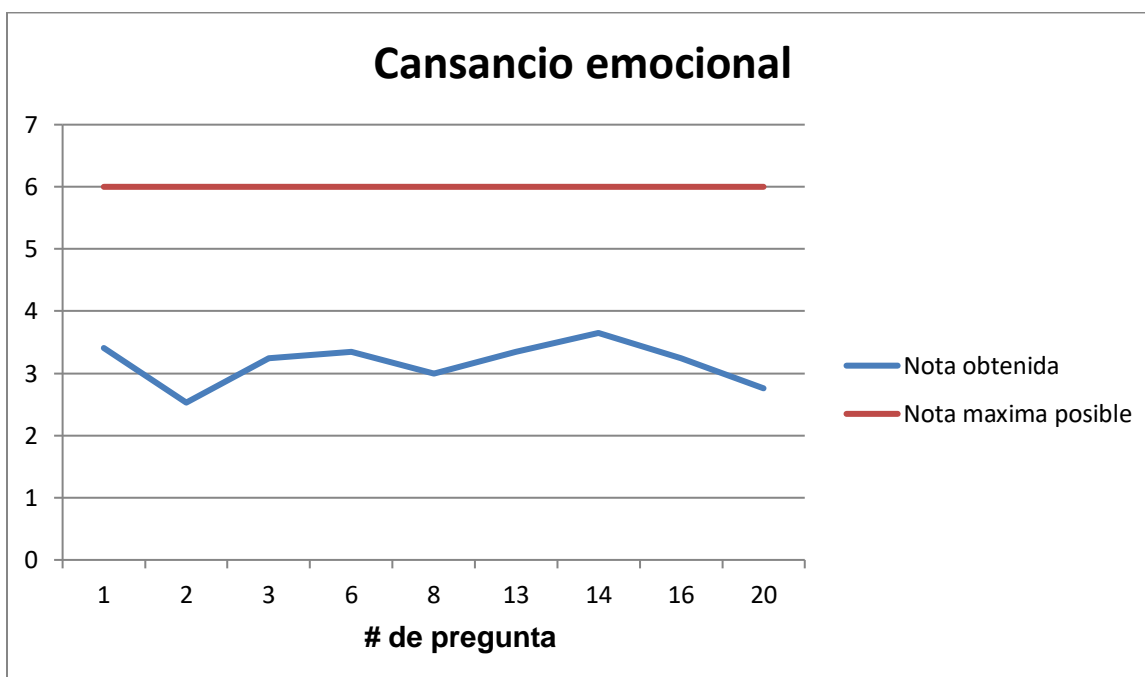


Gráfico 4.23: Cansancio emocional, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Se aplica el test de Maslach a los cajeros de ferretería EPA Belén y para efectos de esta investigación se analizan los datos de forma grupal. Ahora bien, como

muestra el gráfico anterior, los resultados se concentran cerca del 50% por lo que se detecta que los cajeros de Ferretería EPA sufren de cansancio emocional bajo.

Indicador 2: Despersonalización

Tabla 4.24: Despersonalización

| Preguntas a evaluar | Nota obtenida | Nota máxima posible |
|---------------------|---------------|---------------------|
| 5 | 2,35 | 6 |
| 10 | 2,76 | 6 |
| 11 | 1,71 | 6 |
| 15 | 2,52 | 6 |
| 22 | 2,71 | 6 |
| total | 12 | 30 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

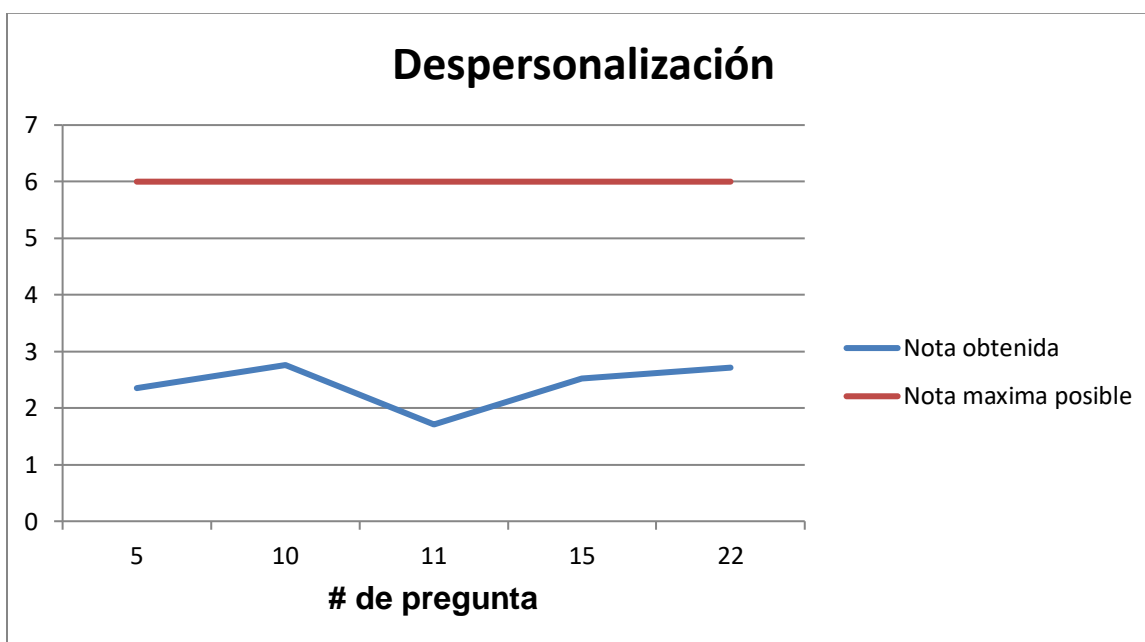


Gráfico 4.24: Despersonalización, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Se aplica el test de Maslach a los cajeros de ferretería EPA Belén y para efectos de esta investigación se analizan los datos de forma grupal. Como muestra el gráfico, los resultados se concentran por debajo del 50% por lo que se detecta que los colaboradores del departamento de cajas sufren de baja despersonalización.

Indicador 3: Realización personal

Tabla 4.25: Realización personal

| Preguntas a evaluar | Nota obtenida | Nota máxima posible |
|---------------------|---------------|---------------------|
| 4 | 3,65 | 6 |
| 7 | 3,65 | 6 |
| 9 | 2,52 | 6 |
| 12 | 2,94 | 6 |
| 17 | 3,53 | 6 |
| 18 | 2,94 | 6 |
| 19 | 2,76 | 6 |
| 21 | 2,76 | 6 |
| total | 24 | 48 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

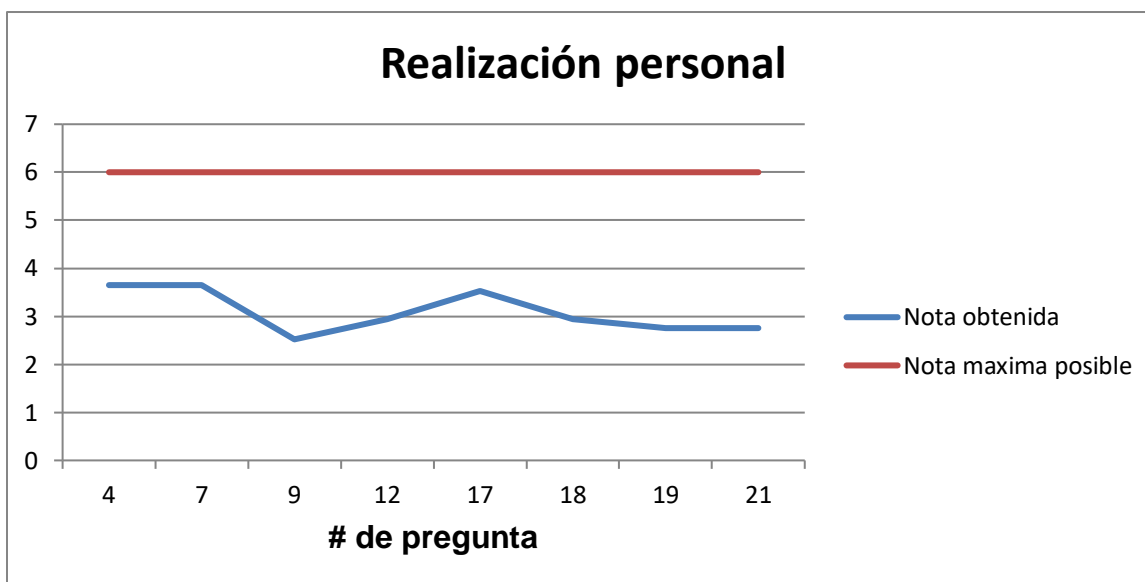


Gráfico 4.25: Realización personal, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Se aplica el test de Maslach a los cajeros de ferretería EPA Belén y para efectos de esta investigación se analizan los datos de forma grupal.

Como muestra el gráfico los resultados se concentran por debajo del 50% por lo que se detecta que los colaboradores del departamento de cajas sufren de moderada realización personal.

Variable 2: Estresores extraorganizacionales

Tabla 5: Condiciones laborales

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Excelentes | 0 | 0% |
| Muy buenas | 5 | 29.4% |
| Adecuadas | 5 | 29.4% |
| Regulares | 7 | 41.2% |
| Malas | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

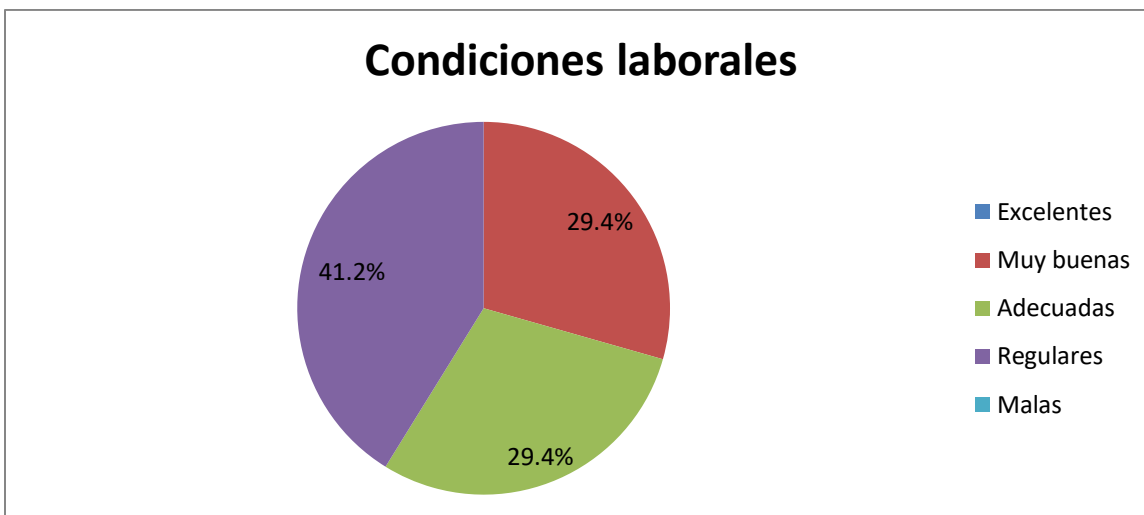


Gráfico 5: Condiciones laborales, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

De las personas entrevistadas ninguna opina que las condiciones laborales son excelentes, 29.4% opinan que son muy buenas, 29.4% opinan que son adecuadas, 41.2% opinan que son regulares y ningún colaborador opina que las condiciones son malas.

Indicador 1: Familia

Tabla 6: ¿Los temas laborales afectan su relación familiar?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Sí | 9 | 52,9% |
| No | 8 | 47,1% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

¿Los temas laborales afectan su relación familiar?

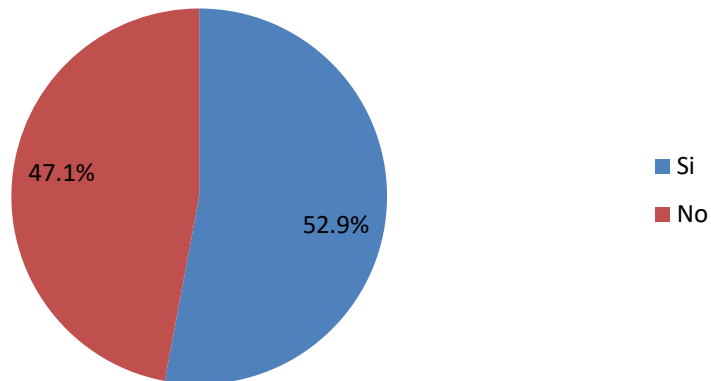


Gráfico 6: ¿Los temas laborales afectan su relación familiar?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 52,9% de las personas encuestadas opinan que los temas laborales afectan su relación familiar y 47,1% opinan que no afectan su relación familiar. Asimismo, el 52,9% de los encuestados que opinan, que los temas laborales si afectan su vida familiar comentan lo siguiente:

- Siempre regreso a mi casa cansada, de mal humor y triste por lo que no tengo interés en pasar tiempo con mi familia.
- Estrés.
- En el ambiente.
- Falta de tiempo con la familia y cansancio continuo.
- Cuando me rebajan las diferencias sea faltantes.
- Emocionalmente.
- El cansancio.
- Me perjudica el pago de faltantes.

