

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

*Tesis para optar por el grado académico
de Licenciatura.*

**ESTRÉS LABORAL Y FACTORES
AMBIENTALES EN LOS
FUNCIONARIOS DEL BANCO
NACIONAL DE MERCEDES NORTE,
HEREDIA, DE MARZO A SETIEMBRE
2020.**

**MARÍA FERNANDA MADRIGAL
VILLALOBOS.**

Mayo, 2021.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
CARTA DECLARACIÓN JURADA	vii
CARTA APROBACIÓN TUTORA	viii
CARTA APROBACIÓN LECTOR.....	ix
CARTA APROBACIÓN CENIT.....	x
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTOS.....	xii
RESUMEN	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	2
1.1.2 Delimitación del problema	11
1.1.3 Justificación	11
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1 CONTEXTO TEORICO-CONCEPTUAL.....	15
2.2 Historia del Banco Nacional	15
2.2.1 Misión	16
2.2.2 Visión.....	16
2.2.3 Valores.....	17
2.2.4 Política de Sostenibilidad	17
2.5 CONTEXTO TEORICO-CONCEPTUAL.....	17
2.5.1 Estrés laboral	17
2.5.2 Síntomas del estrés laboral	18
2.5.3 Por qué se produce el estrés laboral	19
2.5.4 Tips para prevenir el estrés laboral.....	20

2.5.5 Un modelo del estrés.....	20
2.5.7 Desempeño Laboral.....	28
2.5.8 Evaluación del desempeño laboral	29
2.5.9 COVID-19	30
2.5.10 ¿Qué es el coronavirus?	31
2.5.11 Desempleo y reducción de ingresos agobian a costarricenses durante la crisis del COVID-19.....	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1.1 Características del enfoque cualitativo:	37
3.1.2 Proceso del enfoque cualitativo:.....	37
3.1.3 Fortalezas	37
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.3.1 ESTRATEGIA DE INDAGACION.....	39
3.3.2 ESTRATEGIA DE RECOGIDA Y DEL ANALISIS DE DATOS	39
3.4 UNIDADES DE ANALISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	39
3.4.1 Población.....	40
3.4.2 Tipos de muestra	40
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	41
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	42
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
3.6 CATEGORÍAS	35
3.7 ANALISIS DE LOS DATOS	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	41
4.1 GENERALIDADES	42
4.1.1 FASES PREVIAS A LA ENTREVISTA	42
4.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DEL ENTREVISTADO.....	43
4.1.3 Resultados	43
CAPITULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	67
5.1 Generalidades	68

5.1.1 Identificar los factores ambientales que presentan los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia	68
5.1.2 Investigar los factores organizacionales que afectan a los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia	70
5.1.3 Analizar los factores personales que inciden en los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia.	72
5.1.4 Conocer si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia.....	73
5.1.5 Evaluar el síndrome de burnout que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia	74
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
6.1 CONCLUSIONES	76
6.2 RECOMENDACIONES	80
ANEXOS	87
Anexo N°.1 Guía de Entrevista.....	88
Anexo N°2 Consentimientos firmados	93
Referencias	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores de referencia propuestos por Maslach	28
Tabla 2 Criterios de inclusión y de exclusión.....	42
Tabla N°3 Operacionalización de Categorías	35
Tabla 4. Análisis de datos	39
Tabla N°5 Situación económica del país	46
Tabla N°6 Salario es acorde a las responsabilidades que se desempeña.....	47
Tabla N°7 Situación política del país afecta la situación laboral	48
Tabla N°8 Políticas del gobierno ante la emergencia del COVID 19.....	49
Tabla N°9. Herramientas tecnológicas utilizadas en las labores diarias	50
Tabla N°10 Tipo de herramientas tecnológicas aplicadas en las labores diarias..	51
Tabla N°11 Plataformas del Banco Nacional están optimizadas para las demandas actuales.....	52
Tabla N°12 Factores o aspectos en el trabajo que afecten el cumplimiento de las funciones.....	53
Tabla N°13 Capacitación necesaria para cumplir tareas asignadas	54
Tabla N°14 Niveles de sobre carga laboral en el puesto de trabajo.....	55
Tabla N°15 Crecimiento profesional o personal de acuerdo con la carrera laboral	56
Tabla N°16 Ambiente laboral saludable.	57
Tabla N°17 La oficina es un buen lugar para trabajar	58
Tabla N°18 El rol laboral permite mantener un equilibrio familia-trabajo.....	59
Tabla N°19 Situaciones que afectan relación trabajo-familia	60
Tabla N°20 Salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas.	61
Tabla N°21 Salario actual es suficiente para cubrir gastos personales y familiares	62
Tabla N°22 Salario es acorde a las responsabilidades del puesto desempeñado	63
Tabla N°23 Afectación del salario por la pandemia COVID 19	64
Tabla N°24 Desempeño se ve afectado por niveles de factores de estrés	65
Tabla N°25 Resultados del MBI aplicado en el Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Modelo del Estrés.	21
Ilustración 2 Herramientas para la evaluación del desempeño.	30
Ilustración 3 Proceso cualitativo	36

CARTA DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo María Fernanda Madrigal Villalobos, cédula de identidad número 4-0235-0522, en condición de egresado de la carrera de administración de negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura titulado "Estrés laboral y factores ambientales en los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre del 2020." es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos 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; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: "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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 12 de mayo de 2021.



María Fernanda Madrigal Villalobos.

CARTA APROBACIÓN TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredia, 14 de mayo del 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante María Fernanda Madrigal Villalobos, **cédula de identidad número 4-0235-0522** me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"ESTRÉS LABORAL Y FACTORES AMBIENTALES EN LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO NACIONAL DE MERCEDES NORTE, HEREDIA, DE MARZO A SETIEMBRE 2020"**, 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 al planteamiento del problema, objetivos, marco teórico, marco metodológico, tabulación, resultados; discusión e interpretación de los resultados; conclusiones y recomendaciones.

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19
	TOTAL	100	90

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

Atentamente,

CARMEN SUSANA
 ARAYA ZAMORA
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 CARMEN SUSANA ARAYA
 ZAMORA (FIRMA)
 Fecha: 2021.05.14 10:00:09 -0500'

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

CARTA APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 25 de mayo del 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **María Fernanda Madrigal Villalobos**, cédula de identidad **0402350522** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Estrés Laboral y factores ambientales en los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020”**, el cual ha elaborado para obtener su 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.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Firmado digitalmente por
LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2021.05.25 18:32:54
-05'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA APROBACIÓN CENIT

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

Heredia, 13-07-2021

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) María Fernanda Madrigal Villalobos con número de identificación 4-0235-0522 autor (a) del trabajo de graduación titulado Estrés laboral y factores ambientales en los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de Licenciatura en administración de negocios con énfasis en recursos humanos; **SI** 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,

MARIA
FERNANDA
MADRIGAL
VILLALOBOS
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIA FERNANDA
MADRIGAL
VILLALOBOS (FIRMA)
Fecha: 2021.07.13
08:47:04 -06'00'

4-0235-0522

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por guiarme en todo momento y no dejarme caer, a mi hermana por apoyarme desde el día 1 que entre a la universidad, a mi madre porque siempre estuvo anuente a darme su apoyo incondicional y ánimo para nunca rendirme, por último, pero no menos importante, a mi novio que siempre me apoyo, me alentó a terminar mi carrera y siempre me mantuvo motivada para que pudiese cumplir mis sueños, este trabajo es uno de los más importantes para mi vida profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme cumplir uno de mis sueños más añorados, por ser mi guía a lo largo de mi carrera y en la presente investigación.

Gracias infinitas a mi madre por enseñarme que los sueños son para cumplirse y alentarme desde pequeña, hasta el día de hoy.

Agradezco a mi novio que siempre me estuvo apoyando desde que inicie la universidad, hasta el final de la presente investigación.

A mi tutora Susana Araya Zamora quien siempre estuvo para corregir mis errores y guiarme en la presente investigación, siempre estaré eternamente agradecida.

RESUMEN

El estrés se conoce como las reacciones emocionales y físicas en el cuerpo humano y en el espacio donde se desarrolla, una gran variedad de factores ambientales y externos pueden dirigir a que la persona se vea perjudicada en sus labores cotidianas.

El síndrome de burnout es una vivencia de estrés que afecta a las personas, se manifiesta cuando hay relaciones interpersonales complicadas, afecta la seguridad que tiene el individuo consigo mismo y eso hace que afecte los vínculos con las demás personas.

Según menciona Robbins, S y Judge T (2017) en su libro “Comportamiento organizacional”, la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundante en los niveles de estrés entre sus empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales. Existen tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica.

Esta investigación tiene como objetivo general, analizar el estrés laboral y los factores ambientales en los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020.

La presente investigación, posee un enfoque cualitativo, a través del uso de entrevistas y el Test de Maslach, con el objetivo de conocer sobre el estrés laboral y los factores ambientales presentes en los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

Se entrevista a 7 colaboradores, entre 25 y 51 años los cuales se encuentran divididos en 5 departamentos que corresponden a: gerencia, supervisión, plataforma, cajas e información.

Con el resultado de la investigación, se logra identificar el nivel de estrés laboral según el Test de Maslach que tienen los funcionarios, de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, así como los factores ambientales presentes en los colaboradores del banco, además de poder visualizar oportunidades de mejora en el desarrollo de la presente investigación.

Finalizada la investigación, se concluye que, con respecto al agotamiento o cansancio emocional, según el Test de Maslach, la mayoría de los colaboradores salieron con una nota alta, lo que significa que se encuentran agotados emocionalmente.

Referente a la despersonalización, la mayoría de los colaboradores salieron con niveles altos, lo que significa que ya están agotados hasta para realizar sus labores, lo que implica que si quieren ayudar a los demás ya es un esfuerzo que deben realizar.

Y por último con respecto a la falta de realización personal, la mayoría de los colaboradores salieron con niveles bajos, lo cual no está bien, ya que lo que nos quiere decir el resultado, es que los colaboradores no cuentan con sentimientos de auto eficiencia y disminuida la capacidad de afrontar nuevos retos.

Palabras Clave: Estrés laboral, Factores ambientales, Factores económicos, Test de Maslach, Desempeño.

ABSTRACT

Stress is known as the emotional and physical reactions in the human body and in the space where it develops, a great variety of environmental and external factors can lead to the person being harmed in their daily tasks.

The burnout syndrome is an experience of stress that affects people, it manifests itself when there are complicated interpersonal relationships, it affects the security that the individual has with himself and that makes it affect the ties with other people.

As mentioned by Robbins, S and Judge T (2017) in their book "Comportamiento Organizacional", environmental uncertainty influences the design of the structure of an organization, it also results in stress levels among its employees. In fact, uncertainty is the main reason why people have trouble coping with organizational changes. There are three types of environmental uncertainty: economic, political and technological.

The general objective of this research is to analyze work stress and environmental factors in the employees of the Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, from March to September 2020.

This research has a qualitative approach, through the use of interviews and the Maslach Test, with the aim of knowing about work stress and environmental factors present in the employees of Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

7 collaborators, between 25 and 51 years old, are interviewed and are divided into 5 departments that correspond to: management, supervision, platform, boxes and information.