Tabla 7: Mi trabajo me permite distribuir y organizar mis tareas familiares

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 12 | 70,6% |
| No | 5 | 29,4% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

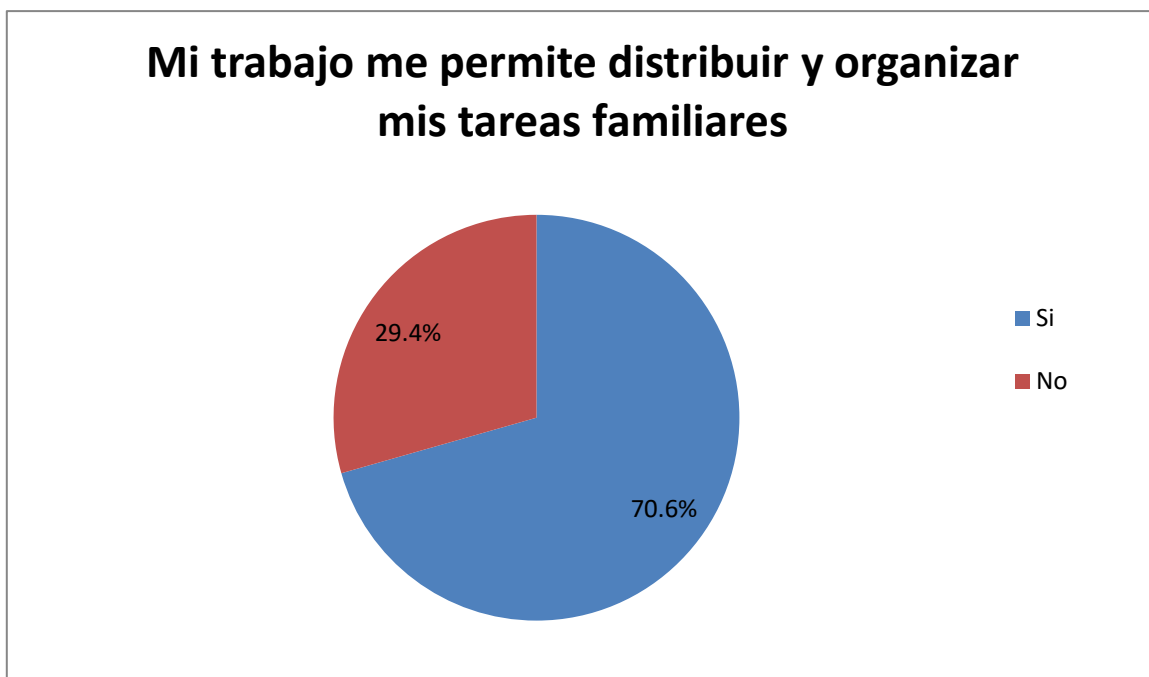


Gráfico 7: Mi trabajo me permite distribuir y organizar mis tareas familiares, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 70,6% de las personas encuestadas opinan que el trabajo les permite distribuir y organizar sus tareas familiares y 29,4% opinan que no les permite distribuir y organizar sus tareas familiares. Además, opinan que el trabajo les permite organizar o no, sus tareas familiares, algunas de sus razones son:

- En EPA siempre acomodan el horario y son accesibles.

- Depende del horario puede tener tardes libre o mañanas libres.
- Horarios extensos.
- Porque organizo mi tiempo para pasar con los seres que amo.
- Se trabaja fin de semana, días festivos, horarios atravesados.
- Porque es solo medio tiempo.
- Los horarios y los jefes míos me ayudaban a que si tenía algo familiar acomodar mis horarios.
- Paso mucho tiempo en el trabajo y las cosas pueden cambiar de un pronto a otro.
- El horario no me permite pasar tiempo con mi familia; ya que ellos tienen los días libres cuando yo trabajo.
- Porque los días que mi familia tiene libre yo trabajo.
- El horario permite tener toda la mañana libre o bien la tarde y un día de fin de semana.
- Horarios anticipados.

Indicador 2: Económico

Tabla 8: ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Sí | 12 | 70,6% |
| No | 5 | 29,4% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

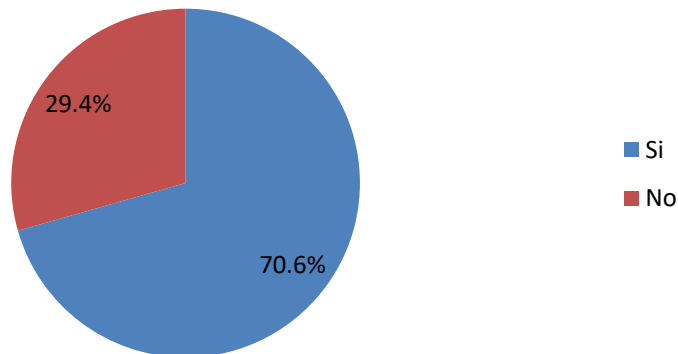


Gráfico 8: ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, 70,6% de los encuestados opina que percibe un salario acorde a las responsabilidades que desempeña y un 29,4% opina que el salario percibido no está acorde con las responsabilidades que desempeña. Sin embargo, el 29,4% de los encuestados no percibe que el salario sea acorde con las funciones porque:

- Trabajar con dinero es muy delicado y el salario no lo compensa, deberían tomar en cuenta variables de faltantes o más incentivos para los cajeros cuando hacen bien su trabajo.
- Por los faltantes y la presión.
- Uno termina haciendo funciones que le corresponden a otros puestos.
- Se le hace el trabajo a los de más rango.
- Debería ser más alto el salario de los cajeros por los faltantes.

Tabla 9: ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 9 | 52,9% |
| No | 8 | 47,1% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

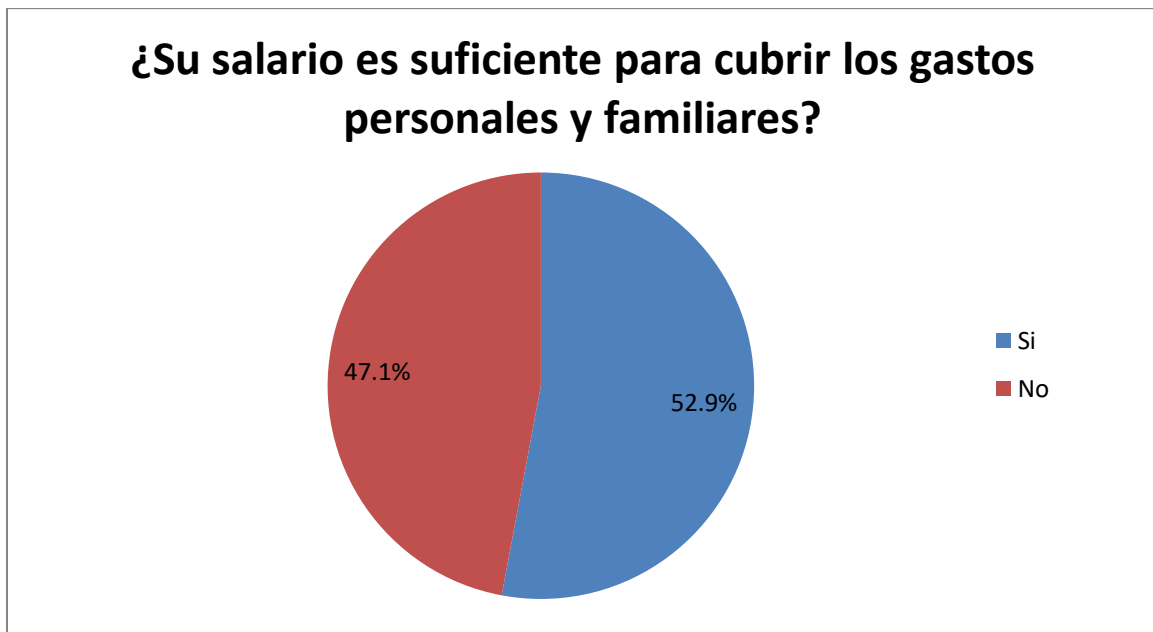


Gráfico 9: ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 52,9% de los encuestados opinan que su salario es suficiente para cubrir sus gastos personales y familiares, y el 47,1% opinan que el salario no es suficiente para cubrir sus gastos.

Tabla 10: ¿Durante los últimos 6 meses su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 9 | 52,9% |
| No | 8 | 47,1% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

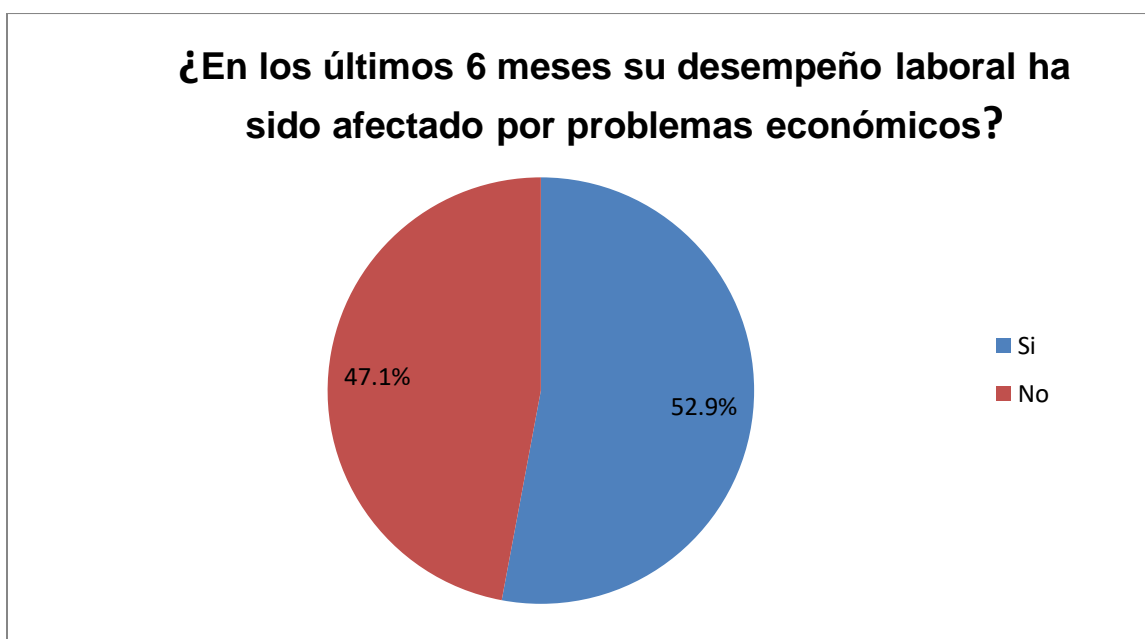


Gráfico 10: ¿Durante los últimos 6 meses su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 52,9% de los encuestados opinan que su desempeño se ha visto afectado por problemas económicos, y el 47,1% opinan que su desempeño no se ha visto afectado por factores económicos. Sin embargo, el 47,1% de los encuestados que mencionan que su rendimiento no se ha visto afectado por problemas económicos son:

- Tengo un buen desempeño desde hace bastante tiempo y no tengo problemas económicos.
- La empresa paga un salario justo.
- No afectan por que se aprender a manejar los problemas.

Variable III: Estresores intraorganizacionales

Indicador 1: Ambiente físico

Tabla 11: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Iluminación deficiente | 4 | 10% |
| Exceso de iluminación | 6 | 15% |
| Ruido fuerte | 7 | 17,5% |
| Alta temperatura | 5 | 12,5% |
| Baja temperatura | 12 | 30% |
| Infraestructura inadecuada | 6 | 15% |
| Total | 40 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo?

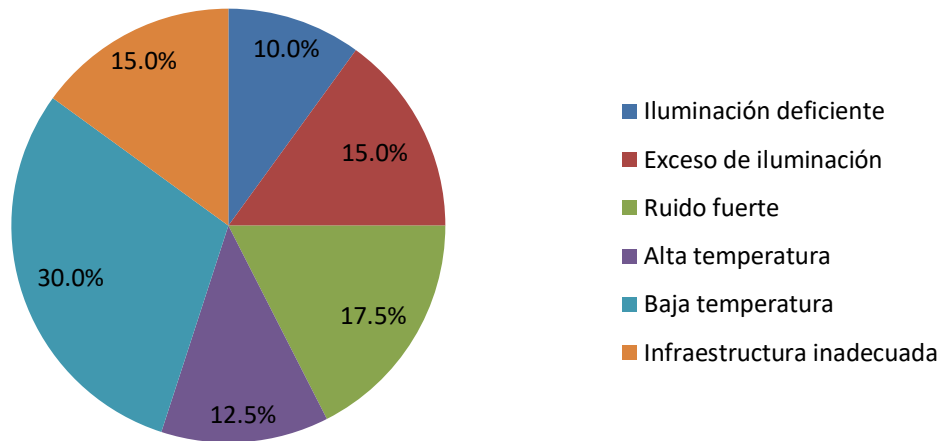


Gráfico 11: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Al preguntarle a los encuestados cuáles condiciones del ambiente físico consideran que se presentan en su lugar de trabajo, brindando la oportunidad de marcar varias opciones, las que considerará necesarias, se obtuvo como respuesta:

- 10% consideran que hay iluminación deficiente.
- 15% opina que hay exceso de iluminación.
- 17,5% considera que hay ruido fuerte.
- 12,5% opina que se presentan altas temperaturas.
- 30% considera que hay bajas temperaturas.
- 15% opina que la infraestructura del área de trabajo es inadecuada.
- Uno de los encuestados opina que otra razón presente en el ambiente físico es “Dolor de espalda y pies”.

Indicador 2: Nivel Individual

Tabla 12: ¿De acuerdo con las funciones que realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 10 | 58,8% |
| No | 7 | 41,2% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

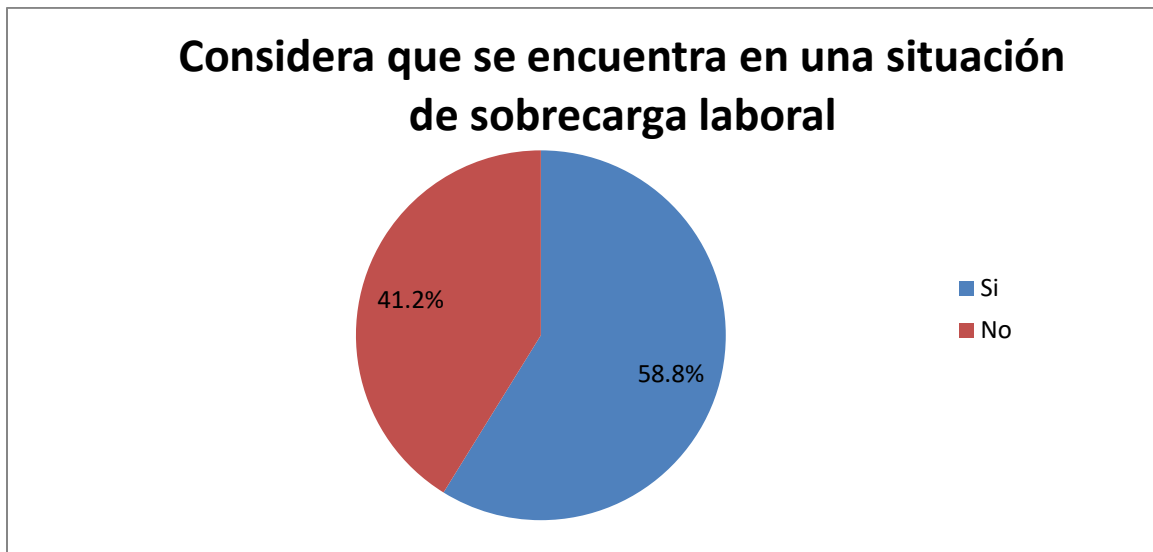


Gráfico 12: ¿De acuerdo con las funciones que realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico, ante la pregunta ¿De acuerdo con las funciones que realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral el 58,8% de los encuestados opinan que sí y el 41,2% opinan no.

Tabla 13: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| El nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación | 5 | 50% |
| Los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuye | 0 | 0% |
| La cantidad de clientes a atender por día es excesiva | 3 | 30% |
| No me siento preparado para hacer todas las funciones que me solicitan | 2 | 20% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

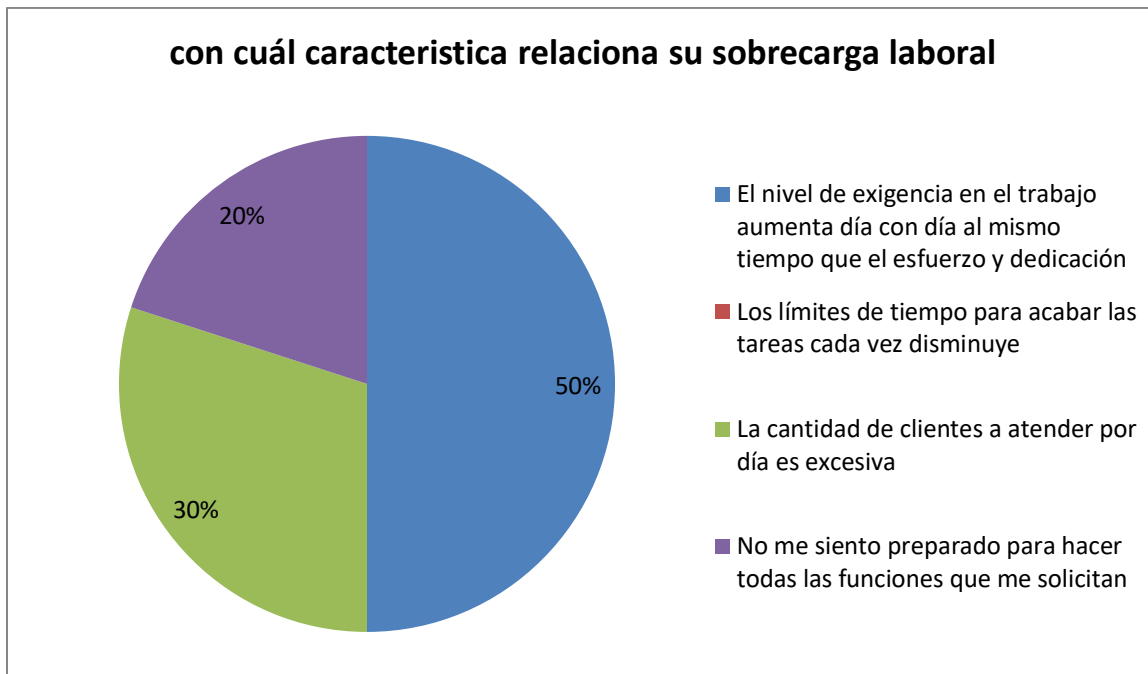


Gráfico 13: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Con base en la pregunta anterior, se les consulta al 58,8% de los encuestados que respondieron que consideran que tienen sobrecarga laboral, con cuál característica relaciona su sobrecarga laboral:

- 50% respondieron que el nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación.
- 30% opinan que la cantidad de clientes a atender por día es excesiva.
- 20% consideran que no se sienten preparados para hacer todas las funciones que se le solicitan.

Tabla 14: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 15 | 88,2% |
| No | 2 | 11,8% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

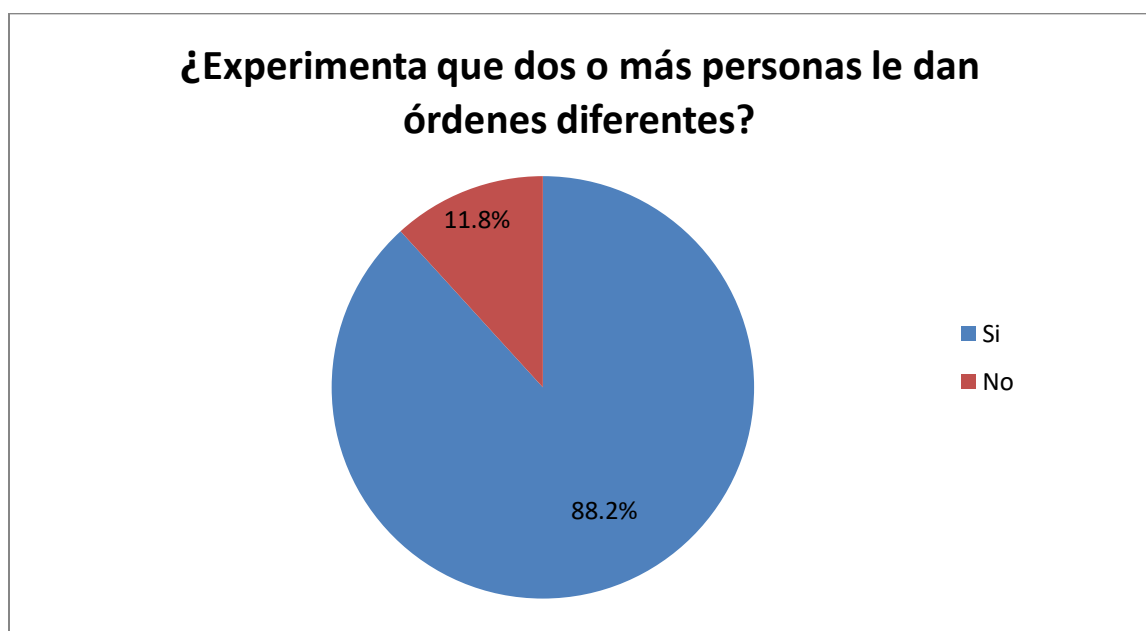


Gráfico 14: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 88,2% de los encuestados opinan que reciben órdenes diferentes de dos o más personas y el 11,8% opinan no reciben órdenes diferentes.

Tabla 15: ¿Le giran y le dan instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 12 | 70,6% |
| No | 5 | 29,4% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

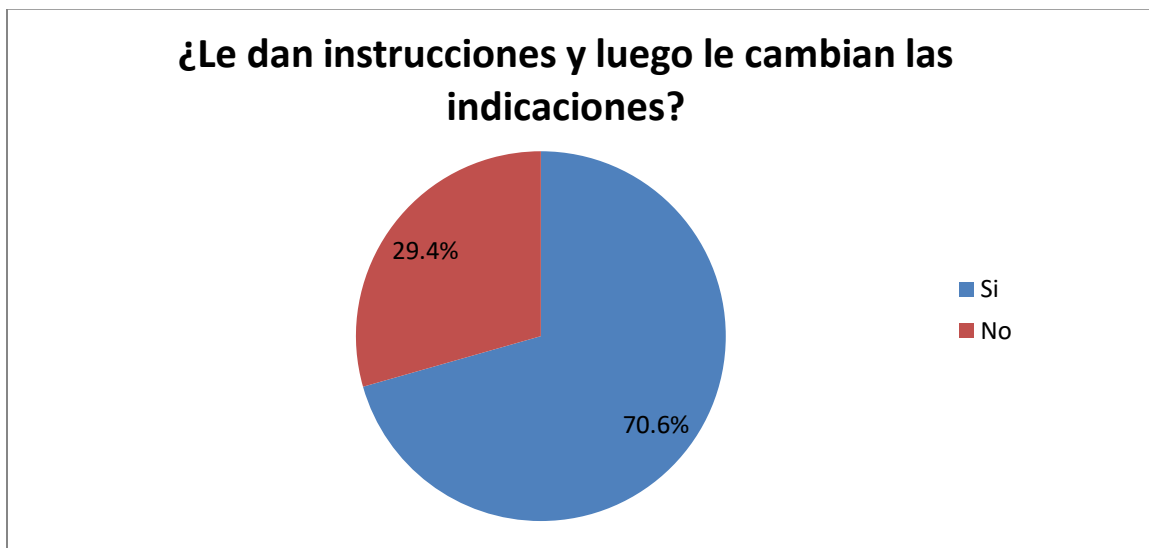


Gráfico 15: ¿Le giran y le dan instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico, el 70,6% de los encuestados opinan que reciben instrucciones y luego le cambian las indicaciones y el 29,4% opinan no les cambian las indicaciones. Seguidamente, al preguntar él porqué opinan que les cambian o no las indicaciones mencionan:

- Porque los gerentes se viven contradiciendo entre ellos.
- Malos liderazgos.

- No sé deciden a sus acciones.
- Se explica lo que se hace diariamente de acuerdo a la labor del día.
- Varios gerentes dictan diferentes órdenes.
- Hay jefes que creen que porque son superiores pueden pasarle a otros por encima.
- Por qué se creen superiores.
- No se ponen de acuerdo.
- Los jefes nunca se ponen de acuerdo.
- En Epa todo está normado, solo hay una forma de hacerlo.

Tabla 16: ¿Se ha encontrado en algún momento con situaciones en las cuales le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Sí | 2 | 11,8% |
| No | 15 | 88,2% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

¿Le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores?

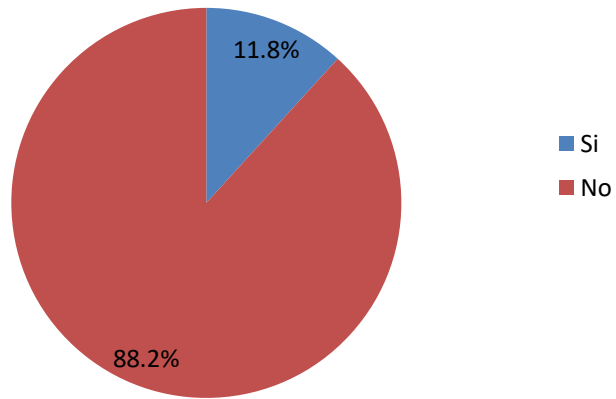


Gráfico 16: ¿Se ha encontrado en algún momento con situaciones en las cuales le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico, el 11,8% de los encuestados opinan que sí se han encontrado en situaciones en las cuales le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores, y el 88,2% opinan que no les han solicitado funciones que van en contra de sus principios o valores.

Tabla 17: En relación con su rol de trabajo

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades | 13 | 76,5% |
| No tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades | 0 | 0% |
| Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, pero NO de los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades | 1 | 5,9% |
| Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, de los objetivos del trabajo individual, pero NO del alcance de las responsabilidades | 3 | 17,6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

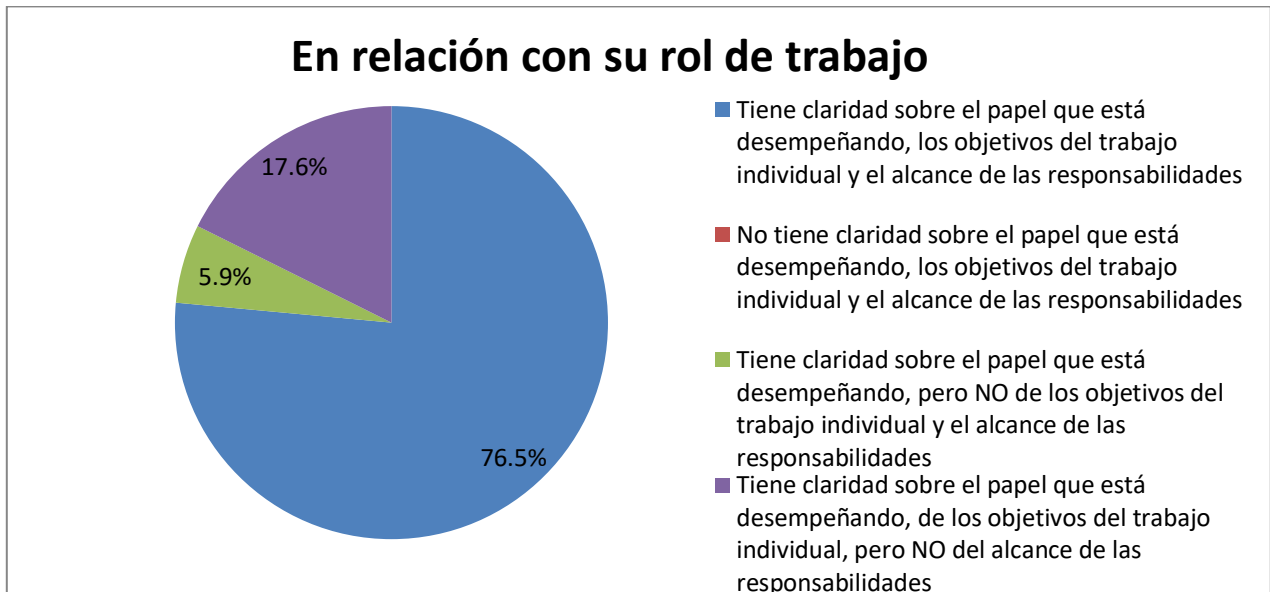


Gráfico 17: En relación con su rol de trabajo, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico al preguntarle a los encuestados su opinión en relación con su rol:

- El 76,5% opinan tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades.
- El 5,9% consideran tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, pero NO de los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades.
- Y el 17,6% de los encuestados opina que tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, de los objetivos del trabajo individual, pero NO del alcance de las responsabilidades.