With the result of the research, it is possible to identify the level of work stress according to the Maslach Test that employees have, of emotional fatigue, depersonalization and personal fulfillment, as well as the environmental factors present in the bank's collaborators, in addition to being able to visualize opportunities for improvement in the development of this research.

After the investigation, it is concluded that, with respect to emotional exhaustion or exhaustion, according to the Maslach Test, most of the collaborators left with a high note, which means that they are emotionally exhausted.

Regarding depersonalization, most of the collaborators left with high levels, which means that they are already exhausted even to carry out their tasks, which implies that if they want to help others it is already an effort they must make.

And finally with regard to the lack of personal fulfillment, most of the collaborators left with low levels, which is not good, since what the result wants to tell us is that the collaborators do not have feelings of self-efficiency and decreased ability to face new challenges.

Keywords: Work stress, environmental factors, economic factors, test de maslach, performance.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Según indica Choquejahuá Lizbeth en el trabajo de investigación realizado en el año 2017, titulado "Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional de Altiplano – Puno 2016" (CHOQUEJAHUA, 2017) La cual posee una población de 1050 trabajadores, solo se trabajó con una muestra de 67 trabajadores que actualmente vienen laborando en el área de mantenimiento al respecto, los resultados que se obtuvieron son:

- Se determinó que en un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral.
- Quedó comprobado que en un 40.1% la situación familiar se relaciona modernamente con el desempeño laboral.
- Se demostró con un 48.8% que la situación se relaciona modernamente con el desempeño laboral.

Doris y Balvin en su trabajo de investigación nombrado "Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la unidad minera cobriza 2017", posee en el área de investigación 300 colaboradores distribuidos en diferentes áreas, de las cuales la muestra estudiada fue de 60.

Los resultados obtenidos en dicha investigación son los siguientes:

- El estudio demostró que el 53,9% de trabajadores presenta un nivel de estrés alto y un desempeño insatisfactorio,
- Al establecer la correlación entre el estrés y el Apoyo Social, nos da un valor $r = -1,000$; lo cual indica que existe una correlación negativa, fuerte y perfecta, asumiendo que, a mayor apoyo social, menor estrés laboral. Por lo tanto, el Apoyo social influye significativamente en el nivel de Estrés alto de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza.
- Al determinar el coeficiente de correlación entre el Desempeño y el Control Decisional, $r = ,758$; y Apoyo social, con un valor $r = ,620$, se asume que, a mayor control decisional y apoyo social, habrá mayor desempeño y viceversa, concluyendo que el control decisional y el apoyo social influyen significativamente en el nivel de desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza.
- Al encontrar el valor del coeficiente de correlación $r = - ,700$, entre el estrés laboral y el desempeño, se concluye que la relación es negativa de tipo inversa fuerte y moderada, concluyendo que la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores es significativa e inversamente proporcional en los trabajadores de la Unidad Minera Cobriza, es decir que a mayor estrés laboral es menor el desempeño de los trabajadores. (Palomino & Doris, 2017)

Según el estudio llamado "Evaluación de riesgos psicosociales laborales en el personal académico y administrativo de la universidad técnica nacional sede

Guanacaste” realizado por Bustos, Herrera y Lacayo, la población se compone de 253 personas de los cuales participaron 149, lo que corresponde a un 58,8 %, esta muestra se seleccionó de manera no probabilística y por conveniencia, por el hecho de ser accesible, llegaron a los siguientes resultados obtenidos:

Respecto a dimensiones que dieron resultados más desfavorables para la salud en la población general, se señala en primer lugar inseguridad en el futuro, segundo las exigencias psicológicas, de tercero la doble presencia y cuarto la autoestima. (Bustos, Francini, & mariano, 2018)

En el estudio nombrado “Abordaje del estrés laboral desde la gestión en el Liceo José Joaquín Vargas Calvo, de la dirección regional de San José Norte” realizado por Anchia (2016).

El objetivo general de esta investigación fue reconocer las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes del Colegio Irvin en situaciones de estrés Laboral. Para ello emplearon una muestra de 27 educadores (20 mujeres y 7 hombres).

Los resultados obtenidos en dicha investigación fueron los siguientes:

- Los principales factores de estrés para el personal docente y administrativo son las situaciones inherentes al cargo para cumplir con los objetivos propuestos por el MEP, situaciones de índole organizacional (clima y cultura organizacional).
- Perciben una sobrecarga de funciones que riñe con otras que son inherentes a la práctica docente, como son las programaciones de pruebas, la

confección de temarios, la preparación y entrega de planteamientos del material de trabajo de los estudiantes, entre otros.

- El hecho de que en cualquier momento se le asignen nuevos deberes permite concluir que el personal docente y administrativo experimenta, aun en sus tiempos libres, la sensación de tener tareas pendientes por realizar.
- Se encuentran poco identificados con las directrices que emanan del MEP, estas son consideradas como excesivas, al ser asignadas desde los altos mandos.
- El personal docente considera que el número de estudiantes por grupo es excesivo, ello repercute en el desgaste del uso de la voz, así como en el manejo de la disciplina. (Anchia, 2016)

Según indican los investigadores Eloy y Chombo (2017) en su estudio "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017", en el año 2017, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017, con una población de 138 trabajadores en sus diferentes cargos.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Se determinó que existe una relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra liza, 2017.

- Existe una relación entre estrés y desempeño laboral en la dimensión desempeño de la función de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra liza, 2017.
- Se logra determinar que existe una relación inversa entre Estrés y desempeño laboral en su dimensión características individuales de los trabajadores del Centro de Salud Materno infantil Piedra liza, 2017. (Eloy & Chompo, 2017)

Según indica Arcia Santamaría, Darling Celeste; Leiva Bravo, Patricia Fidelina y Prado García, María José (2016) en su investigación "Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016" La población se compone de 42 empleados de la empresa. El muestreo es no probabilístico dirigido y está conformado por: 8 de Administración, 23 de Producción y 9 Bodega.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Los empleados presentan en su mayoría un nivel moderado de estrés influyendo posiblemente el área laboral de pertenencia ya que la mayoría de los empleados del área de producción se encuentra en este nivel moderado de estrés.
- Se puede observar que la mayoría de los trabajadores se encuentra en niveles leves de ansiedad por lo cual se concluye que la mayoría de los empleados se enfocan en realizar su trabajo de manera adecuada sin pensar excesivamente en lo que no ha ocurrido.

- Los resultados en cuanto a desempeño laboral se encuentran principalmente ubicados en rangos entre bueno y regular, siendo este dato importante ya que puede existir la presencia de factores que pueden afectar su productividad. (Arcia, y otros, 2016)

Según indica Álvarez (2015) en su estudio “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público” con su objetivo general, el cual es, establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional.

La población es de 64 trabajadores administrativos en el Núcleo universitario objeto de estudio, pertenecientes a la Oficina Rectoral, la muestra es de 41 trabajadores, fue probabilística intencional, sujeta a la manifestación voluntaria del personal administrativo que desee participar en la investigación.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

En relación con el primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen 90 niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados:

1. Participación, implicación, responsabilidad
 2. Formación, información, comunicación
 3. Gestión del tiempo
 4. Cohesión de grupo
- En el segundo objetivo, destinado a determinar los agentes estresores, los resultados obtenidos demuestran que Territorio organizacional y Falta de

Cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral.

- La presencia de estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento.
- Referente al tercer objetivo, describir el desempeño del personal, en su gran mayoría los trabajadores evaluados se encuentran con resultados de grado excepcional, predominando el nivel tres, lo que evidencia un cumplimiento de los objetivos, funciones y competencias genéricas organizacionales y específicas.
- En cuanto al cuarto objetivo, relativo a la correlación del estrés laboral y el desempeño del trabajo, resultó que existe una relación positiva entre estas variables. (Alvarez, 2015)

En el tema de investigación “Estrés laboral y trabajo en equipo de los trabajadores del régimen 728 de la sede principal de la corte superior de justicia de Haura, 2019” de Albinagorta & Cecilia (2019), la población es de 607 individuos, con una muestra de 240 personas.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- El nivel de estrés es causado por la comunicación no adecuada, lo que influye en forma negativa en el desempeño laboral.

- Se recomendó reducir el estrés causado por factores organizacionales por medio de la implementación y mejora de elementos como el Clima Organizacional y el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.
(Albinagorta & Cecilia, 2019)

Según Mark (2013) en su investigación 'The relationship between workplace stress, and Job characteristics, individual differences, and mental health'

Las dos principales metodologías utilizadas en la investigación fueron cuestionarios y entrevistas semiestructuradas. Se utilizaron cuestionarios de autoinforme para recopilar datos cuantitativos de aproximadamente 1500 participantes sobre una variedad de características laborales, características individuales y resultados de salud mental y satisfacción laboral. Las poblaciones de muestra incluyeron enfermeras, empleados universitarios y miembros del público en general en el área de Gales del Sur.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- Los resultados de este estudio muestran que existen asociaciones sólidas entre formas de afrontamiento, estilo atribucional, demandas laborales, control, apoyo social, esfuerzos, recompensas y ansiedad y depresión en esta muestra de enfermeras, y muchas de estas asociaciones fueron predichas por las hipótesis.
- El uso simultáneo de múltiples constructos teóricos y diferencias individuales de varios modelos de estrés y tradiciones de investigación agrega algo nuevo al cuerpo existente de investigación sobre el estrés en el lugar de trabajo.

Los resultados mostraron que ningún grupo de factores emergió en general como el más importante para explicar la variación en la ansiedad y la depresión, y cada constructo de DCS, ERI, afrontamiento y atribuciones agregó algo único y valioso al estudio de la ansiedad y la depresión en enfermeras.

- El lugar de trabajo es un entorno complejo y el estrés en el trabajo es un proceso muy complejo. El hecho de que diferentes personas puedan responder a los mismos factores estresantes de diferentes maneras muestra que es muy importante comprender cómo los diferentes factores de identificación y características laborales se comparan, interactúan e influyen entre sí. La comprensión de estas relaciones y la importancia relativa de los factores es importante tanto por razones teóricas como aplicadas. (Mark, 2013)

Sobre el tema de investigación “The relationship between stress factors and workplace outcomes among educators in the Western Cape province” Cleo (2016), la población es de 115 y la muestra es de 100.

Los resultados obtenidos son:

- La sobrecarga de trabajo es un factor estresante.
- Las implicaciones financieras y personales pueden conducir al ausentismo.
- Las condiciones laborales influyen en la satisfacción laboral. (Cleo, 2016)

1.1.2 Delimitación del problema

En el presente trabajo de investigación se llevará a cabo entrevistas semiestructuradas, a los 7 colaboradores de la oficina de Mercedes Norte de Heredia, de los cuales participaran tanto género femenino como masculino con edades que oscilan entre los 25 años y los 51 años.

El periodo de la investigación será de marzo a setiembre del 2020 específicamente a colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

1.1.3 Justificación

El tema de investigación se estudia para poder analizar si los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se están viendo afectados por el estrés laboral y los factores ambientales.

Es importante estudiar el tema para poder determinar la influencia del estrés y sus factores ambientales en los colaboradores del banco.

Los funcionarios, serán quienes se verán beneficiados por medio de las recomendaciones que se plantean a las conclusiones que se obtengan después de la aplicación de la entrevista y el test de Maslach de la presente investigación.

La motivación de estudiar este tema se debe a la necesidad de conocer de qué manera el estrés laboral y los factores ambientales influyen en los colaboradores del banco, debido a la situación que vivimos a nivel país, puede que llegue afectar a muchos colaboradores en el desempeño de las funciones.

Es por esto que la investigación pretende analizar el estrés laboral y los factores ambientales, siendo un análisis, que le permita al departamento de recursos humanos, una vez las conclusiones y recomendaciones, revisar y aplicar lo requerido para una mejora continua.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

El análisis anterior nos condujo a la siguiente pregunta que sirve como eje de la investigación:

¿De qué manera el estrés laboral y los factores ambientales influyen en los colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica, Agencia Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre del 2020?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar el estrés laboral y los factores ambientales en los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar los factores ambientales que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.
- b) Investigar los factores organizacionales que afectan a los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.
- c) Analizar los factores personales que inciden en los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

d) Conocer si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

e) Evaluar el síndrome de burnout que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO TEORICO-CONCEPTUAL

2.2 Historia del Banco Nacional

El Banco Internacional de Costa Rica, fue el nombre que obtuvo el banco en sus inicios en el año 1914, fue una insignia para el país, es una institución que desde sus inicios creó progreso y desarrollo al país.

El Banco Nacional de Costa Rica, se le asignó su nombre definitivo en el año 1936, gracias a las juntas de crédito, logró un gran impacto en muchas comunidades costarricenses, se conforma por una red de 171 oficinas, 11 centros empresariales, 470 cajeros automáticos y más de 2800 BN servicios en establecimientos comerciales, los cuales son una gran ayuda para el Banco, ya que ayudan a despejar las filas que realizan los clientes para sus trámites, dentro de las oficinas.

Gracias a las soluciones financieras y al desarrollo que impulsa el banco al país la cartera de crédito del banco desde sus inicios fue en constante crecimiento, las cuales las conforman las microempresas, medianas empresas y macroempresas, las cuales gracias a sus rendimientos han generado gran cantidad de empleos en Costa Rica, gracias a la Banca de Desarrollo.

El Banco Nacional ha generado un gran impacto económico positivo en Costa Rica, gracias a sus productos crediticios, Banca de Desarrollo, Banca Mujer, Banca Corporativa y la red que cubre desde Peñas Blancas a Paso Canoas y del Caribe al Pacífico, caso contrario de no tener dichos proyectos mencionados anteriormente, el país hoy tendría otros indicadores de desarrollo social y económico.

El antiguo Gerente General del Banco Nacional, el Sr. Fernando Naranjo, menciona:

Fuimos pioneros y nos mantenemos a la vanguardia en el país en banca digital. Acompañamos el crecimiento, y desarrollo y en su momento también las dificultades, de nuestra vigorosa industria turística. Incursionamos con determinación en el financiamiento a nuevas formas de producción de energía renovable, de vivienda sostenible y de agricultura de exportación.

Hemos sido innovadores también en la captación de recursos. Este año suscribimos una operación de deuda subordinada con el Banco Interamericano de Desarrollo, aporte que permitirá crecer más, y el año pasado hicimos la mayor emisión de bonos hecha hasta la fecha por un banco costarricense, por un monto de 1.000 millones de dólares, que fueron rápidamente colocados entre fondos e inversionistas internacionales, gracias a la solidez y el prestigio del Banco Nacional. El Banco maneja hoy activos equivalentes al 20% de la producción anual del país. (Banco Nacional, 2014)

2.2.1 Misión

Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia, que fomenten la creación sostenible de riqueza.

2.2.2 Visión

Ser el mejor banco del país en servicio al cliente.

2.2.3 Valores

Los valores que hacen del Conglomerado Financiero Banco Nacional una entidad responsable y de prestigio, los cuales son perseverancia, creatividad, integridad, trabajo en equipo, calidad del servicio (Banco Nacional , 2020)

2.2.4 Política de Sostenibilidad

Debido a que el Banco Nacional de Costa Rica es una entidad financiera prestigiosa, ganando bandera azul por años y catalogado como un banco verde, ya que de por medio se minimiza el consumo de insumos como papel, mediante sistemas en línea que guardan la información, a continuación, se mencionara la definición de la política de sostenibilidad del Banco Nacional de Costa Rica:

En el 2020 el sitio web oficial del Banco Nacional <https://www.bncr.fi.cr> “Política de sostenibilidad” menciona que el Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica impulsa el desarrollo económico, social y ambiental, adoptando las mejores prácticas de sostenibilidad en su estrategia, operaciones crediticias, cadena de valor y entorno inmediato, en concordancia con las iniciativas país.

2.5 CONTEXTO TEORICO-CONCEPTUAL

2.5.1 Estrés laboral

El estrés en el trabajo es una condición muy común que suele afectar a personas que tienen profesiones con alto nivel de exigencia y que debe controlarse de inmediato para evitar que nuestra salud se resienta (Jimenez, 2020).

En la actualidad se crea cierta incertidumbre acerca de un factor externo como lo es en este caso el COVID-19, que ha afectado diferentes colaboradores de distintas empresas, por el temor de contagiarse, hasta el temor de ser despedidos por cierre de locales.

2.5.2 Síntomas del estrés laboral

Según menciona (Jimenez,2020), en su tema de investigación “¿Qué es el estrés laboral? Sus síntomas y tratamiento”, indica que son muchos los síntomas del estrés laboral que han sido detectados por la comunidad médica, lo cierto es que hay algunos que son más habituales que otros. Aquí te indicamos los signos que más se vinculan con el estrés en el ámbito profesional:

- ❖ Irritabilidad y mal humor.
- ❖ Tristeza.
- ❖ Poca motivación y ganas de trabajar.
- ❖ Problemas con la autoestima en el ámbito laboral.
- ❖ Insomnio o alteraciones del sueño.
- ❖ Baja productividad y rendimiento laboral
- ❖ Dolores en los músculos y huesos.
- ❖ Dolores de cabeza o migrañas.
- ❖ Problemas estomacales o dolores de barriga.

El estrés laboral en ocasiones es difícil de detectar, sin embargo, es importante detectarlos a tiempo para evitar un daño físico, de los casos más comunes se

presentan migraña, tristeza y bajo rendimiento laboral, es importante tener en cuenta todos los síntomas y así evitar un daño físico permanente.

2.5.3 Por qué se produce el estrés laboral

Según Natri Silvia en su investigación "Estrés laboral ¿Por qué se produce?", 2021. Menciona que los estresores más importantes tenían que ver con la sobrecarga de trabajo, la excesiva responsabilidad y fundamentalmente la sobrevaloración de las nociones de éxito o fracaso que cada uno tiene de sus tareas cotidianas. Al ser elementos que traen mucha preocupación, los denominamos estresores directos.

También influye el clima relacional que se puede dar en el ámbito laboral. Todo trabajo implica vínculos, al igual que en todos los espacios en los cuales nos movemos, casa, familia, amigos, etc. En lo laboral también hay determinados vínculos que pueden favorecer a que el clima sea de cordialidad y camaradería, o, todo lo contrario. (Natri, 2020)

El estrés laboral según como lo menciona la autora anteriormente, se debe a la sobrecarga de trabajo que tienen los empleados, muchas veces no salen a la hora de salida, ya que al tener mucho trabajo se les complica el regreso a sus hogares y prefieren quedarse adelantar trabajos asignados, ese estrés se puede reflejar en la casa, muchas personas han perdido a sus familias por dedicarse más al trabajo y al final no logran controlar su estrés, a parte que es dañino para la salud, también les afecta en su diario vivir.

2.5.4 Tips para prevenir el estrés laboral

Nastri Silvia en su investigación “Estrés laboral ¿Por qué se produce?”, en el año 2020, menciona algunos consejos para prevenir el estrés laboral.

- Respetar el espacio de almuerzo, un pequeño paréntesis en el día donde uno puede distenderse y poner la cabeza en otra cosa.
- Hacer una pausa a media mañana y otra a media tarde.
- Levantarse, estirar los pies, caminar, oxigenarse un poco, cambiar la posición del cuerpo. Todo esto relaja.
- Tratar de mantener una relación de camaradería e incluso fomentar el vínculo fuera del ámbito laboral.
- Concentrarse en las tareas logradas y no en las pendientes. Focalizarse en los objetivos cumplidos. (Nastri, 2020)

2.5.5 Un modelo del estrés

De acuerdo con Robbins y Judge (2017), existen tres categorías de estresores potenciales: ambientales, organizacionales y personales, que se describen a continuación.

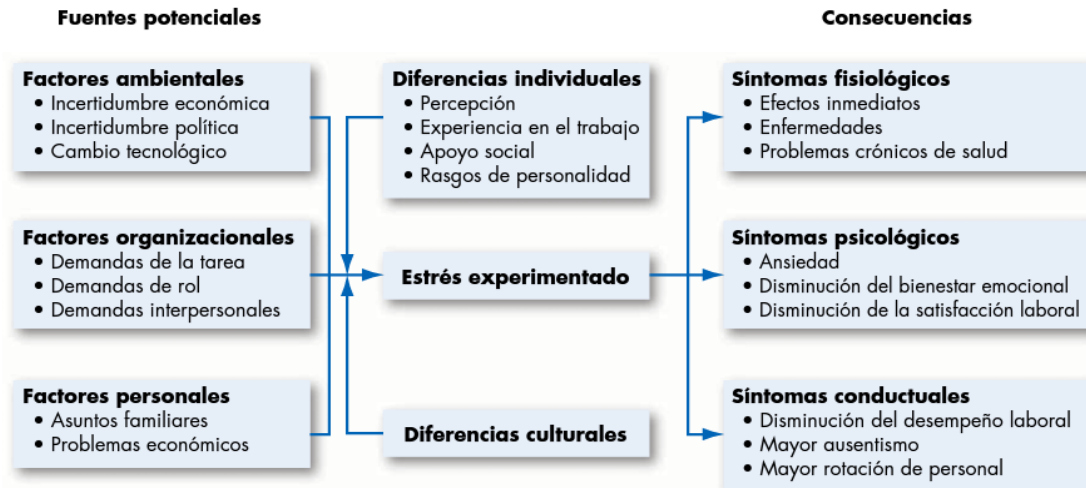


Figura N° 1. Modelo del Estrés.

Fuente: Robbins, S y Judge T (2017). *Comportamiento organizacional*. (pp.662). México: Pearson

2.5.5.1 Factores ambientales

Según menciona Robbins, S y Judge T (2017) en su libro “Comportamiento organizacional”, la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundando en los niveles de estrés entre sus empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales.

Hay tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica.

- ❖ **Incertidumbre económica:** la economía está en contracción, la gente siente ansiedad en relación con la seguridad en su empleo, podemos decir que es la falta de certeza del valor que tomara una variable económica.