Tabla 18: ¿Considera usted que puede desarrollar su profesión o meta profesional, en Ferretería EPA Belén?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 3 | 17,6% |
| No | 14 | 82,4% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

¿Considera usted que puede desarrollar su profesión o meta profesional, en Ferretería EPA Belén?

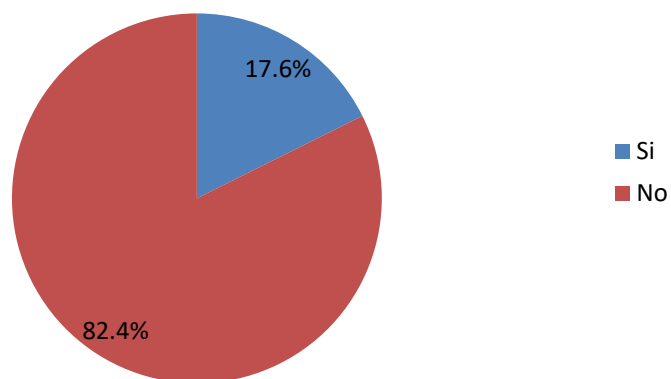


Gráfico 18: ¿Considera usted que puede desarrollar su profesión o meta profesional, en Ferretería EPA Belén?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 17,6% de los encuestados opinan que pueden desarrollar su profesión o meta profesional en Ferretería EPA Belén y el 82,4% opinan que no pueden desarrollar su meta profesional en Ferretería EPA Belén. Seguidamente, al preguntar el porqué consideran que pueden o no desarrollar su meta profesional en Ferretería EPA respondieron:

- Porque los cambios y el crecimiento se dan por interés de los gerentes y no por rendimiento o estudios.
- Los ascensos son cada vez más cuestionados.
- Mucha argolla.
- Deseo estudiar algo indiferente a lo de ahí.
- Es difícil cuando existen favoritismos.
- Porque lo que estudio nada que ver ahí.
- Porque todo es pura argolla.
- Porque todo se maneja por influencias.
- Hay favoritismo, cero igualdad al obstaculizar el crecimiento de los empleados poniendo muchas trabas al no valorar su habilidad y desempeño en su puesto.
- Mucha argolla.
- Las personas para desarrollarse ya están preseleccionadas x motivos de cercanía o amistad.

Indicador 3: Nivel Grupal

Tabla 19: ¿Cuáles factores estresantes se presentan en su área de trabajo?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Ausencia de unión por parte del grupo de trabajo | 8 | 20% |
| Conflictos y roces entre sus compañeros de trabajo | 11 | 27,5% |
| Problemas por diferencia de opiniones | 13 | 32,5% |
| Falta de apoyo a nivel grupal | 8 | 20% |
| Total | 40 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

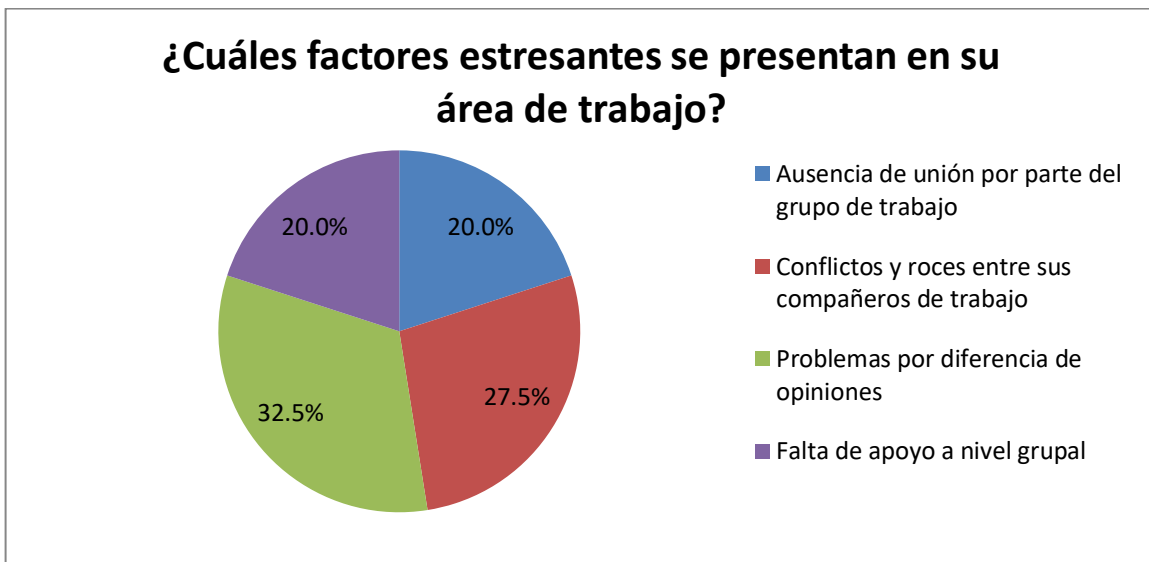


Gráfico 19: ¿Cuáles factores estresantes se presentan en su área de trabajo?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Al consultarle a los encuestados sobre ¿cuáles factores estresantes se presentan en su área de trabajo?, permitiendo marcar varias opciones a la vez, las que consideran pertinentes dan como resultado:

- El 20% opina que hay ausencia de unión por parte del grupo de trabajo.
- El 27,5% consideran que hay conflictos y roces entre sus compañeros de trabajo.
- El 32,5% opina que hay problemas por diferencia de opiniones.
- Y el 20% considera que hay falta de apoyo a nivel grupal.

Tabla 20: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Mala actitud del grupo | 8 | 47,1% |
| Poca muestra de afecto hacia los compañeros | 1 | 5,9% |
| Poca proximidad física durante la ejecución de las tarea | 2 | 11,8% |
| Poca Tolerancia con los demás | 6 | 35,3% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?

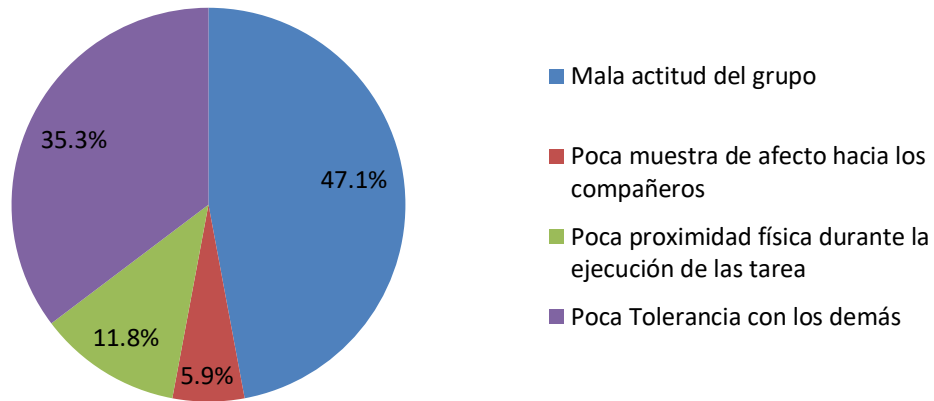


Gráfico 20: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico al preguntar ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?:

- El 47,1% de los encuestados opinan que mala actitud del grupo.
- 5,9% considera que poca muestra de afecto hacia los compañeros.
- El 11,8% opina que hay poca proximidad física durante la ejecución de las tareas.
- El 35,3% de los encuestados considera que hay poca tolerancia con los demás.

Tabla 21: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Ausencia de unión por parte del grupo | 8 | 47,1% |
| Roces y división con otras áreas | 4 | 23,5% |
| Falta de apoyo del supervisor | 1 | 5,9% |
| Falta de apoyo del superior inmediato | 4 | 23,5% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

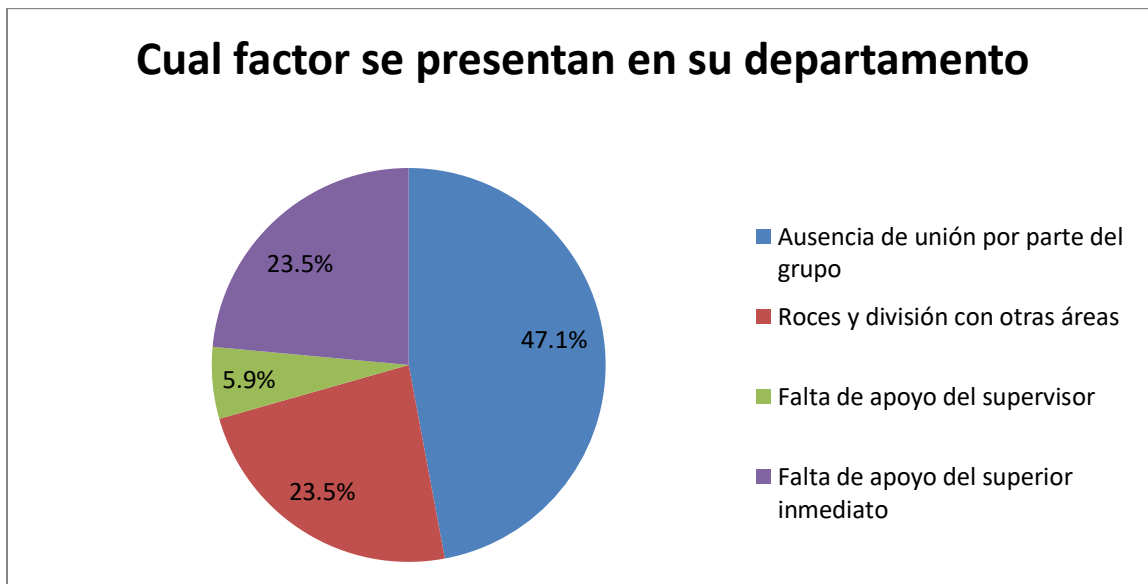


Gráfico 21: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Al preguntarle a los encuestados ¿cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?, respondieron:

- El 47,1% opinan que ausencia de unión por parte del grupo.
- El 23,5 de los encuestados opina que hay roces y división con otras áreas.
- 5,9% considera que falta de apoyo del supervisor.

- El 23,5% de los encuestados considera que hay falta de apoyo del supervisor inmediato.

Tabla 22: ¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Apoyo constante del Supervisor | 6 | 30% |
| Roces con el supervisor | 4 | 20% |
| Roces con otros compañeros | 10 | 50% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

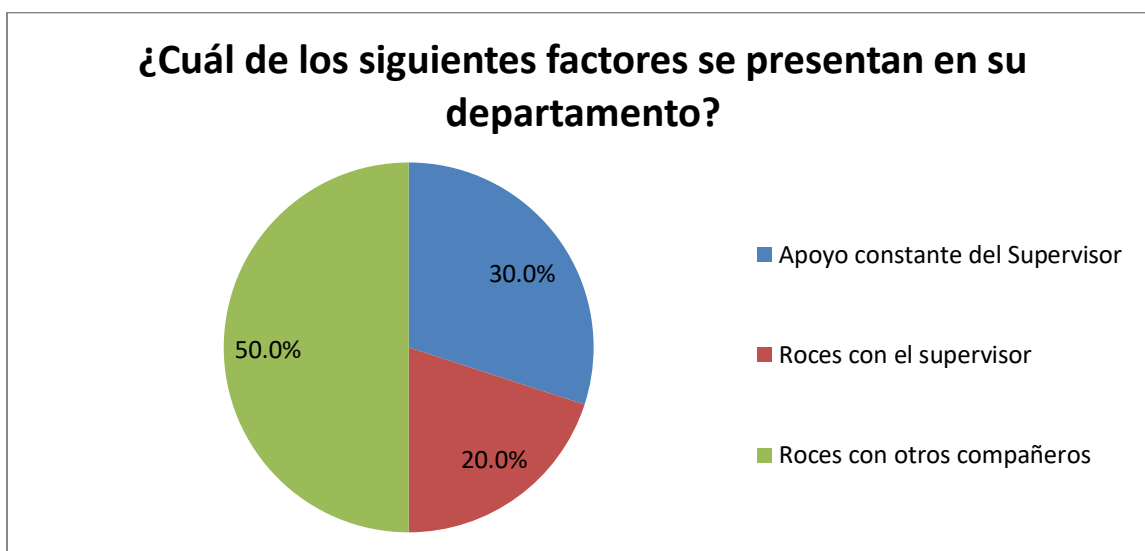


Gráfico 22: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico al preguntar ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?, permitiendo marcar varias opciones a la vez se obtiene como resultado que:

- El 30% de los encuestados opina hay apoyo constante del supervisor.
- El 20% considera se presentan roces con el supervisor.
- El 50% restante opina que se dan roces con otros compañeros.

Tabla 23: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 14 | 82,4% |
| No | 3 | 17,6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.



Gráfico 23: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 82,4% de los encuestados opinan que sí existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo y el 17,6% opinan que no hay conflictos en su grupo de trabajo.

Tabla 24: Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 8 | 47,1% |
| No | 9 | 52,9% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.



Gráfico 24: Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 47,1% de los encuestados opinan que el apoyo que reciben de su grupo de trabajo sí los motiva a realizar sus funciones diarias y el 52,9% opina que el apoyo de su grupo no los motiva en la realización de sus labores diarias.

Variable IV: Estresores organizacionales

Indicador 1: Clima organizacional

Tabla 25: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Muy buen ambiente de trabajo | 1 | 5,9% |
| Ambiente un poco tenso | 13 | 76,5% |
| Un mal e inadecuado ambiente de trabajo | 3 | 17,6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

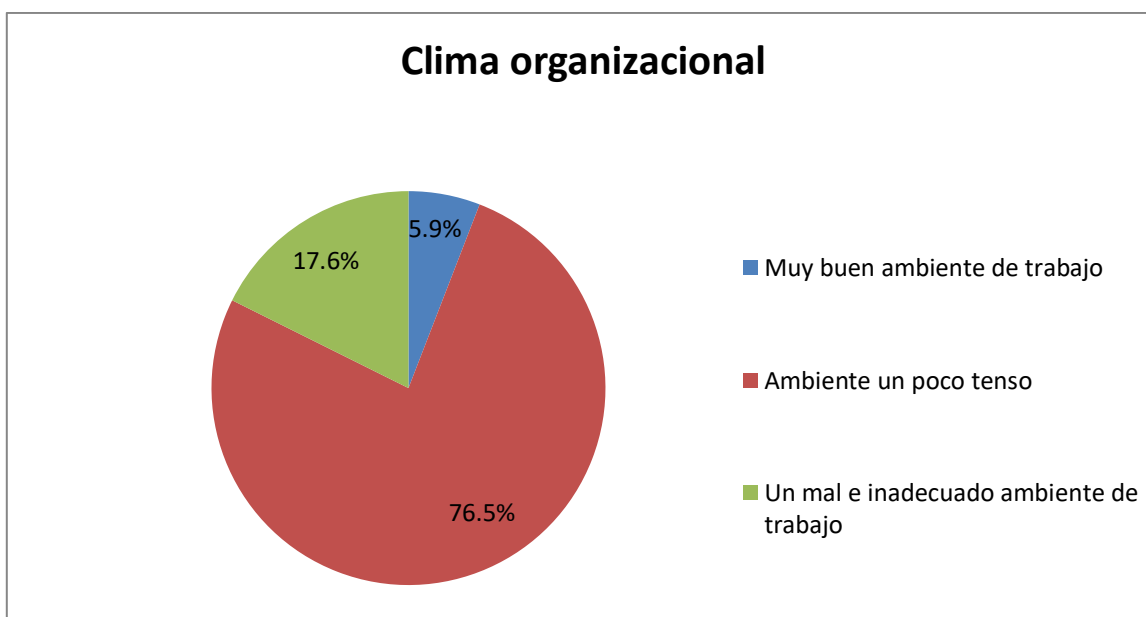


Gráfico 25: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico al preguntar ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?, los encuestados respondieron:

- El 5,9% de los encuestados opina que hay muy buen ambiente de trabajo.
- El 76,5% considera que hay un ambiente un poco tenso.
- Y el 17,6% opinan que hay un mal e inadecuado ambiente de trabajo.

Indicador 2: Estilos gerenciales

Tabla 26: ¿Con cuáles de los siguientes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Selecciona las alternativas posibles de acción; evalúa las diferentes alternativas; decide cuál alternativa se llevará a cabo; hace encargos a sus subordinados (define funciones y tareas); controla la acción (comparar a lo real con lo presupuestado) (autocrático) | 8 | 47,1% |
| Define los objetivos y las metas (o los problemas); el jefe lo realiza conjuntamente con sus subordinados, haciéndolos participar con sus propias ideas; también realiza las siguientes funciones: seleccionar las alternativas, evaluarlas, elegir la mejor, hacer la ejecución y controlar (consultivo) | 4 | 23,5% |
| El conjunto con los subordinados se definen metas y objetivos; se seleccionan las alternativas posibles; se evalúan estas y se decide conjuntamente cuál es la alternativa mejor por seguir (Democrático) | 2 | 11,8% |
| Delega las funciones a las personas parte de su equipo y espera que asuman la responsabilidad, motivación y control de las diferentes situaciones a las cuales se estén enfrentando (liberal) | 3 | 17,6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

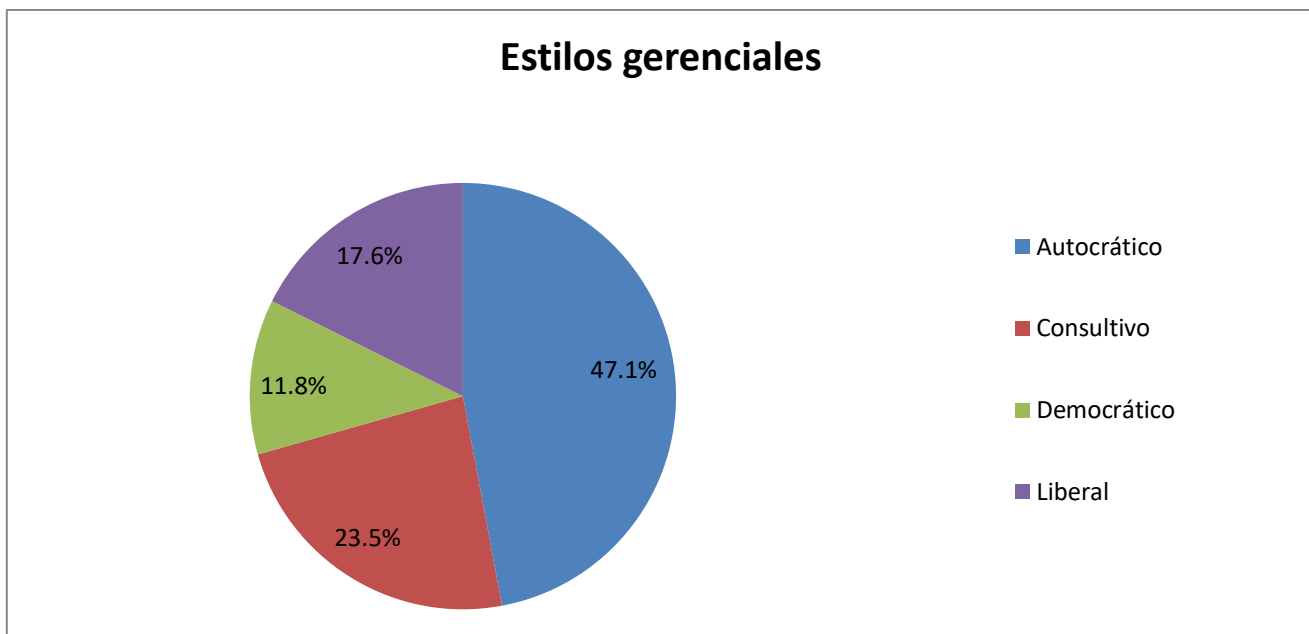


Gráfico 26: ¿Con cuáles de los siguientes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 47,1% de los encuestados opina que el tipo de liderazgo es autocrático, el 23,5% opina que el tipo de liderazgo es consultivo, el 11,8% de los encuestados opina que el tipo de liderazgo es democrático y el 17,6% opina que el tipo de liderazgo es liberal.

Indicador 3: Los sistemas informáticos

Tabla 27: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Sí | 17 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.



Gráfico 27: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 100% de los encuestados opina que domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para desarrollar sus labores diarias. Algunos comentarios del porque dominan el funcionamiento de los sistemas informáticos son:

- EPA se preocupa por estar capacitando adecuadamente a todos sus colaboradores.
- Se le entrena al inicio para ello.
- Se da capacitación de todo ello.
- La empresa se encarga de capacitarnos.
- Hay buena capacitación.
- Son repetitivos y casi lineales. Se hace exactamente lo mismo.

Tabla 28: ¿Considera que EPA cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?

| Distribución | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Sí | 14 | 82,4% |
| No | 3 | 17,6% |
| Total | 17 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

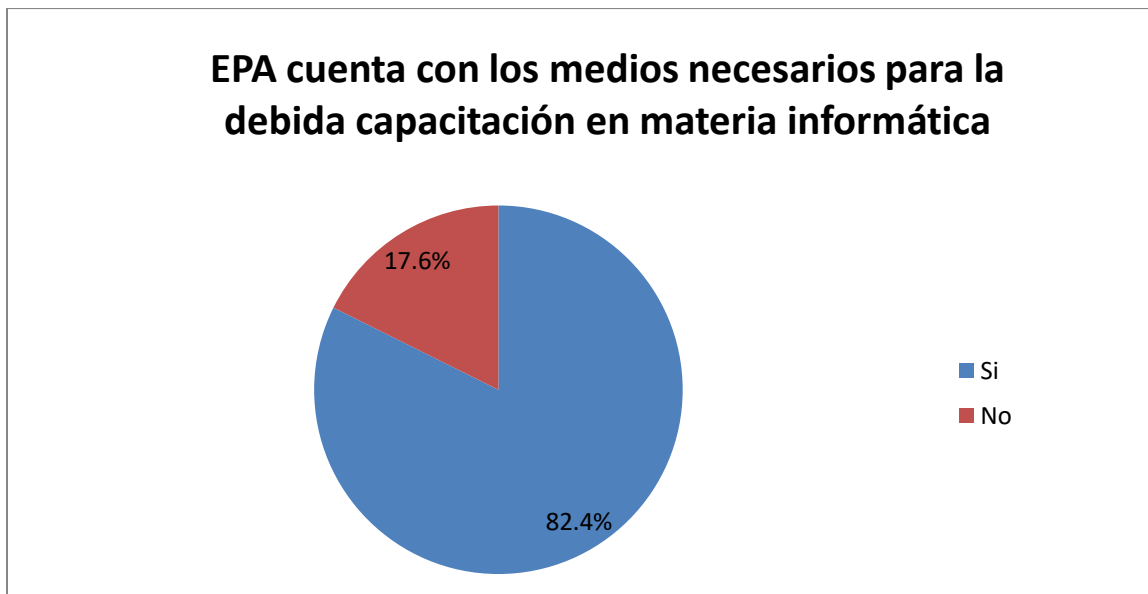


Gráfico 28: ¿Considera que EPA cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?, elaborado con datos del cuestionario aplicado a los cajeros de Ferretería EPA, noviembre y diciembre 2018.

Como muestra el gráfico el 82,4% de los encuestados opina que Ferretería EPA Belén cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación en materia informática, y el 17,6% opina que no cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 CONCLUSIONES y

1.2 RECOMENDACIONES

A continuación se analizarán los datos mostrados anteriormente, y se brindarán las posibles recomendaciones para solucionar el problema y evitar que se siga presentando en el futuro.

Datos generales:

- La mayoría de la población son mujeres.
- La mayoría de los encuestados tiene una edad entre 18 y 25 años.
- Una minoría de los encuestados ha laborado en el departamento de cajas entre 3 y 4 años.

Cuadro 3: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 1

| Objetivo 1: Estudiar si los colaboradores de cajas de ferretería EPA belén presentan síntomas del <i>burnout</i> | |
|---|---|
| Conclusiones | Recomendaciones |
| Se puede observar que el resultado del test de Maslach para el indicador de agotamiento emocional es bajo. | <ul style="list-style-type: none">• Realizar una evaluación anual para medir el cansancio personal, despersonalización y realización personal que presentan los colaboradores por medio del test de Maslach y tomando como indicador la |

Con base en los resultados obtenidos, se determina que el nivel de peligrosidad de **burnout** en los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén con respecto a la despersonalización se encuentran en nivel bajo.

La aplicación del test de Maslach en los cajeros de Ferretería EPA Belén muestran una baja satisfacción laboral.

siguiente tabla.

- A pesar de que hay una baja despersonalización se recomienda realizar ejercicios de estiramiento y respiración profundada antes de iniciar cada jornada.
- Brindar reconocimientos y felicitar a los cajeros que se esfuerzan y cumplen con las metas propuestas, para aumentar su satisfacción al reconocer el merito de estos.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Cuadro 4: Indicadores del síndrome de *burnout*

| Aspecto | Indicador bajo | Indicador alto |
|------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Agotamiento emocional | Puntuación de 0 a 33 | Puntuación de 34 a 54 |
| Despersonalización | Puntuación de 0 a 18 | Puntuación de 19 a 30 |
| Realización personal | Puntuación de 0 a 28 | Puntuación de 29 a 48 |

Fuente: Elaboración propia (2019).

Cuadro 5: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 2

| Objetivo 2: | |
|--|---|
| Analizar los estresores extraorganizacionales que pueden afectar la calidad de vida de los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería epa belén. | |
| Conclusiones | Recomendaciones |
| Familia | Familia |
| <ul style="list-style-type: none"> • La mitad de los encuestados opina que los temas laborales afectan su relación familiar. • Una minoría de los encuestados opina que el trabajo no le permite distribuir y organizar sus tareas familiares. | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar a todo el equipo de cajas para realizar rifas o venta de comida (permitidas por la organización) al menos una vez al mes para recolectar dinero y guardarlo para apoyar a las personas que tienen faltantes y así reducir el estrés que genera este aspecto. • El gerente del área (encargado de los horarios) deberá velar que la distribución de los horarios sea de forma equitativa e igualitaria. |
| Económico | Económico |
| <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los encuestados considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña. • Poco menos de la mitad de los encuestados opina que no les es | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión en la que se expresen los cajeros quienes opinan que el salario es justo para realizar un debate y tratar de concientizar a sus compañeros del excelente salario percibido. • Organizar un taller de cómo administrar eficientemente las finanzas |

suficiente su salario para cubrir sus gastos personales y familiares.

- Poco menos de la mitad de los encuestados no ha visto afectado su rendimiento laboral a causa de problemas económicos en los últimos seis meses.

personales, para ayudar a los colaboradores a reducir gastos innecesarios.