- ❖ **Incertidumbre política:** La incertidumbre política, no suele crear tanto estrés entre los norteamericanos como en los empleados de países como Haití o Venezuela. La razón evidente es que Estados Unidos y Canadá tienen sistemas políticos más estables, donde los cambios por lo general se implementan de manera ordenada. No obstante, las amenazas y los cambios políticos pueden generar estrés en cualquier nación. Se asocia a la pérdida de información que haga que nuestras decisiones sean más complicadas de tomar.
- ❖ **Cambio tecnológico:** Debido a que las innovaciones suelen provocar que las habilidades y la experiencia de los empleados se vuelvan obsoletas en corto tiempo, las computadoras, la robótica, la automatización y otras formas similares de cambios tecnológicos también constituyen una amenaza para muchas personas, por lo que son fuente de estrés.
- ❖ Tiene como referencia nuevas tecnologías, formas de uso, nuevas reglamentaciones y nuevos productos derivados a la tecnología.

2.5.5.2 Factores organizacionales

En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables. Estos factores se clasificaron como demandas de la tarea, del rol e interpersonales

- ❖ **Las demandas de la tarea:** Son factores relacionados con el trabajo de una persona, incluyen el diseño. Las demandas de la tarea se relacionan con el

puesto de trabajo de un individuo, e incluyen el diseño del puesto (su grado de autonomía, variedad de la tarea y automatización) las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo.

- ❖ **Las demandas del rol:** Se relacionan con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización. Las demandas del rol se relacionan con las presiones que sufre un individuo en función del rol específico que desempeña en la organización. Los conflictos de roles generan expectativas que pueden ser difíciles de reconciliar o satisfacer.
- ❖ **Las demandas interpersonales:** Son presiones creadas por otros empleados. son presiones creadas por otros empleados. Se espera que existan ciertas presiones, pero un conjunto creciente de datos de investigaciones también demuestra que las conductas negativas de los compañeros y supervisores, incluyendo las peleas, la intimidación, la descortesía, el hostigamiento racial y el acoso sexual, están muy relacionadas con el estrés laboral.

2.5.5.3 Factores personales

Incluye los factores de la vida personal del empleado, sobre todo los familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad.

- ❖ **Problemas familiares:** Conflictos con la pareja, hijos entre los hijos o con abuelos. Las encuestas nacionales demuestran de manera consistente que las personas otorgan una gran importancia a las relaciones

familiares y personales. Los asuntos familiares, incluso los positivos, pueden provocar un nivel de estrés que afecte de forma significativa a los individuos. Los asuntos familiares a menudo se relacionan con los conflictos entre la vida laboral y la vida personal.

- ❖ **Problemas económicos:** Conjunto de fenómenos producidos cuando los recursos no son suficientes para satisfacer las propias necesidades. Los problemas económicos personales que son el resultado de un mal manejo de los recursos financieros provocan estrés y distraen la atención de la gente en el trabajo.
- ❖ **Personalidad:** Conjunto de rasgos y cualidades que configuran la manera de ser una persona y la diferencia de los demás.

2.5.6 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout o síndrome de desgaste profesional empieza a estudiarse en Estados Unidos en los años 70. Burnout podría traducirse como estar “quemado” o “fundido” y procede de la jerga de los deportistas, donde se utiliza para describir la situación en la que no se lograban los resultados esperados a pesar de que la persona hubiera entrenado duro para conseguirlos. (Sanchez, 2015)

El burnout es una experiencia bastante común entre las personas, es un síndrome que logra prolongar los estresores, debido algún resultado fallido que se pueda llegar a tener.

El síndrome de estar “quemado” o “fundido” como se le conoce se presenta en su mayoría en profesionales que tienen contacto directo con otras personas, clientes internos o externos.

Como ejemplo, podemos mencionar a quienes se dedican a la enseñanza, atención en entidades públicas como hospitales, servicios sociales, seguridad, hoteles y todo aquello que implique contacto directo con otras personas.

El síndrome de Burnout se define como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente. (Maslach & Jackson, Maslach Burnout Inventory, 1981)

El síndrome que consiste en tres dimensiones claves de esta respuesta son el agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. (Maslach, Leiter, & Shaufely, Maslach Burnout Inventory, 1997)

Maslach, creó un indicador con el objetivo de poder medir o evaluar la intensidad del síndrome del burnout: el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual tiene diferentes versiones dependiendo de la población que sea objeto de estudio y el cual demuestra confiabilidad y validez en sus resultados.

Este instrumento resulta de gran utilidad al momento de evaluar los niveles de burnout en los colaboradores con el fin de poder atacar todas aquellas áreas de oportunidad que ayuden a los colaboradores a tener una mejor calidad de vida laboral y al mismo tiempo incrementar los niveles de engagement del personal.

Se han identificado 3 dimensiones o escalas propuestas por Maslach, Jackson y Leiter:

- ❖ **Agotamiento emocional (EE):** Cuando las personas experimentan este síndrome, refieren vivencias de cansancio emocional, como si su trabajo les devastara demasiado.
- ❖ **Cinismo o despersonalización (D):** Hace referencia a cuando la voluntad de ayudar a los demás se convierte en un esfuerzo, ya que los colaboradores no dan ni siquiera por sí mismos.
- ❖ **Ineficacia profesional o falta de realización personal (PA):** Es cuando las personas no logran alcanzar el éxito deseado como profesionales, lo cual los hace sentir vacíos en su vida laboral.

El instrumento de 22 ítems de Maslach se crea con el objetivo de evaluar estos tres síntomas de los que hablan en su investigación utilizando una escala de siete grados, el agotamiento emocional consta de 9 ítems (Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) en donde se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo y la puntuación máxima es 54, la despersonalización de 5 ítems (Ítems 5, 10, 11, 15, 22) los cuales valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y la puntuación máxima es de 30, finalmente la reducida realización personal de 8 ítems (Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) en la que se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo con una puntuación máxima de 48. Así cada de esas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta.

Después de obtener una puntuación, esta se evalúa siguiendo una tabla de puntuaciones con valores de referencia ya predeterminados en donde altas puntuaciones en las dos primeras subescalas (cansancio emocional y

despersonalización) y bajas en la tercera (realización personal) definen el síndrome de Burnout.

Se debe analizar más detalladamente los distintos aspectos para determinar el grado del Síndrome de Burnout y así orientarnos sobre los puntos fuertes y débiles de cada una de las personas evaluadas usando este instrumento.

<http://www.javiermiravalles.es/Sindrome%20Burnout.html>

Tabla 1 Valores de referencia propuestos por Maslach

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio Emocional	0 – 18	19 - 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 - 9	10 – 30
Realización Personal	0 – 33	34 - 39	40 – 56

Fuente: <http://www.javiermiravalles.es/Sindrome%20Burnout.html>

Las puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

2.5.7 Desempeño Laboral

El desempeño laboral se enfoca en el comportamiento y las acciones que realiza el colaborador dentro de la organización y como impacta sus acciones a la empresa, por lo cual es fundamental medir el desempeño de cada uno de los empleados, un mal desempeño puede perjudicar una organización, pero uno bueno aumenta la motivación y ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos.

De acuerdo con lo expuesto por Chiavenato (2017) en su libro "Comportamiento organizacional", el desempeño es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y los equipos de trabajo tienen una enorme influencia en el CO. (Chiavenato, 2017)

2.5.8 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral debe realizarse siempre a todos los colaboradores de una empresa, con el fin de verificar que las labores asignadas sean realizadas de manera satisfactoria, es importante resaltar que los aspectos más importantes a evaluar serian, productividad, eficiencia, calidad y trabajo en equipo.

Según como indican los autores (Otero, Gago, García, & López, 2016) la evaluación de desempeño se define como el proceso continuo que realiza una organización para medir el valor que un trabajador aporta a esta. Esta evaluación forma parte de la estrategia de las empresas para dirigir a las personas integradas en ellas y se define como que hay que hacer y cómo hay que hacerlo.

2.5.8.1 Variables de la evaluación del desempeño

Según indican (Otero, Gago, García, & López, 2016), la evaluación del desempeño se centra en el análisis de las siguientes variables:

- ❖ Competencias técnicas o personales, indica que el trabajador debe usar en su puesto de trabajo
- ❖ Objetivos, que hayan sido planificados para su consecución.

2.5.8.2 Métodos para realizar la evaluación del desempeño

Los siguientes autores (Ruiz Otero, Gago García, García Leal, & Lopez Barra, 2016), indican que las empresas han desarrollado herramientas para realizar la

evaluación de sus trabajadores en función de las necesidades que surgen a lo largo de su vida organizacional, el sistema suele ser implementado para toda la empresa.

El departamento de recursos humanos apoyara y asesorara al superior jerárquico del trabajador a la hora de aplicar las herramientas para evaluar el desempeño.

Las herramientas más frecuentes de evaluación del desempeño que un administrativo de Recursos Humanos pueda utilizar se muestran en la siguiente figura.

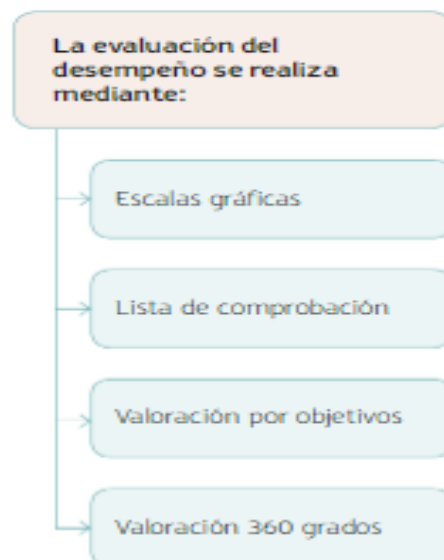


Fig. 9.2. Herramientas para la evaluación del desempeño.

Figura N°2. Herramientas para la evaluación del desempeño.

Fuente: Ruiz Otero, Gago García, García Leal & López Barra (2016). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa. (pp.149). Mc Graw Hill Education.

2.5.9 COVID-19

En el 2020 el sitio web oficial del Ministerio de Salud

<https://www.ministeriodesalud.go.cr> “ Primer caso sospechoso por COVID-19 en

Costa Rica” menciona que el Ministerio de Salud estudia el primer caso sospechoso por Covid-19. Se trata de una mujer costarricense, de 52 años, vecina del cantón de Pococí, que estuvo en Italia y Túnez y que llegó al país el día 29 de febrero sin síntomas que coincidan con la definición de caso, iniciando posteriormente con la sintomatología

Debido a la pandemia descrita anteriormente, muchas familias se han quedado sin poder llevar el sustento en sus hogares, cada vez hay más cierres de empresas, más escasez de trabajo y las personas no pueden pagar sus deudas y menos mantenerse, por lo que se ha elevado el número de suicidios.

2.5.10 ¿Qué es el coronavirus?

En el 2020 en el sitio oficial de la Caja Costarricense de Seguro Social <https://www.ccss.sa.cr/> “Preguntas frecuentes” indica que los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).

El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.