- Repasar los procesos de cajas con los colaboradores que han visto afectado su rendimiento por problemas económicos, para reforzar las buenas prácticas y así evitar los faltantes.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Cuadro 6: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 3

| Objetivo 3: | |
|--|--|
| Determinar cuáles estresores intraorganizacionales se presentan en el área de trabajo de cajas de Ferretería EPA Belén que generen estrés laboral en sus colaboradores. | |
| Conclusiones | Recomendaciones |
| Ambiente físico | Ambiente físico |
| <p>En cuanto al ambiente físico, los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén indicaron que se ven afectados por bajas temperatura, ruido fuerte, exceso de iluminación e infraestructura inadecuada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cambiar el sistema de control del aire acondicionado de tal forma que no este programado y lo puedan encender y apagar desde la tienda. • Darle accesibilidad al personal de manejar el equipo de sonido de tal forma que se facilite bajar el volumen cuando sea necesario. • Cambiar los fluorecentes por otros de menor intensidad para disminuir la iluminación del área. • Modificar la infraestructura de las cajas, que sea un poco mas grande para darle mas espacio y comodidad a los cajeros. |
| Nivel individual Sobrecarga laboral | Nivel individual Sobrecarga laboral |
| <ul style="list-style-type: none"> • Poco más de la mitad de los encuestados opina que experimenta un grado de sobrecarga laboral. Asimismo, se da porque el nivel de exigencia en el trabajo aumenta diariamente al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación. | <ul style="list-style-type: none"> • Eliminar del rol de los cajeros las funciones que se relacionan con el apoyo a otras áreas para disminuir la sobrecarga laboral, como puede ser el cubrir las horas de almuerzo de otros departamentos que dejan al |

departamento de cajas con uno o a veces con dos cajeros menos, sobrecargando a los que quedan en el área porque tienen que trabajar mucho más rápido para poder dar a vasto con la cantidad de clientes y exponiéndolos a tener faltantes.

Conflicto de roles

- La mayoría de los encuestados opina que experimenta situaciones en la que dos o más personas le dan ordenes diferentes, además le dan instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones.
- La mayoría de los encuestados opina que no ha experimentado en ningún momento situaciones en las cuales le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores.

Conflicto de roles

- Concientizar a la gerencia para que se apegue a lo que dicen las normas de la organización, como lo hacen los colaboradores para así estandarizarse y evitar dar ordenes diferentes.
- Organizar una reunión en la cual el gerente del departamento se reúna de forma individual con cada colaborador y dialoguen sobre los temas que les molesta o aspectos de mejora para evitar conflictos personales.

Ambigüedad en los roles

La mayoría de los encuestados opinan que tienen claro el papel que desempeñan, los objetivos individuales y el alcance de las responsabilidades, es decir, tienen claro su rol dentro de la organización.

Ambigüedad en los roles

- Brindar un espacio semanal de al menos una hora a los cajeros para que lean las normas y el manual del puesto para aclarar las dudas en cuanto a su rol de trabajo.

| Discrepancia con las metas de la carrera laboral | Discrepancia con las metas de la carrera laboral |
|--|---|
| <p>La mayoría de los colaboradores opina que no puede ejercer su profesión o meta profesional dentro de ferretería EPA.</p> | <p>Organizar más eficientemente las opciones de crecimiento que sean más justas e igualitarias, además que se le de oportunidad solo a los colaboradores con buen rendimiento, buena actitud o con estudios profesionales.</p> |
| Nivel grupal | Nivel grupal |
| <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los encuestados opina que hay problemas en el grupo por diferencias en las opiniones, mala actitud y poca tolerancia con los compañeros. | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones sociales fuera de la empresa y de horas laborales como celebrar los cumpleaños de los miembros del grupo, al menos una vez cada dos meses, en la cual se pueda compartir y fortalecer las relaciones interpersonales de todos los miembros del departamento. |
| <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los colaboradores opina que hay ausencia de unión por parte del grupo y roces con otras áreas. | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar al grupo para que realicen dinámicas como “forma correcta de hacer comandas” en las reuniones diarias que se hacen en ferretería EPA para concientizar a las otras áreas sobre la labor que se desempeña en el departamento y así evitar los roces. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Más de la mitad de los encuestados | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al gerente de cajas sobre |

opina que hay roces y conflictos entre los miembros del grupo de trabajo, y por esto el apoyo que reciben de los compañeros no los motiva para realizar sus funciones diarias.

resolución alterna de conflictos para que pueda desempeñar un rol mediador, y así ayudar a los colaboradores que tienen roces y conflictos para que se reúnan, y por medio de la escucha activa lleguen a acuerdos que favorezcan a ambas partes y solucionen los conflictos.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Cuadro 7: Conclusiones y recomendaciones objetivo específico 4

| Objetivo 4: Identificar cuales factores de los estresores organizacionales se dan en el departamento de cajas de Ferretería EPA Belén que disminuyen la calidad de vida de sus colaboradores. | |
|---|--|
| Conclusiones | Recomendaciones |
| <p style="text-align: center;">Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los encuestados opina que el ambiente de trabajo es un poco tenso. | <p style="text-align: center;">Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientizar a los jefes del grupo de ser más accesibles y escuchar las necesidades y sugerencias de los cajeros, valorar cuales sugerencias son viables y aplicarlas como por ejemplo permitirles a los cajeros tener botellas de agua para evitar estar saliendo a tomar agua y evitar generarles estrés por el temor a que los regañen por salir de la caja. |
| <p style="text-align: center;">Estilos gerenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi la mitad de los encuestados opina que el gerente es el toma las decisiones, delega roles y funciones y controla la acción; es decir que ejerce un liderazgo autoritario. | <p style="text-align: center;">Estilos gerenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • En toma de decisiones que no sean de alto impacto, permitir a los cajeros una mayor participación, brindar ideas y sugerencias, para motivar al grupo y generar un sentido de pertenencia en los colaboradores. |
| <p style="text-align: center;">Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los encuestados dominan el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias. | <p style="text-align: center;">Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el sistema informático que se está utilizando para que los colaboradores de cajas de Ferretería EPA Belén, lo sigan dominando en su totalidad. |

- La mayoría de los encuestados considera que Ferretería EPA cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática.
- Conformar equipos de trabajo, en los cuales los cajeros con mayor rendimiento y experiencia, aclararen las dudas, refuercen el conocimiento y las buenas practicas, para ayudar a mejorar los indicadores del desempeño de la minoría quienes opinan que en EPA no se da la debida capacitación en materia informática.

Fuente: Elaboración propia (2019).

CAPÍTULO VI:
PROPUESTA

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Mejoramiento de las condiciones laborales del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.

6.1.1 Lugar de desarrollo: Belén de Heredia.

6.1.2 Empresa: Ferretería EPA.

6.1.3 Poblacion: Los 20 colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.

6.2 Introducción

Después de aplicar un cuestionario y el test de Maslach a los cajeros de Ferretería EPA Belén, se puede determinar que sufren de estrés moderado, falta de motivación e insatisfacción laboral. Todos estos factores implican una pérdida para la organización al disminuirse el rendimiento y aumentar el número de incapacidades por las consecuencias que genera el estrés en los colaboradores.

Con base en lo anterior se desarrollará esta propuesta como alternativa para el mejoramiento de las condiciones laborales actuales, con el fin de que disminuyan el estrés y las consecuencias experimentadas por los cajeros en su salud debido a las presiones de su entorno. De igual manera se plantearán acciones de poco impacto económico para la organización, con el objetivo de implementar acciones que aumenten la calidad de vida laboral de los colaboradores.

6.3 Justificación de la propuesta

El impacto que genera el estrés y síndrome de *burnout* sobre el individuo, le ocasiona enfermedades, bajo rendimiento y disminuye su capacidad adaptativa. Además, para la organización genera consecuencias como altos índices de rotación de personal que disminuyen su rentabilidad.

Con base en lo anterior es que se da la importancia de disminuir los índices de estrés, porque como lo menciona en el artículo de Díaz y Carolina (2016) “el índice de prevalencia de esta problemática va en aumento” (p.114). Asimismo, si no se emplean estrategias para contrarrestar su impacto puede llevar al mal funcionamiento de la organización y a la pérdida de calidad de vida de los colaboradores.

6.4 Objetivos de la propuesta

6.4.1 Objetivo general:

Mejorar las condiciones actuales del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén, con el fin de disminuir los efectos que tiene el estrés laboral sobre la calidad de vida de los cajeros.

6.4.2 Objetivos específicos:

1. Definir reconocimientos que sean viables para ayudar a aumentar la satisfacción laboral de los cajeros.
2. Determinar acciones de mejora que disminuyan los resultados de los estresores extraorganizacionales en el departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.
3. Definir acciones que disminuyan el efecto de los estresores intraorganizacionales sobre los cajeros de Ferretería EPA Belén.
4. Determinar acciones que ayuden a mejorar el clima organizacional y aumenten la calidad de vida del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.
5. Formular un presupuesto con el fin de poder determinar el costo de esta propuesta.

6. Elaborar un cronograma de las actividades planteadas y definir los responsables de llevar a cabo la implementación de cada una de las propuestas.

6.5 Alcances y Limitaciones de la propuesta

6.5.1 Alcances

- La presente propuesta, comprende aspectos que deben mejorarse en el departamento de cajas de ferretería EPA Belén para disminuir el estrés en sus colaboradores.
- Establecer acciones que ayuden a generar satisfacción laboral en los cajeros, con el fin de aumentar su calidad de vida laboral.

6.5.2 Limitaciones

- Dado que la casa matriz de Ferretería EPA se encuentra ubicada en Venezuela, y por la actual crisis que se da en este país, se ha disminuido considerablemente el presupuesto de las tiendas del resto de los países, entre estos Costa Rica, generando despidos masivos y poca accesibilidad para poner en marcha esta propuesta. Con base en esto se plantearán acciones de poco impacto económico para la organización.

6.6 Desarrollo de la propuesta

La información recopilada por medio del cuestionario y test de Maslach, aplicado a los cajeros de Ferretería EPA Belén, generó insumos sobre las condiciones que generan estrés y que afectan la calidad de vida laboral de los colaboradores. Con

base en esta información se plantearán acciones correctivas sobre los puntos de mayor impacto en los colaboradores.

Para desarrollar una propuesta de valor que aumente la calidad de vida de los cajeros de Ferretería EPA Belén, se planteará por variables con sus respectivos indicadores, bajo el siguiente orden:

1. Síndrome de *Burnout*.
 - ✓ Satisfacción laboral.
2. Estrés extraorganizacionales.
 - ✓ Familiar.
 - ✓ Económico.
3. Estrés intraorganizacionales.
 - ✓ Ambiente físico
 - ✓ Nivel grupal: Conflicto intragrupal.
4. Estrés organizacionales.
 - ✓ Clima organizacional.

A continuación se presenta la propuesta:

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Establecer cuales reconocimientos son los mas viables para aumentar la satisfacción laboral de los cajeros.

6.6.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está ligada a la percepción del colaborador acerca de las condiciones laborales, esto genera un estado emocional que influye directamente en su motivación y rendimiento. Por esta razón la satisfacción laboral es un tema de relevancia en Ferretería EPA Belén, porque ofrecen grandes incentivos como son: Días extras de vacaciones según el tiempo laborado en la organización, fiesta para los empleados y familiares en parques acuáticos, regalos y fiestas para

cumpleaños, show para que los colaboradores muestren sus talentos y encuentros deportivos.

Ilustración 13: Modelo de desempeño-recompensa-satisfacción



Fuente: Imagen tomada de Trujillo y Vargas (2017).

Con base en el modelo de desempeño-recompensa-satisfacción, se puede evidenciar que en cuanto a recompensas extrínsecas Ferretería EPA invierte bastante capital para motivar a sus colaboradores. En cuanto a recompensas intrínsecas en el departamento de cajas no se dan los suficientes reconocimientos y estímulos que generen satisfacción en los cajeros.

Para aumentar la satisfacción laboral en los cajeros se propone:

1- Dar reconocimientos de los logros

Reconocer el desempeño y los logros de los colaboradores, en general ayuda a aumentar la motivación y la satisfacción laboral, además puede generar en los colaboradores un sentimiento de pertenencia con la empresa y se ve reflejado en aumento de productividad y calidad.

A todos los colaboradores les agrada que les digan que están haciendo un buen trabajo, que le reconozcan su esfuerzo y sus logros; Muchas veces un reconocimiento público es más significativo que un incentivo económico.

Cuando un patrón le dice **“Buen trabajo”** o **“Gracias por su ayuda”** a alguno de sus colaboradores, éste se siente valorado y esto a su vez tiene una repercusión directa en la productividad del mismo.

Reconocer los logros y mostrar que se valora el trabajo que han realizado tiene repercusiones positivas y aumento del nivel de desempeño porque la persona se encuentra motivada. Además, los incentivos y los reconocimientos proporcionan un estímulo eficaz para generar satisfacción laboral.

Algunos consejos para dar reconocimientos en Ferretería EPA Belén:

- ✓ Es importante decir “Excelente trabajo” o “Felicidades por el cumplimiento de esta meta”, sin excederse en halagos para que se vea más natural y no como una obligación.
- ✓ No siempre dar reconocimientos económicos, porque los colaboradores se acostumbran y después otro tipo de reconocimiento no será suficiente para motivarlos.
- ✓ No solo reconocer los logros de los mejores cajeros, sino también reconocer el esfuerzo y la mejora en el rendimiento de los colaboradores “no tan buenos” para motivarlos a seguir mejorando.
- ✓ Hacer los reconocimientos en las reuniones diarias para que otros colaboradores estén presentes y tenga mayor impacto el reconocimiento.
- ✓ Reconocer los aportes, las sugerencias e ideas que generan mejoras en el área.

Ilustración 14: Reconocimiento



Fuente: Tomada de la pagina web Esan.edu con fines ilustrativos (2019).

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar acciones de mejora que disminuyan los resultados de los estresores extraorganizacionales en el departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.