Según se indica el coronavirus son una familia extensa de virus, por lo cual todas las personas deben cuidar muy bien de su higiene personal para no contaminarse,

el virus ataca de manera diferente a todos los seres humanos, se debe ser precavido con las actividades que se realizan en el diario vivir.

2.5.10.1 ¿Cuáles son los síntomas de coronavirus?

En el 2020 en el sitio oficial de la Caja Costarricense de Seguro Social <https://www.ccss.sa.cr/> "Preguntas frecuentes" Mencionan que los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar dolores, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea.

Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan, pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal.

La mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recupera de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial.

Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardiacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.

En torno al 2% de las personas que han contraído la enfermedad han muerto. Las personas que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

Según como se indica, los síntomas pueden variar depende la persona que se contagie, a como también existen personas que son asintomáticas, lo que quiere decir es que portan el virus, mas no se sienten mal ni se ven afectadas, las personas de mayor riesgo son las que padecen de enfermedades como hipertensión arterial, problemas cardiacos o diabetes, de ahí viene la importancia de utilizar mascarilla, mantener distancia con personas fuera de nuestra burbuja y mantener un frecuente lavado de manos.

2.5.10.2 ¿Cómo se propaga el COVID 19?

En el 2020 en el sitio oficial de la Caja Costarricense de Seguro Social <https://www.ccss.sa.cr/> "Preguntas frecuentes" Mencionan que una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. También pueden contagiarse si inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro (3 pies) de distancia de una persona que se encuentre enferma.

La OMS está estudiando las investigaciones en curso sobre las formas de propagación de la COVID-19 y seguirá informando sobre los resultados actualizados.

Es importante mantener distanciamiento con las personas, no tocarse la cara si no ha habido un correcto lavado de manos, ya que el virus es muy fácil de contraer, debemos redoblar las medidas de higiene para evitar contraerlo, ya que no sabemos cómo va a reaccionar el cuerpo y a quien de nuestra burbuja podamos perjudicar.

2.5.11 Desempleo y reducción de ingresos agobian a costarricenses durante la crisis del COVID-19

Según menciona Méndez, en su estudio “Desempleo y reducción de ingresos agobian a costarricenses durante la crisis del COVID-19” en el 2020, indica que el coronavirus se coloca como la principal preocupación ciudadana, pero viene acompañado por el desempleo y el costo de la vida, áreas que han sido destacadas entre los principales problemas del país durante los últimos dos años y ahora son agudizadas por la crisis. (Méndez, 2020)

Según el texto anterior se dice que la tasa de desempleo se ha venido elevando, cada vez se suman más las personas sin trabajo, según el estudio realizado por la UCR, afirman que la mayoría de personas ven con pesimismo la situación que se vive actualmente, más de la mitad de las familias comentan que sus ingresos no les rinden para poder vivir, lo cual es sumamente preocupante, ya que la falta de empleo hace que los pobres se vuelvan más pobres y la pandemia ocasiona muchísima más pobreza por el cierre de locales y tiendas, lo que genera más desempleo del que existe actualmente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Según menciona (Sampieri, Metodología de la investigación, 2018), los problemas existentes requieren de diferentes tipos de información, lo que un solo método no puede proporcionar, dicho eso el estudio procurara; analizar el estrés laboral por medio del test de Maslach mediante un enfoque cualitativo:

El enfoque cualitativo: Utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas.

Según menciona Sampieri en su libro “ Metodología de la Investigación” en el año 2018, las investigaciones cualitativas suelen producir preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, puede variar en cada estudio. (p.48)

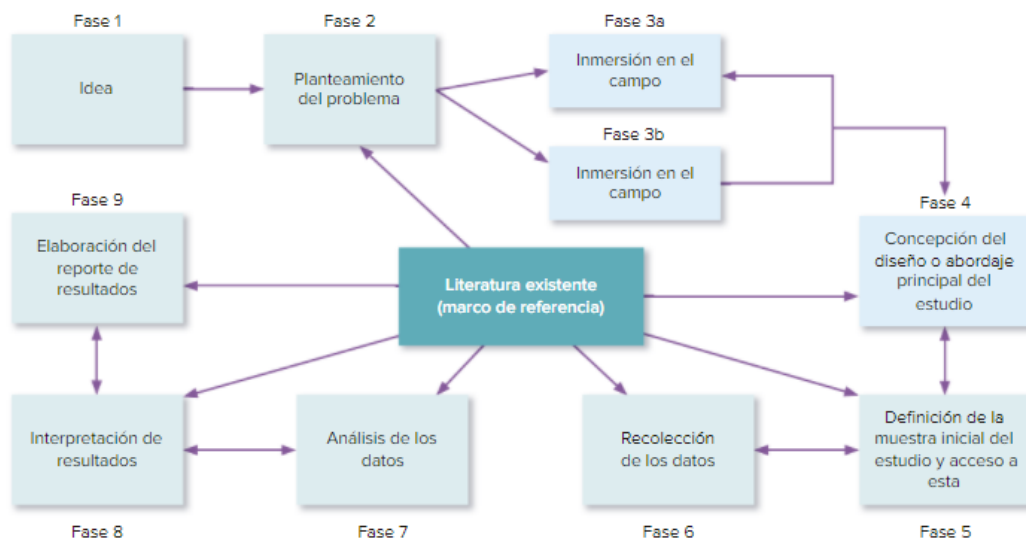


Figura N° 3. Proceso cualitativo

Fuente: Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018). Metodología de la investigación. (pp.48). Pearson Education.

En la presente investigación se utilizará como método de recolección de datos entrevistas a los colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica, Mercedes Norte, Heredia, con la finalidad de profundizar las respuestas que nos brinden y brindándoles confianza en el momento de la entrevista, con el fin de tener los mejores resultados de manera clara y concisa.

3.1.1 Características del enfoque cualitativo:

- Planteamientos abiertos que van enfocándose
- Orientado en cuestiones que nos ayuden a comprender el fenómeno
- Diseños emergentes
- Instrumentos que se afinan paulatinamente
- Datos narrativos: escritos, verbales, visuales, audiovisuales, simbólicos...
- Análisis temático sobre una base de datos

3.1.2 Proceso del enfoque cualitativo:

- No lineal, emergente, recurrente e iterativo
- Orientado a múltiples realidades subjetivas
- Inductivo

3.1.3 Fortalezas

- Amplitud y profundidad de resultados
- Riqueza interpretativa

- Naturalidad de observaciones
- Flexibilidad

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizará el alcance descriptivo con la finalidad de poder detallar las características y resultados que tiene el estrés laboral y los factores ambientales en los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

Según menciona (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la presente investigación será cualitativo y nos enfocaremos en el diseño fenomenológico que según (Masis, 2019) en su estudio “El método fenomenológico en el debate contemporáneo”, se dice que, para la fenomenología, el método constituye un asunto fundamental dado que le provee a la investigación filosófica un ámbito de investigación propio y, correlativamente, unos temas y problemas que han de demarcarse de aquellos que pertenecen a las ciencias naturales.

Se debe tener en consideración que lo más importante de este estudio recae en la experiencia y el resultado de lo analizado (estudio de casos), explorando sistemáticamente el sentido de lo que aconteció y la manera en cómo se dio dicho acontecimiento.

3.3.1 ESTRATEGIA DE INDAGACION

En esta fase se indagará acerca de cómo se sienten los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia obteniendo información determinante para el desarrollo de la problemática expuesta, tomando en cuenta: el factor ambiente laboral, clima laboral, desempeño laboral, estrés laboral, entre otras.

3.3.2 ESTRATEGIA DE RECOGIDA Y DEL ANALISIS DE DATOS

La estrategia de recogida de datos será por medio de entrevistas a los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se seleccionará esta entidad financiera, teniendo en consideración que laboran personas que brindan atención al cliente, se considera más anuente que puedan padecer de estrés laboral, por medio de la situación país que se vive actualmente, el miedo a contagiarse, el desempeño laboral que se les mide mensualmente, entre otros.

3.4 UNIDADES DE ANALISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

El estudio se realiza sobre estrés laboral y factores ambientales de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia.

Según menciona Hernández Sampieri & Mendoza Torres en su libro "Metodología de la investigación" 2018, las unidades de análisis o contenido son segmentos de

los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis. (p.472)

En esta investigación existen 3 factores que se van a analizar: los factores ambientales, organizacionales y los personales, cada uno de ellos se utilizará en el Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

3.4.1 Población

Según menciona (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p.199)

La población de estudio está conformada por 7 colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

3.4.2 Tipos de muestra

La muestra es un subconjunto de individuos o casos de una determinada población. Según menciona Hernández Sampieri & Mendoza Torres en su libro "Metodología de la investigación" 2018, la muestra en la ruta cualitativa es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrá de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia. (p.427)

Según menciona Hernández Sampieri & Mendoza Torres en su libro "Metodología de la investigación" 2018 (p.27), existen 4 factores que intervienen para poder determinar la muestra que se utilizará en la investigación:

- ❖ Capacidad operativa de recolección y análisis.
- ❖ El entendimiento del fenómeno.
- ❖ El hecho de que la nueva información que se agreguen ya no genere o aporten conocimiento novedoso o adicional.
- ❖ La naturaleza del fenómeno bajo análisis.

Por lo tanto, en esta investigación se toma una muestra de 7 colaboradores de la sucursal Mercedes Norte, Heredia, del Banco Nacional de Costa Rica en relación con los criterios de inclusión y exclusión.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.

En esta parte se permite definir la muestra y presentar las características de los individuos entrevistados.

Tabla 2 Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de exclusión
❖ Personas entre 25 a 51 años, residentes en la provincia de Heredia.	❖ Personas menores de 25 años y mayores de 51 años y que residan fuera de la provincia de Heredia.
❖ Colaboradores con al menos 4 años de laborar en el Banco Nacional.	❖ Colaboradores con menos de 4 años de laborar en el Banco Nacional.

Fuente: Elaboración propia (2021)

3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.

Según menciona (Morales, 2021), la ética es una rama de la filosofía que estudia la moral, es decir, lo que se considera como buenas costumbres para vivir en sociedad y lograr una convivencia sana y equilibrada entre las personas

El método ético para la realización de este estudio es fundamental para la generación de resultados.

La ética es un estudio sistemático y preciso de la moralidad, de los factores morales que guían la conducta humana dentro de la sociedad.

Por lo descrito anteriormente se realizará el manejo de la información previa, la cual deberá tener aprobación de la persona involucrada en el estudio, se realizará de manera presencial, con el propósito de brindar toda la información detallada de la entrevista.

Es importante tanto que el entrevistador como el entrevistado estén de acuerdo con lo consultado, últimamente se analizara la información recolectada y de esta manera continuar con el análisis de los datos proporcionados por las personas participes de la entrevista.

Se le solicitará a la persona entrevistada firmar un consentimiento informado junto con la autorización para poder grabar su voz, en caso de que la persona no desee ser grabada se anotará la respectiva información.

Se realizará la transcripción de la entrevista junto a su debida documentación, en caso de que algo no quede claro, se contactara a la persona entrevistada para que nos aclare las dudas y nos de respuestas más concretas.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Según menciona (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo

inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, otros seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada unidad de muestreo. (p.443).

Para la recolección de datos se utiliza la técnica de entrevista semiestructurada la cual se realizará de forma presencial cumpliendo todos los protocolos recomendados por el Ministerio de Salud y el Banco Nacional, con el fin de poder obtener información de manera individual y buscando crear un ambiente de comodidad que el colaborador puede expresarse con confianza a las consultas que se le realicen

Se contará con una guía de preguntas donde la mayoría son abiertas y algunas cerradas donde se busca abordar una conversación con el entrevistado, creando un ambiente de cordialidad y se sienta en la confianza de responder de una manera libre y sin presiones.

La entrevista nos permite buscar mayor profundidad y alcance de la información necesaria para la investigación.

3.6 CATEGORÍAS

Las categorías de análisis figuran un concepto que se usa en el proceso investigativo para ir aclarando o argumentando el problema planteado inicialmente.

Tabla N°3 Operacionalización de Categorías

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Dimensión	Instrumento
Identificar los factores ambientales que presentan los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia. Producto del COVID 19.	Factores ambientales	Según menciona Robbins, S y Judge T (2017) en su libro ‘Comportamiento organizacional’ Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundan en los niveles de estrés entre sus empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incertidumbre económica. ❖ Incertidumbre política. ❖ Cambio tecnológico. 	Entrevista aplicada mediante preguntas 5 a la 11 a los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

<p>Investigar los factores organizacionales que afectan a los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia. Producto del COVID 19.</p>	<p>Factores organizacionales</p>	<p>Según menciona Robbins, S y Judge T (2017) en su libro ‘Comportamiento organizacional’ En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, la sobrecarga de trabajo, un jefe demandante e insensible, así como compañeros desagradables. Estos factores se clasificaron como demandas de la tarea, del rol e interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Demandas de la tarea. ❖ Demandas del rol. ❖ Demandas interpersonales. 	<p>Entrevista aplicada mediante preguntas 12 a la 17 a los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.</p>
<p>Analizar los factores personales que inciden en los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia. Producto del COVID 19.</p>	<p>Factores personales</p>	<p>Según menciona Robbins, S y Judge T (2017) los factores personales, se refiere a la vida personal del empleado, sobre todo los familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asuntos familiares. ❖ Problemas económicos. 	<p>Entrevista aplicada mediante preguntas 18 a la 23 los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.</p>

<p>Conocer si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia. Producto del COVID 19</p>	<p>Factores de estrés</p>	<p>Los factores estresantes son condiciones en el entorno que pueden desencadenar el estrés. El cuerpo responde a los factores estresantes de distintas formas.</p>	<p>Factores estresantes que pueden presentar los funcionarios</p>	<p>Entrevista aplicada mediante pregunta 24, los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.</p>
<p>Evaluar el síndrome de burnout que presentan los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia.</p>	<p>Síndrome de burnout</p>	<p>En el 2020 en el sitio oficial de médicos y pacientes www.medicosypacientes.com , se menciona que el trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación.</p>	<p>Enfermedad que pueden presentar los funcionarios</p>	<p>Test de Maslach de la pregunta 1 a la 22</p>

3.7 ANALISIS DE LOS DATOS

Según lo expuesto anteriormente, se podrá analizar la totalidad de la información brindada por los entrevistados, bajo su consentimiento.

Tabla 4. Análisis de datos

Método	Aplicación
Contenido de instrumento	Se procedió con la elaboración del instrumento, que para esta investigación es una entrevista.
Realización de plan piloto	Después de haber confeccionado el instrumento y que haya sido aprobado por la tutora, se procederá a presentar la entrevista a una persona con un perfil similar a los participantes de la investigación y con esto determinar si es necesario realizar modificaciones al instrumento.
Consentimiento	Se procederá a realizar un documento de consentimiento por escrito para que los entrevistados hagan constar que se les informó la forma en la que realizará las entrevistas y brinden la respectiva aprobación.
Transcripciones	Se transcribirá en su totalidad las repuestas que se tuvieron del entrevistado, solo en casos necesarios se realizara un autoanálisis para poder interpretar información que no este 100% clara.
Análisis de datos cualitativos	Se agruparán las preguntas, de diferentes temas, pero de igual importancia.
Agrupación por categorías	Se realizará según el orden de los objetivos específicos y su respectivo análisis.
Síntesis y conclusiones	Se realizará una breve síntesis y conclusión para poder dar un análisis final de las respuestas obtenidas.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Mediante lo expuesto anteriormente se va a realizar el debido análisis e interpretación de los datos obtenidos por los compañeros, para lograr obtener una excelente investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

En esta investigación es importante que los datos obtenidos sean verdaderos y de sea desde el punto de vista de los individuos de estudio, por lo que se decidió utilizar como instrumento para esta investigación cualitativa las entrevistas abiertas con las cuales se puede obtener información muy valiosa y la cual será clave para llevar a cabo esta investigación.

4.1.1 FASES PREVIAS A LA ENTREVISTA

Como fase previa a la realización de las entrevistas, se procedió a realizar un plan piloto tomando en cuenta a 1 persona, colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica pero que laboran en la sucursal de Mercedes Norte, Heredia y que cumpliera con un perfil similar a los individuos de estudio en esta investigación.

En este plan piloto se realizó la entrevista a 1 persona para que pudieran brindar su opinión y sugerencia al instrumento de investigación que va a ser utilizado para así lograr que el instrumento sea completamente entendible y que su estructura sea la correcta con el fin de obtener los mejores resultados.

Con este plan piloto se obtuvieron resultados muy positivos, gracias a las observaciones brindadas por la persona que fue participe en el instrumento anteriormente mencionado, contribuyendo a mejorar la estructura de algunas preguntas de la entrevista, sin embargo, no se agregó ni se removió ninguna pregunta de investigación.

4.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DEL ENTREVISTADO

Respecto a la elección de los participantes para las entrevistas de este estudio, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, se logró la selección precisa para poder obtener los mejores datos que colaboren en esta investigación.

Las personas entrevistadas, son 7 colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica, que actualmente se encuentran laborando activamente en el área de atención al público, con una antigüedad igual o mayor a los 5 años en este departamento. Estos participantes son residentes de Heredia.

Los participantes poseen un rango de edad de los 25 a los 51 años, de los cuales 4 son mujeres y 3 son hombres.

Según lo indicado en el consentimiento escrito entregado a los entrevistados, los datos de las personas son confidenciales por lo que para la presentación de los resultados se reconocerán como entrevistado número 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7. Esto se realizó con el fin de brindar más confianza a los individuos de estudio y que ellos se pudieran expresar con más libertad al saber que sus datos no serían revelados.

4.1.3 Resultados

Se procedió con la realización de las entrevistas a 7 colaboradores que laboran activamente en Banco Nacional de Costa Rica, Mercedes Norte, Heredia con el fin de poder obtener datos importantes acerca del manejo que tienen estas personas

sobre el estrés laboral y los factores ambientales. Por consiguiente, las interrogantes utilizadas para estas entrevistas tienen su origen con base a los objetivos específicos planteados para esta investigación.

Las entrevistas realizadas a los individuos participantes de esta investigación fueron obtenidas mediante entrevistas y las mismas fueron transcritas en su totalidad con el fin de ser analizadas. Los resultados obtenidos por medio de las entrevistas se presentan mediante tablas que contienen las interrogantes planteadas en las entrevistas y las respectivas respuestas brindadas por los entrevistados de manera resumida con el fin de extraer la información más valiosa para el análisis y esta información estará dividida según cada objetivo específico y su categoría.

4.1.3.1 Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020.

Según los objetivos específicos desarrollados en la presente investigación se proporciona una entrevista, la cual presenta una serie de consultas abiertas referentes al estrés laboral y factores ambientales de los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

Con base a lo indicado según los objetivos específicos de la presente investigación se confeccionó un total de 24 preguntas ubicadas con la siguiente numeración: 5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23 y 24, más el test de Maslach que consta de 22 interrogantes las cuales se citan a continuación.

Estas interrogantes permiten al investigador conocer el punto de vista que tienen los entrevistados con respecto al estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia.

Tabla N°5 Situación económica del país

Pregunta # 5	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 5
¿Considera que la situación económica del país le afecta? De qué manera	Incertidumbre económica	Entrevistado #1	Por el momento no, gracias a Dios tengo un trabajo muy estable.
		Entrevistado #2	Si, las decisiones políticas han afectado a todos, existe proyectos o leyes que atacan al sector público y clase media que me afectan directa o indirectamente.
		Entrevistado #3	Si, por la incertidumbre del que pasara, al tener un panorama nublado, uno prefiere ser más conservador.
		Entrevistado #4	Claro que me afecta, pues es una incertidumbre
		Entrevistado #5	Por el momento no me ha afectado de forma directa ni indirecta.
		Entrevistado #6	Si, a nivel familiar la incertidumbre de saber si la situación va a seguir igual o va a empeorar y generar desempleo a los familiares.
		Entrevistado #7	Si, por el aumento en el costo de la vida.

Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta interrogante lo que se busca es analizar si la situación económica del país afecta a los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, y si se ve afectada se explique de qué manera.

Tabla N°6 Salario es acorde a las responsabilidades que se desempeña

Pregunta # 6	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 6
¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña? ¿Por qué?	Incertidumbre económica	Entrevistado #1	Si, es acorde, sin embargo, puede mejorar, existen incentivos donde se ganan si usted es buen empleado y ahí es donde se considera un salario atractivo.
		Entrevistado #2	No, en mi caso, ejerzo dos puestos, supervisor y tesorero, puestos que son de mucho control y obligación.
		Entrevistado #3	NO, de acuerdo con mi puesto la responsabilidad en millones de colones es mucha y la asignación de tareas adicionales al puesto aumentan el riesgo de un error que se traduce en diferencias de dinero y el aumento de tareas que antes no correspondían sin ningún tipo de remuneración.
		Entrevistado #4	No, son muchas responsabilidades que tiene mi puesto para el salario que percibo.
		Entrevistado #5	No, porque a pesar de que se le conoce como salario de mercado, no se ajusta a los salarios ya conocidos en el mercado, para el mismo puesto en otras instituciones.
		Entrevistado #6	No, porque el puesto tiene salario de mercado y este es de un monto bajo con respecto a las responsabilidades.
		Entrevistado #7	No, porque creo que el salario de mercado es muy bajo para las funciones que se desempeñan.

Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta pregunta lo que se busca es la opinión de los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, acerca de si el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña.

Tabla N°7 Situación política del país afecta la situación laboral

Pregunta # 7	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 7
¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral de marzo a setiembre del 2020?	Incertidumbre política.	Entrevistado #1	Para nada, tengo un trabajo muy estable.
		Entrevistado #2	No, en este periodo no tuve ninguna afectación de mi situación laboral.
		Entrevistado #3	Si, al ser un banco que administra fondos públicos es inevitable tener influencia política en la toma de decisiones, misma que no van acorde con el bienestar mayoritario de los colaboradores.
		Entrevistado #4	No, no me ha afectado.
		Entrevistado #5	De ninguna manera.
		Entrevistado #6	No, no me ha afectado.
		Entrevistado #7	No, me parece que la situación laboral se ha mantenido estable.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Con respecto a la situación que atraviesa el país a nivel político, se les consulto a los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia si su situación laboral ha tenido alguna afectación durante el periodo de marzo a setiembre 2020.