6.6.2 Estresores extraorganizacionales

6.6.2.1 Factor familiar

El tema familiar muchas veces se convierte en una causal de estrés para los colaboradores al no poder separar de manera adecuada la vida laboral de la familiar, o la imposibilidad de compartir tiempo con sus allegados por jornadas laborales extensas. Por lo tanto, la oportunidad de tener horarios de trabajo flexibles que sean justos y equitativos, entre todos los miembros del equipo, es un punto muy importante a tener en cuenta. Asimismo, ofrecer a los trabajadores la posibilidad de gestionar sus horarios y disponer de tiempo para asuntos personales les permite tener mejores actitudes hacia la organización.

En Ferretería EPA se da la oportunidad de acomodar los horarios por temas familiares y estudiantiles, y en el departamento de cajas se ofrecen una gran variedad de horarios que son:

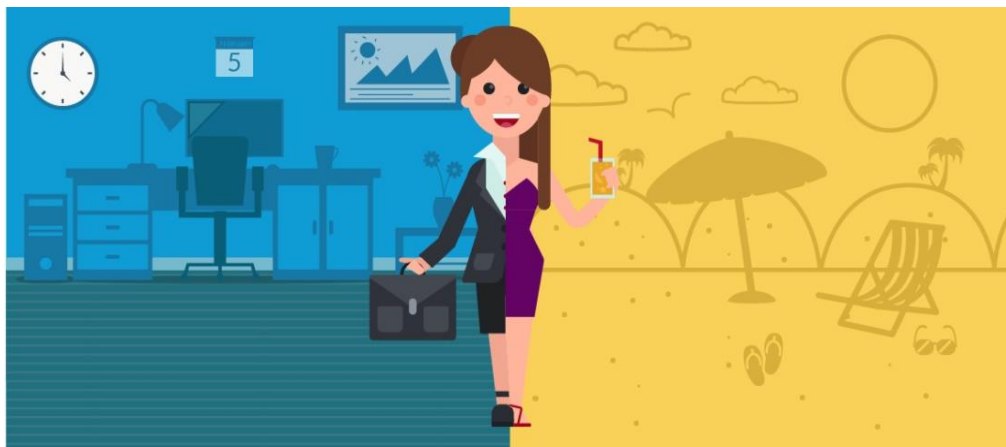
- ✓ De 7:00 a.m a 3:00 p.m
- ✓ De 9:00 a.m a 5:00 p.m
- ✓ De 11:00 a.m a 7:00 p.m
- ✓ De 2:30 p.m a 9:30 p.m
- ✓ De 3:00 p.m a 10:00 p.m

El problema radica en que los horarios en muchas ocasiones no se distribuyen de forma justa por lo que algunos colaboradores opinan que existen preferencias. Por lo tanto, para disminuir el estrés experimentado por los cajeros por un tema familiar se propone:

1. Planificación adecuada de horarios de trabajo

La planificación eficiente de los horarios permite que los colaboradores se encuentren motivados al tener la oportunidad de compartir con sus familiares y amigos. Además, disminuye los conflictos entre los miembros del equipo si los horarios se formulan de forma imparcial y equitativa, pues se beneficiarán a todos los colaboradores por igual. Claro está, dando prioridad a los estudiantes por lo que se recomienda mantener a los colaboradores con un horario fijo de lunes a viernes durante cuatro meses y rotar los horarios de forma justa y equitativa los fines de semana de tal manera que todos los colaboradores trabajen en todos los horarios y así evitar conflictos entre estos.

Ilustración 15: Relacion vida-trabajo



Fuente: Imagen tomada de la pagina web colppy.com con fines ilustrativos (2019).

6.6.2.2 Factor económico

En Ferretería EPA el aspecto económico que genera mayor estrés en los colaboradores del departamento de cajas es el pago de faltantes, porque disminuye sus ingresos y aumenta su desmotivación al perder salario de esta forma. Además, el mal manejo de las finanzas personales al hacer gastos que en muchas ocasiones son de poca importancia; asimismo, las tarjetas de crédito, las cuales son generadoras de estrés en las personas al no poder cubrir sus gastos personales de forma adecuada, causando un aumento en la tasa de pobreza. Por lo tanto, para disminuir el estrés que genera el factor económico en los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén se propone:

1. Creación de fondo de apoyo

Crear un grupo con los colaboradores del departamento de cajas que cumplan con un rol de director, secretario y tesorero. Asimismo, se encarguen de planificar y coordinar con el resto de los colaboradores sobre ventas de comidas como lo hacen algunas personas de otros departamentos que venden empanadas, postres, tamales, panes, etc.

Lo anterior, con el fin de dividir los costos entre todos los miembros del grupo, además, realizar una rifa mensual, buscando premios atractivos según la temporada. De esta forma se va recaudando un fondo que se mantenga para apoyar a los cajeros con faltantes y de esta forma se disminuya el estrés que genera este aspecto.

Ilustración 16: Rifas



Fuente: imagen tomada de la pagina web launiondigital.com, con fines ilustrativos (2019).

2. Taller de como administrar eficientemente las finanzas personales

A pesar del excelente salario que perciben los cajeros de Ferretería EPA Belén, superior al salario que pagan en el mercado, a algunos nos les alcanza para cubrir sus gastos personales. Por esto se propone planificar una taller de cómo administrar eficientemente las finanzas personales, permitiéndoles organizar más eficientemente su salario.

El taller llevará el nombre de “El arte de organizar el dinero”

El contenido que desarrollará el taller es:

- Importancia de administrar eficientemente las finanzas personales.
- Cómo hacer un presupuesto.
- Cómo priorizar el gasto de acorde a las necesidades.
- Cómo generar un colchón financiero.
 - ✓ La cultura del ahorro.
- Desventajas de mantener tarjetas de crédito.
 - ✓ Impacto de pagos mínimos y de contado en tarjetas de crédito.
 - ✓ Relación de tasas de interés versus el plazo.
 - ✓ En qué circunstancias vale la pena endeudarse.

Consideraciones para el taller

- Será impartido en subgrupos de cuatro personas.
- Tendrá una duración de una hora.
- Se realizará en la sala de capacitaciones de la tienda.
- Dicho taller se le brindará únicamente a los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.
- No se imprimirá el material, sino que se dará de forma digital para disminuir costos y colaborar con la protección del medio ambiente.
- El taller lo impartirá un asesor financiero de oficinas centrales de Ferretería EPA.

Ilustración 17: Finanzas personales



Fuente: Imagen tomada de la pagina web mundomujer.cl, con fines ilustrativos (2019).

Cuadro 8: Presupuesto del taller el arte de organizar el dinero

| Descripción | Cantidad de días | Costo de los honorarios por hora | Costo de los honorarios por día | Costo de gasolina por día | Costo total |
|---|------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------|
| Gasto de gasolina para traer un financista de oficinas centrales, ubicadas en Escazú. | 5 días | ¢0 | ¢0 | ¢8.000 | ¢40.000 |
| Honorarios del financista que impartirá el taller. | 5 días | ¢3960 | ¢3960*2 = 7.920 | ¢ 0 | ¢39.600 |
| Costo total del taller el arte de separar el dinero | | | | | ¢79.600 |

Fuente: elaboración propia

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Definir acciones que disminuyan el efecto de los estresores intraorganizacionales sobre los cajeros de Ferretería EPA Belén.

6.6.3 Estresores intraorganizacionales

6.6.3.1 Ambiente físico

El ambiente físico de una empresa está estrechamente relacionado con el rendimiento de los trabajadores, por esto juega un papel primordial en las organizaciones que se esfuerzan por mantener condiciones laborales optimas. Por lo tanto, para disminuir el estrés en los cajeros productos de las condiciones del ambiente físico se propone:

1. Cambiar los fluorescentes

Una de las principales molestias que experimentan los cajeros es el exceso de iluminación en el área, por esto se propone remplazar los fluorescentes existentes por otros de menor intensidad. A nivel de espacio, en el área se encuentran 8

lamparas con dos fluorescentes Led cada una, por lo tanto, se plantea el cambiar los 16 fluorescentes por otros de menor intensidad como el tubo eco led T8 de 18W.

Ilustración 18: Fluorescentes



Fuente: Imagen tomada de la pagina web EPA (2019).

Cuadro 9: Presupuesto del cambio de fluorescentes

| Descripción | Cantidad de fluorescentes | Costo unitario de cada fluorescente | Costo total de los fluorescentes | Costo de la mano de obra | Costo total de la propuesta |
|--|---------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Cambio de fluorescentes del área de cajas por otros de menor intensidad. | 16 | €10.650 | € 170.400 | € 240.000 | € 410.400 |

Fuente: elaboración propia (2019).

2. Modificación del sistema de aire acondicionado

En ferretería EPA se manejan aires acondicionados que se encuentran programados para prenderse y apagarse a una determinada hora, sin tomar en consideración el factor climático en la zona de la tienda. Además, se encuentra programado desde las oficinas centrales, las cuales no están al tanto de las temperaturas experimentadas en el local. Por esto se propone darle acceso a la

gerencia de Ferretería EPA Belén de manejar la programación de este, tomando en cuenta el factor climático que se está presentando, para evitar prenderlos en momentos que está frío el ambiente, porque esto genera grandes molestias en los colaboradores por las bajas temperaturas a las cuales estan expuestos.

Ilustración 19: EPA aire



Fuente: Imagen tomada de la pagina web EPA (2019).

6.6.3.2 Factor grupal

Uno de los factores principales que afectan el rendimiento de un equipo y que pueden llevarlo al incumplimiento de las metas es la presencia de conflictos entre los miembros. Por esto, es importante generar cohesion entre todos los colaboradores del equipo para mantener un ambiente saludable. Ahora bien, en el departamento de cajas de Ferretería EPA Belén se dan muchos roces y conflictos y es uno de los motivos que más desmotivación causan entre los colaboradores, por esto se propone:

1. Plan de integración grupal

El plan consiste en planificar una actividad grupal cada dos meses, en la cual se reúnan en la casa de algún colaborador del equipo, para festejar los cumpleaños y compartir, buscando la unión e integración, esto con el fin de alcanzar un mayor vínculo entre los individuos para generar más confianza, compañerismo, trabajo en equipo, simpatía y unidad. Asimismo, este espacio puede servir para que los empleados expresen sus opiniones de distintos temas, y así el gerente del

departamento puede hacerse una visión de los principales conflictos que se dan entre los colaboradores. De esta forma puede colaborar activamente en la resolución de dichos conflictos por medio del diálogo y llegar a acuerdos.

Ilustración 20: Cumpleaños



Fuente: imagen tomada de la pagina web mujerpandora.com con fines ilustrativos (2019).

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Determinar acciones que ayuden a mejorar el clima organizacional y aumenten la calidad de vida del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén.

6.6.4 Estresores organizacionales

6.6.4.1 Clima organizacional

El clima organizacional como menciona Arantes (2016) es un concepto que abarca muchas variables desde el ambiente físico, el tipo de liderazgo, los incentivos, las relaciones interpersonales con los copañeros de trabajo, etc. Asimismo, las bases de las empresas están constituidas por valores humanos, y la motivación de los empleados es la clave para alcanzar las metas organizacionales. Por lo tanto, para el mejoramiento del clima organizacional de Ferretería EPA se propone:

1. Creacion de un ambiente de confianza

La comunicación y la confianza entre los colaboradores con su líder es una clave para mejorar el ambiente, por esto se propone realizar una reunión, en la cual se agrupe cada colaborador individualmente con el gerente del departamento y pueda expresar sus inquietudes y molestias. Además de puntos de mejoría que se puedan implementar en el departamento.

Ilustración 21: Líder-colaborador



Fuente: imagen tomada de la pagina web elempleado.mx (2019).

2. Fomentar la competencia sana

En el programa de ayuda social “Ayudar es sencillo”, se busca generar un control con puntos, en los que se determine la posición en la cual se encuentra cada cajero. Lo anterior, para incentivar a los colaboradores, con mayor índice de recaudación de dinero, a una competencia sana entre los empleados e incrementar así las ganancias y mejorar el índice..

Ilustración 22: Ayudar es sencillo



Fuente: imagen tomada de la pagina web EPA (2019).

Cuadro 10: Presupuesto de fomentar la competencia sana

| Descripción | Cantidad | Costo unitario | Costo total del obsequio | Costo total |
|---|----------|----------------|--------------------------|-------------|
| Cartulina | 1 | ¢400 | ¢0 | ¢400 |
| Marcador | 1 | ¢800 | ¢0 | ¢800 |
| Obsequio a los tres cajeros con mayor recaudación. | 3 | ¢1.000 | ¢3.000 | ¢3.000 |
| Costo total de la propuesta de fomentar la competencia sana | | | | ¢4.200 |

Fuente: Elaboración propia (2019).

3. Modificación del proyecto de responsabilidad social

El proyecto que actualmente se da en Ferretería EPA Belén que consiste en llevar a colaboradores recolectar basura en parques para colaborar con el ambiente con la limpieza de una determinada zona. El problema radica en que siempre se realiza esta actividad los fines de semana y en un horario demasiado temprano, por lo que no muchos colaboradores no participan por esta razón. Por lo anterior se propone cambiar los días para esta actividad, es decir, se lleven a cabo entre

semana y en un horario de 9 a 11 a.m. Además, se realice mensualmente para contribuir activamente con el medio ambiente.

Ilustración 23: Proyecto de responsabilidad social



Fuente: imagen tomada de la pagina web laprensa libre.cr (2019).

OBJETIVO ESPECÍFICO 5: Formular un presupuesto con el fin de poder determinar el costo de esta propuesta.