Tabla N°8 Políticas del gobierno ante la emergencia del COVID 19

Pregunta # 8	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 8
¿Cómo calificaría las decisiones políticas del gobierno ante la emergencia del COVID 19?	Incertidumbre política.	Entrevistado #1	Para nadie es un secreto que el país y el mundo entero ha vivido algo nuevo, entonces si existen muchas cosas por mejorar, pero en general el país poco a poco ha podido ir sacando la tarea. Como decimos popularmente.
		Entrevistado #2	Del 1 al 10 lo calificaría con un 8 creo que el gobierno actuó oportunamente con lo que tenía de infraestructura, comunico oportunamente y tomo medidas cuando tenía que tomarlas.
		Entrevistado #3	aceptables
		Entrevistado #4	Para mi han estado bien
		Entrevistado #5	Regular, ya que han tenido bastantes desaciertos en sus decisiones de índole sanitaria por la pandemia que han afectado al sector laboral y económico del país.
		Entrevistado #6	Han sido buenas, ya que para el mundo entero la pandemia genero incertidumbre, miedos, dificultades, y a pesar de ser un país pequeño se ha sabido manejar. No ha sido perfecto, ya que es un tema totalmente impredecible para el gobierno
		Entrevistado #7	En algunas ocasiones precisas, en otras un poco exageradas y de conveniencia.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Con esta interrogante se busca analizar como los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia califican las políticas del gobierno ante la emergencia del COVID 19.

Tabla N°9. Herramientas tecnológicas utilizadas en las labores diarias

Pregunta # 9	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 9
¿Utiliza usted herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?	Cambio tecnológico	Entrevistado #1	Si todos los días.
		Entrevistado #2	si
		Entrevistado #3	si
		Entrevistado #4	Si claro
		Entrevistado #5	Siempre
		Entrevistado #6	si
		Entrevistado #7	si

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la interrogante expuesta anteriormente se pretende saber si se utilizan herramientas tecnológicas para que los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia realicen sus labores diarias.

Tabla N°10 Tipo de herramientas tecnológicas aplicadas en las labores diarias

Pregunta # 10	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 10
¿Qué tipo de herramientas tecnológicas aplica en sus labores diarias?	Cambio tecnológico	Entrevistado #1	Computadoras, sistemas especiales, aplicaciones.
		Entrevistado #2	Computadora portátil, celular.
		Entrevistado #3	Equipos electrónicos, computadoras, sistemas operativos, sistemas financieros
		Entrevistado #4	Ahora para lo que son reuniones o capacitaciones teams
		Entrevistado #5	A nivel de hardware, teléfono, portátil. A nivel de software, los sistemas del banco y aplicaciones de redes sociales en algunos casos.
		Entrevistado #6	Computadora, contadora, impresoras, lámparas.
		Entrevistado #7	Computadora.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Mediante esta pregunta se pretende conocer los tipos de herramientas tecnológicas utilizadas en la labor diaria de los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

Tabla N°11 Plataformas del Banco Nacional están optimizadas para las demandas actuales

Pregunta # 11	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 11
¿Considera usted que las plataformas del Banco Nacional están optimizadas para soportar las demandas actuales?	Cambio tecnológico.	Entrevistado #1	No, siempre para las fechas importantes de pago se cae la página de internet, debe mejorar el servicio.
		Entrevistado #2	Sí, el Banco Nacional al ser el Banco #1 al nivel nacional maneja gran cantidad de clientes por lo que se ha preocupado en optimizar y mejorar sus plataformas tecnológicas para dar un mejor servicio.
		Entrevistado #3	SI, están en constante mejora y actualización
		Entrevistado #4	No, las plataformas son muy básicas y lentas
		Entrevistado #5	Si, por el contrario, el banco ha demostrado que va a la vanguardia en este tema.
		Entrevistado #6	No, porque tanto las computadoras, equipos y los sistemas que utiliza el banco son obsoletos, son muy antiguos y provoca que haya retrasos y deficiencia en la atención al cliente.
		Entrevistado #7	No, está muy desactualizado

Fuente: Elaboración propia (2021)

Necesariamente con esta pregunta se busca conocer la opinión de los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, acerca de la velocidad y buen funcionamiento de las plataformas que posee el Banco.

Tabla N°12 Factores o aspectos en el trabajo que afecten el cumplimiento de las funciones

Pregunta # 12	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 12
¿Qué factores o aspectos se presentan en su área de trabajo que afecte el cumplimiento de sus funciones?	Demanda de la tarea.	Entrevistado #1	Las incapacidades, es muy poco personal.
		Entrevistado #2	Al realizar dos puestos puede ser que uno demande más que el otro por lo que por más que uno trate de organizarse puede dejar tareas diarias inconclusas que demanden más tiempo.
		Entrevistado #3	En ocasiones el ambiente laboral
		Entrevistado #4	Carga laboral y pendientes que quedan por falta de tiempo
		Entrevistado #5	- Imprevistos de todo tipo, con clientes, con el recurso humano, con proveedores, etc. - Cargas de trabajo que no corresponden al puesto que realizo.
		Entrevistado #6	El desconocimiento de procedimientos, la no claridad de cómo realizar varias tareas, clientes con trámites complejos.
		Entrevistado #7	En la mayoría de las ocasiones falta de personal.

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la interrogante anteriormente expuesta busca conocer los factores o aspectos que afectan el correcto cumplimiento de las labores de los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

Tabla N°13 Capacitación necesaria para cumplir tareas asignadas

Pregunta # 13	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 13
¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas?	Demanda de la tarea.	Entrevistado #1	Si he tenido la dicha de llevar muchos cursos y capacitaciones sin embargo ahora todo es virtual y la enseñanza no es la misma.
		Entrevistado #2	Si, la necesaria
		Entrevistado #3	En ocasiones
		Entrevistado #4	No es muy básico la capacitación que se da hace falta mas
		Entrevistado #5	Casi siempre
		Entrevistado #6	NO
		Entrevistado #7	Si se reciben capacitaciones, pero no todas son de buena calidad.

Fuente: Elaboración propia (2021)

A través de esta interrogante, se desea conocer la opinión de los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, acerca de que si la capacitación que reciben es suficiente para cumplir con las tareas asignadas.

Tabla N°14 Niveles de sobre carga laboral en el puesto de trabajo.

Pregunta # 14	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 14
¿Considera que, en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobre carga laboral?	Demanda de la tarea.	Entrevistado #1	Si a diario.
		Entrevistado #2	Si, se maneja sobre carga laboral.
		Entrevistado #3	Si, por supuesto
		Entrevistado #4	Claro son muchas las responsabilidades
		Entrevistado #5	Si, casi siempre
		Entrevistado #6	Considero que no
		Entrevistado #7	En algunas ocasiones

Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta interrogante se indaga a los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, acerca si poseen niveles de sobre carga laboral en sus puestos de trabajo.

**Tabla N°15 Crecimiento profesional o personal de acuerdo con la carrera
laboral**

Pregunta # 15	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 15
¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo con su carrera laboral?	Cambio tecnológico.	Entrevistado #1	Si, estoy de acuerdo.
		Entrevistado #2	Si, es mi punto de vista.
		Entrevistado #3	En cierto modo sí.
		Entrevistado #4	Se aprende mucho, podríamos decir que si
		Entrevistado #5	Me parece que sí.
		Entrevistado #6	No, las posibilidades de crecimiento son muy pocas casi nulas.
		Entrevistado #7	Creo que muy poco, mi carrera laboral lamentablemente no tiene que ver con el puesto que desempeño.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Esta interrogante busca conocer el pensar de los colaboradores sobre su crecimiento profesional o desarrollo personal de acuerdo con su carrera laboral, con las labores que realiza.

Tabla N°16 Ambiente laboral saludable.

Pregunta # 16	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 16
¿Considera que actualmente posee un ambiente laboral saludable?	Demandas interpersonales.	Entrevistado #1	Si, estoy de acuerdo.
		Entrevistado #2	Claro que si
		Entrevistado #3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
		Entrevistado #4	En lo personal me llevo bien con todos, pero hace falta más compañerismo
		Entrevistado #5	Si claro.
		Entrevistado #6	Si, es agradable.
		Entrevistado #7	Es un buen ambiente sin embargo como todo hay situaciones que a veces lo complican.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Con esta interrogante se busca conocer si los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, consideran que poseen un ambiente laboral saludable.

Tabla N°17 La oficina es un buen lugar para trabajar

Pregunta # 17	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 17
¿Considera que la oficina donde labora es un buen lugar para trabajar?	Demandas interpersonales	Entrevistado #1	Si, de acuerdo
		Entrevistado #2	Si
		Entrevistado #3	Si se logran modificar algunas prácticas, sí.
		Entrevistado #4	Es un ambiente tranquilo
		Entrevistado #5	Si, es buen lugar.
		Entrevistado #6	Si.
		Entrevistado #7	Si.

Fuente: Elaboración propia (2021)

Con base a esta interrogante se pretende saber si los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, consideran que la oficina donde laboran es un buen lugar para trabajar.

Tabla N°18 El rol laboral permite mantener un equilibrio familia-trabajo

Pregunta # 18	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 18
¿El rol que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia-trabajo?	Problemas familiares	Entrevistado #1	si
		Entrevistado #2	si
		Entrevistado #3	si
		Entrevistado #4	Si porque no se lleva uno el trabajo a la casa se sale temprano
		Entrevistado #5	Si
		Entrevistado #6	Si
		Entrevistado #7	si

Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta pregunta se busca conocer acerca del rol que maneja actualmente cada colaborador y si este le permite tener un equilibrio familia-trabajo.

Tabla N°19 Situaciones que afectan relación trabajo-familia

Pregunta # 19	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 19
¿Qué situaciones le afectan su relación trabajo-familia?	Problemas familiares	Entrevistado #1	Por el momento no tengo afectaciones en ese tema
		Entrevistado #2	ninguna
		Entrevistado #3	De momento ninguna
		Entrevistado #4	Por el momento ninguna
		Entrevistado #5	Por el momento ninguna
		Entrevistado #6	El estrés y frustración puede que sea muy notorio y sea percibido por los familiares
		Entrevistado #7	Actualmente ninguna

Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta interrogante se busca conocer si tiene alguna situación que de alguna forma afecte su relación trabajo-familia.

Tabla N°20 Salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades**básicas**

Pregunta # 20	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 20
¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas?	Problemas económicos	Entrevistado #1	Si.
		Entrevistado #2	no
		Entrevistado #3	no
		Entrevistado #4	No es muy poco y todo va subiendo
		Entrevistado #5	si
		Entrevistado #6	si
		Entrevistado #7	no

Fuente: Elaboración propia (2021)

Lo que se busca conocer con esta interrogante, es la opinión de los trabajadores, acerca de la satisfacción de las necesidades básicas, si su salario actual satisface esas necesidades.