6.7 Presupuesto de la propuesta

Cuadro 11: Presupuesto

| Variable | Indicador | Propuesta | Escenario | Costo total |
|------------------------------|-------------------------------|---|---|-------------|
| Síndrome de <i>Burnout</i> | Satisfacción laboral | Dar reconocimiento de los logros | Se requiere concientizar al gerente pero no tiene costo monetario. | €0.00 |
| Estrés extraorganizacionales | Factor familiar | Planificación adecuada de los horarios de trabajo | Se requiere explicar al gerente del área la importancia de este punto pero no tiene costo monetario. | €0.00 |
| | | Creación de fondo de apoyo | A pesar de que tiene costos como los ingredientes para venta de comida y el talonario en caso de la rifa. Serán costos asumidos por todo el equipo lo que no impacta económicamente a la empresa. | €0.00 |
| | Factor económico | Taller el arte de organizar el dinero | Gasto de gasolina diario €8000 para traer un financista de oficinas centrales, honorarios por hora €3.960. Al realizarse el taller en subgrupos de cuatro personas se requiere que se imparta el taller durante 5 días. | €79.600 |
| Estrés intraorganizacionales | Ambiente físico | Cambio de fluorescentes | Cambio de 16 fluorescentes led con un costo de €10.650, costo de la mano de obra €240.000. | € 410.400 |
| | | Modificación del sistema de aire acondicionado | Se requiere el apoyo de la gerencia de la tienda, pero no tiene costo monetario. | €0.00 |
| | Grupal: conflicto intragrupal | Plan de integración grupal | Tiene costos como la comida, el queque de cumpleaños, refrescos, etc.; aunque estos gastos serán incurridos por los colaboradores del departamento y no implican un costo económico a la organización. | €0.00 |
| | | Creación de un ambiente de | Se requiere concientizar al gerente pero no tiene costo monetario. | €0.00 |

| | | | | |
|------------------------------------|----------------------|---|--|-----------------|
| Estresores organizacionales | Clima organizacional | confianza | | |
| | | Fomentar la competencia sana | Los costos serían ₡400 de una cartulina y ₡800 de marcador punta fina para generar el control de puntos y determinar la posición en la que esta cada cajero, además ₡1000 para obsequiar un incentivo a los tres primeros lugares. | ₡4200 |
| | | Modificación del proyecto de responsabilidad social | Se requiere el apoyo de la gerencia de la tienda pero no tiene costo monetario. | ₡0.00 |
| Costo total de la propuesta | | | | ₡495.400 |

Fuente: Elaboración propia (2019).

Para efectos de esta investigación el costo por hora del asesor financiero que se requiere para llevar a cabo el taller: “El arte de organizar el dinero”, se calculó con base en el salario de asesores con niveles inferiores y el aumento que se da de un nivel a otro. Además, la mano de obra del contratista para cambiar los fluorescentes se cotizó con el servicio de instalación que ofrece ferretería EPA Belén.

OBJETIVO ESPECÍFICO 6: Elaborar un cronograma de las actividades planteadas y definir los responsables de llevar a cabo la implementación de cada una de las propuestas.

6.8 Cronograma de ejecución de la propuesta

Cuadro 12: Cronograma

| Propuesta | Persona encargada | May-19 | Jun-19 | Jul-19 | Ago-19 | Sept-19 | Oct-19 | Nov-19 | Dici-19 | Ene-20 | Febr-20 | Mar-20 | Abr-20 |
|---|--|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|---------|--------|--------|
| Dar reconocimiento de los logros | Gerente del departamento | | | | | | | | | | | | |
| Planificación adecuada de los horarios de trabajo | Gerente del departamento | | | | | | | | | | | | |
| Creación de fondo de apoyo | Todos los cajeros | | | | | | | | | | | | |
| Taller el arte de separar el dinero | Asesor financiero de EPA | | | | | | | | | | | | |
| Cambio de fluorescentes | Contratista experto en iluminación | | | | | | | | | | | | |
| Modificación del sistema de aire acondicionado | Gerencia de EPA Belén | | | | | | | | | | | | |
| Plan de integración frupal | Todos los asesores del departamento | | | | | | | | | | | | |
| Creación de ambiente de confianza | Gerente del departamento | | | | | | | | | | | | |
| Fomentar la competencia sana | Gerente del departamento | | | | | | | | | | | | |
| Modificación del proyecto de responsabilidad social | Gerente de cajas y gerente de personal | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia (2019).

BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA

- Arantes, B. (24 de marzo de 2016). *Talent club*. Obtenido de EMPLOYER BRANDING: <http://blog.talentclue.com/5-acciones-mejorar-el-clima-laboral>
- Berndt, F. H. (2013). *Burnout soluciones al síndrome de agotamiento profesional*. Barcelona España: Alma Europa S.L.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGRAW-HILL.
- _____. (2017). *Corportamiento organizacional, La dinamica del exito en las organizaciones*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- Cialzeta, J. R. (2013). *“El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout”*. Obtenido de Universidad Nacional de Córdoba : http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- Díaz, F., & Carolina, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *psicología desde el caribe*, 114-131.
- Ferretería EPA. (2018). *epaenlinea*. Obtenido de <https://cr.epaenlinea.com/tiendas>
- _____. (2018). *Tecoloco*. Obtenido de https://www.tecoloco.com/empresas-destacadas/trabajos-en-ferreterias-epa_1250.aspx
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* . México D.F.: McGRAW - HILL.
- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona, España: Sans Growing Brands.
- Irigoyen, J. (2015). Indicadores de desempeño para investigación universitaria, en el contexto de mega planeacion . *Revista calidad en la educacion superior* , 113-115.

Lozada, J. (9 de diciembre de 2014). *Dialnet*. Obtenido de Universidad Tecnológica Indoamérica:
file:///C:/Users/Maria%20Jose/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf

Rayo, K. (primer trimestre de 2017). *Análisis del estrés laboral de los colaboradores de la Defensa Pública del cantón de Puntarenas*. Obtenido de Cenit:
<http://170.246.100.106:7501/xmlui/bitstream/handle/cenit/2233/ADM-HE%200693.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sampier, R. H. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Mexico: McGRAW-HILL.

Trujillo, M. S., & Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. *Scientia Et Technica*, 161-167.

Ulate, I., & Vargas, E. (2013). *Metodología para elaborar una tesis como trabajo final de graduación*. San José, Costa Rica: EUNED.

WorkMeter. (21 de enero de 2016). *El blog de WorkMeter*. Obtenido de buen trabajo: <https://es.workmeter.com/blog/6-formas-de-mejorar-la-satisfacci%C3%B3n-en-el-trabajo>

TESIS

Andueza, I. (2014). Estrés laboral y Burnout (tesis de pregrado). Universidad Pública de Navarra, Pamplona España.

Alemán, A. (2018). Analisis del manejo del estrés y su impacto en el desempeño en el departamento de refrigeración de la empresa Florida bebidas en el primer cuatrimestre del 2018 (tesis de pregrado). Universidad Hispanoamericana, Heredia Costa Rica.

ANEXOS

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS
TESIS PARA EL ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA

Instrumento para analizar las condiciones laborales que generan estrés en los colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén y disminuyen su calidad de vida, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimados colaboradores del departamento de cajas de Ferretería EPA Belén:

Reciban un cordial saludo de mi parte. El presente cuestionario contiene una serie de preguntas las mismas hacen referencia al tema mencionado en el párrafo anterior.

Favor marcar con una "X" la respuesta que corresponda, o en su defecto marque la opción de otro y especifique según criterio. La información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual ni serán utilizados para otros propósitos que los descritos.

Agradezco su colaboración al responder este cuestionario.

DATOS GENERALES

1. Género:

Masculino

Femenino

2. Edad:

18 a 25

26 a 35

36 a 45

46 en adelante

3. Tiempo de laborar en el departamento de cajas:

Menos de 6 meses

De 6 meses a 1 año

1 a 2 años

2 a 3 años

3 a 4 años

Más de 4 años

Variable I: Síntomas del Burnout

4. Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

| MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) | | | | | | | | | |
|--|----|---|-------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-------------|
| (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997) | | | | | | | | | |
| | | | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | Diariamente |
| | | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | EE | Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado . | | | | | | | |
| 2 | EE | Al final de la jornada me siento agotado. | | | | | | | |
| 3 | EE | Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo. | | | | | | | |
| 4 | PA | Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes. | | | | | | | |
| 5 | D | Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos. | | | | | | | |
| 6 | EE | Trabajar con cliente todos los días es una tensión para mí. | | | | | | | |
| 7 | PA | Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los clientes. | | | | | | | |
| 8 | EE | Me siento “quemado” por el trabajo. | | | | | | | |
| 9 | PA | Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. | | | | | | | |
| 10 | D | Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo. | | | | | | | |
| 11 | D | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12 | PA | Me encuentro con mucha vitalidad | | | | | | | |
| 13 | EE | Me siento frustrado por mi trabajo. | | | | | | | |
| 14 | EE | Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | | | | | | | |
| 15 | D | Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender. | | | | | | | |
| 16 | EE | Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés. | | | | | | | |
| 17 | PA | Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis clientes. | | | | | | | |
| 18 | PA | Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes. | | | | | | | |
| 19 | PA | He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo. | | | | | | | |
| 20 | EE | En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades. | | | | | | | |
| 21 | PA | Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. | | | | | | | |
| 22 | D | Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas. | | | | | | | |

Variable II: Estresores Extraorganizacionales

5. Siente que las condiciones laborales son:

- Excelentes
- Muy buenas
- Adecuadas
- Regulares
- Malas

Indicador 1: Familia

6. ¿Los temas laborales afectan su relación familiar?

- Sí No

Si su respuesta fue si, por favor indicar cuáles lo afectan

7. Mi trabajo me permite distribuir y organizar mis tareas familiares

- SI
- NO

Por qué

Indicador 2: Económico

8. ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

- Sí No

Nivel individual

Indicador 1: Sobrecarga de Trabajo

12. ¿De acuerdo con las funciones que realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral?

() Sí () No

Si contestó que No, pase a la pregunta N. 13

13. ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral?

A. () El nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación.

B. () Los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuye.

C. () La cantidad de clientes a atender por día es excesiva

D. () No me siento preparado para hacer todas las funciones que me solicitan

E. () Otro (especificar) _____

Indicador 2: Conflicto de Roles (objetivo)

14. ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes?

() Sí () No

15. ¿Le giran y le dan instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones?

() Sí () No

Por qué _____

Indicador 2: Conflicto de Roles (Subjetivo)

16. ¿Se ha encontrado en algún momento con situaciones en las cuales le solicitan hacer funciones que van en contra de sus principios o valores?

() Sí () No

Indicador 3: Ambigüedad de Roles

17. En relación con su rol de trabajo: Puede marcar más de una opción

a. () Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades

b. () No tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades

c. () Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, pero NO de los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades

d. () Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, de los objetivos del trabajo individual, pero NO del alcance de las responsabilidades

e. () Otro (especificar) _____

Indicador 4: Discrepancias con las metas de la carrera laboral

17. ¿Considera usted que puede desarrollar su profesión o meta profesional, en Ferretería EPA Belén?

() Sí () No

¿Por qué?

18. ¿Indique cuáles de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo?

a. () Ausencia de unión por parte del grupo de trabajo

- b. () Conflictos y roces entre sus compañeros de trabajo
- c. () Problemas por diferencia de opiniones
- d. () Falta de apoyo a nivel grupal
- e. () Otro (especificar) _____

Nivel Grupal

Indicador 1: Falta de Cohesión Grupal

19- ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?

- () Mala actitud del grupo
- () Poca muestra de afecto hacia los compañeros
- () Poca proximidad física durante la ejecución de las tareas
- () Poca Tolerancia con los demás

Indicador 2: Conflictos Intragrupales

20 ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?

- () Ausencia de unión por parte del grupo
- () Roces y división con otras Áreas
- () Falta de apoyo del supervisor
- () Falta de apoyo del superior inmediato del supervisor

21 ¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento?

- () Apoyo constante del Supervisor
- () Roces con el supervisor
- () Roces con otros compañeros

Otro (Especifique) _____

Indicador 3: Conflictos Intergrupales

22 ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?

- a) () SI
- b) () NO

Indicador 4: Apoyo inadecuado del grupo

23 Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias.

- a) () SI
- b) () NO

Variable IV: Estresores Organizacionales

INDICADOR 1. Clima organizacional o ambiente de trabajo

24. ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?

- a. () Muy buen ambiente de trabajo
- b. () Ambiente un poco tenso
- c. () Un mal e inadecuado ambiente de trabajo
- d. () Otro (especificar) _____

INDICADOR 2. Estilos gerenciales

25. ¿Con cuáles de los siguientes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?

- a. () Selecciona las alternativas posibles de acción; evalúa las diferentes alternativas; decide cuál alternativa se llevará a cabo; hace encargos a sus

subordinados (define funciones y tareas); controla la acción (comprar a lo real con lo presupuestado) (Autocrático)

b. () Define los objetivos y las metas (o los problemas); el jefe lo realiza conjuntamente con sus subordinados, haciéndolos participar con sus propias ideas; también realiza las siguientes funciones: seleccionar las alternativas, evaluarlas, elegir la mejor, hacer la ejecución y controlar (Consultivo).

c. () En conjunto con los subordinados se definen metas y objetivos; se seleccionan las alternativas posibles; se evalúan estas y se decide conjuntamente cuál es la alternativa mejor por seguir (Democrático).

d. () Delega las funciones a las personas parte de su equipo y espera que asuman la responsabilidad, motivación y control de las diferentes situaciones a las cuales se estén enfrentando (Liberal).

INDICADOR 3. Control de sistemas informáticos

26. ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?

() Sí () No

¿Por qué?

27. ¿Considera que EPA cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?

() Sí () No

¿Por qué?

Variable V: Propuesta

28. Cuáles de las condiciones laborales, físicas o ambientales modificaría con el fin de aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores del departamento.

29. Considera que la jefatura se preocupa porque todos los miembros del departamento se sientan motivados.

() Si

() No

Justifique su respuesta

30. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar las condiciones actuales del departamento tomando en consideración aspectos como estrés, satisfacción laboral y motivación?

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

Ferretería EPA Belén

Ilustración 24: Area de cajas



Fuente: imagen tomada de la pagina web <http://aplitec.cr/comercial/ferreteria-epa-belen.html>

Ilustración 25: Entrada tienda Belén



Fuente: imagen tomada de la pagina web <http://aplitec.cr/comercial/ferreteria-epa-belen.html>