Tabla N°21 Salario actual es suficiente para cubrir gastos personales y familiares

Pregunta # 21	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 21
¿Considera que su salario es suficiente para cubrir sus gastos personales y familiares?	Problemas económicos	Entrevistado #1	Si, pero ya con 15 años tengo pensado poner en práctica mi experiencia y surgir a otro puesto laboral.
		Entrevistado #2	No
		Entrevistado #3	No
		Entrevistado #4	No es muy poco para cubrir
		Entrevistado #5	Si
		Entrevistado #6	No, solo personales.
		Entrevistado #7	No

Fuente: Elaboración propia (2021)

Con esta interrogante se busca conocer la opinión de los trabajadores acerca de su salario y si este es suficiente para poder cubrir sus gastos personales y familiares.

**Tabla N°22 Salario es acorde a las responsabilidades del puesto
desempeñado**

Pregunta # 22	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 22
¿Considera que su salario está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña?	Problemas económicos	Entrevistado #1	No, existen recargas de trabajo las cuales deberían ser remuneradas.
		Entrevistado #2	No
		Entrevistado #3	No
		Entrevistado #4	No el puesto demanda muchas funciones
		Entrevistado #5	No
		Entrevistado #6	No
		Entrevistado #7	No

Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta interrogante se cuestiona a los colaboradores si consideran que su salario está acorde a todas las funciones realizadas y toda la responsabilidad que estas funciones a su vez conllevan.

Tabla N°23 Afectación del salario por la pandemia COVID 19

Pregunta # 23	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 23
¿Se vio afectado su salario por la pandemia Covid 19? De qué manera	Problemas económicos	Entrevistado #1	No.
		Entrevistado #2	no
		Entrevistado #3	no
		Entrevistado #4	No me vi afectado
		Entrevistado #5	De ninguna manera
		Entrevistado #6	no
		Entrevistado #7	no

Fuente: Elaboración propia (2021)

En esta interrogante se cuestiona a los colaboradores si de alguna forma su salario se vio afectado por la pandemia Covid-19 y de verse afectado, poder conocer de qué manera.

Tabla N°24 Desempeño se ve afectado por niveles de factores de estrés

Pregunta # 24	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 24
		Entrevistado #1	Problemas en el de equipo de trabajo Carga inadecuada de trabajo
		Entrevistado #2	Carga inadecuada de trabajo
¿Considera que su desempeño se ve afectado por alguno de los niveles de factores de estrés?	desempeño	Entrevistado #3	Situaciones Económicas. Situaciones Políticas Problemas en el de equipo de trabajo
		Entrevistado #4	Cambios tecnológicos Problemas en el de equipo de trabajo Carga inadecuada de trabajo
		Entrevistado #5	Carga inadecuada de trabajo
		Entrevistado #6	las pocas posibilidades de crecer laboralmente o tener nuevas oportunidades
		Entrevistado #7	Problemas en el de equipo de trabajo Problemas personales

Fuente: Elaboración propia (2021)

Lo que se busca con esta interrogante es conocer la opinión de los colaboradores al cuestionarles si consideran que su desempeño se ve afectado por algunos de los niveles de factores de estrés.

Tabla N°25 Resultados del MBI aplicado en el Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

Puntaje		Nivel de Burnout					
Entrevistado	Género	EE	D	PA	EE	D	PA
1	Masculino	29	10	47	Alto	Alto	Alto
2	Masculino	21	2	45	Medio	Bajo	Alto
3	Femenino	21	7	29	Medio	Medio	Bajo
4	Femenino	37	21	43	Alto	Alto	Alto
5	Masculino	9	4	38	Bajo	Bajo	Bajo
6	Femenino	37	13	32	Alto	Alto	Bajo
7	Femenino	31	12	45	Alto	Alto	Bajo

EE: Cansancio emocional, D: Despersonalización, PA: Realización personal.

Fuente: Elaboración propia, datos recopilados de la aplicación del cuestionario de investigación en marzo del 2021.

Con esta tabla buscamos conocer el nivel del cansancio emocional o agotamiento emocional, la despersonalización, y la realización personal que tienen los funcionarios.

CAPITULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Generalidades

En este capítulo se procede a la discusión e interpretación de los resultados, recopilados por medio del instrumento de investigación mediante entrevistas aplicadas en el capítulo anterior, con el fin de analizar, de qué manera el estrés laboral y los factores ambientales influyen en los colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica, Agencia Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre del 2020. Para ello se indaga acerca de diferentes factores de estrés laboral que vivieron los colaboradores de las diferentes áreas que posee la oficina, así como las medidas de contención impuestas por el Ministerio de Salud y el Banco Nacional.

5.1.1 Identificar los factores ambientales que presentan los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia

Basados en el primer objetivo se realiza una serie de interrogantes para conocer aspectos importantes de los factores ambientales que presentan los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte de Heredia.

En la primera pregunta se indaga acerca de la incertidumbre económica, de cómo ésta les afecta y de qué manera, para lo cual 2 entrevistados indicaron no verse afectados y 5 indicaron verse afectados de manera indirecta ya que existe cierta incertidumbre en el ámbito familiar ya que esta situación puede generar desempleo y eleva el costo de la vida.

Con respecto a su salario se les consulta a los colaboradores si consideran que el salario percibido está acorde a las responsabilidades que desempeña, donde 6 colaboradores indican no estar de acuerdo con el salario actual indicando lo siguiente; 1 de ellos menciona que ejerce 2 puestos que son de mucha responsabilidad, 2 comentan que el puesto tiene muchas responsabilidades y otros 3 mencionan que el puesto tiene un salario de mercado que es más bajo que en otras instituciones y no se adapta a la responsabilidad del puesto. La persona restante sí está de acuerdo con el salario percibido porque considera que los incentivos hacen que sea un salario atractivo,

En cuanto a la incertidumbre política que afecta el país, se realiza la interrogante a los colaboradores para conocer si éste afecta la situación laboral, 6 indican que no, porque afirman que tienen un trabajo estable y la situación laboral se ha mantenido, mientras que la otra persona indica que sí se ve afectada su situación laboral ya que el banco administra fondos públicos, por lo que es inevitable que la influencia política esté presente en la toma de decisiones.

Al preguntar sobre el cambio tecnológico, los colaboradores indican que, sí utilizan herramientas tecnológicas todos los días para realizar sus labores diarias, tales como computadoras, equipos electrónicos, sistemas financieros, sistemas operativos, impresoras, contadoras, plataforma Teams para capacitaciones y en algunos casos redes sociales.

Un aspecto importante para considerar sobre el cambio tecnológico es la optimización de las plataformas y si éstas soportan la demanda actual, 3 de los encuestados respondieron que sí ya que el banco está en constante actualización

y mantenimiento al ser el banco #1 a nivel nacional y manejar una gran cantidad de clientes debe ir a la vanguardia mientras que los otros 4 respondieron que no, porque alegan que el sistema está muy desactualizado, para fechas importantes o de pago la página siempre se cae y al presentar tantos equipos conectados se pone un poco lento, provoca retrasos en la atención al cliente y sus equipos están obsoletos.

5.1.2 Investigar los factores organizacionales que afectan a los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia

Al analizar los factores organizacionales es importante conocer cuáles son los aspectos presentes en el área de trabajo por lo que se procede a preguntar a los colaboradores cuáles son los factores o aspectos que se presentan en el área de trabajo que afecta el cumplimiento de sus labores a lo que 3 entrevistados respondieron que la falta de personal es un aspecto a considerar así como la sobrecarga de trabajo, desconocimiento de procesos y la demanda de trabajo que no corresponde y queda pendiente.

La capacitación necesaria es un aspecto importante por lo que se decide conocer un poco más por lo que se consulta a los encuestados si consideran que reciben la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas a lo que 3 entrevistados aseguran que sí reciben la capacitación necesaria, pero que no es de buena calidad y que la enseñanza virtual no es igual, 2 respondieron que casi siempre o en ocasiones y los otros 2 entrevistados aseguran que no reciben la capacitación necesaria y hace falta más capacitación.

Al analizar el factor organizacional es necesario indagar sobre la sobrecarga laboral, a lo que 5 colaboradores aseguran que sí son muchas responsabilidades y poseen mucha sobre carga laboral, 1 entrevistado considera que no posee sobre carga laboral y 1 entrevistado indica que en algunas ocasiones si maneja niveles de sobre carga laboral.

Al consultar si considera que con las labores que realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente de acuerdo con su carrera laboral, 5 entrevistados respondieron que sí, debido a se aprende mucho en el puesto de trabajo, y los otros 2 entrevistados, respondieron que no, considerando que las posibilidades son casi nulas y que la carrera laboral no tiene relación con el puesto que desempeña.

Con respecto a la pregunta, si considera que actualmente posee un ambiente laboral saludable, 5 entrevistados respondieron que sí, es un lugar agradable, sin embargo, hay situaciones que a veces lo complican, mientras los otros 2 entrevistados, indican sentirse en un punto medio, ni de acuerdo ni en desacuerdo, debido a la falta de compañerismo.

Ante la interrogante acerca de si la oficina donde labora es un buen lugar para trabajar todos concuerdan que sí es un buen lugar y un ambiente tranquilo para laborar.

5.1.3 Analizar los factores personales que inciden en los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia.

Como parte del tercer objetivo de investigación, consiste en analizar los factores personales que inciden en los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se indaga sobre el rol laboral y si este le permite mantener un equilibrio familia-trabajo, a lo cual todos concuerdan que sí, que se logra mantener un equilibrio ya que no llevan trabajo a su casa.

Se consulta a los entrevistados sobre que situaciones afectan su relación trabajo-familia, 6 de los entrevistados indican que no poseen ninguna afectación con respecto al tema, sin embargo, uno de los encuestados indica que el estrés y la frustración puede que sea muy notorio y pueda ser percibido por los familiares.

Al indagar a los entrevistados acerca de si el salario que percibe actualmente es suficiente para satisfacer las necesidades básicas, 3 indicaron que sí, 4 de los entrevistados respondieron que no, que es muy poco y todo va subiendo.

Al preguntar acerca de si el salario cubre los gastos personales y familiares, 5 respondieron que no, que es muy poco para cubrir y uno de los 5 mencionados, indico que solo cubre los gastos personales y los otros 2 entrevistados, aseguran que sí cubre los gastos tanto personales como familiares.

Se indaga a los entrevistados acerca de si el salario que perciben es acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña, todos los 7 entrevistados concuerdan que su salario no está acorde con las funciones y responsabilidades que se les asigna, además agregan que el puesto demanda

muchas funciones y existen recargas de trabajo las cuales deberían ser remuneradas económica o emocionalmente.

Al indagar acerca, si el salario se vio afectado por la pandemia del COVID 19, los 7 entrevistados aseguran que su salario no se vio afectado por la pandemia del COVID 19 de ninguna manera.

5.1.4 Conocer si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los funcionarios del Banco Nacional Mercedes Norte, Heredia.

Con respecto a los factores de estrés y como inciden en el desempeño laboral, se indaga a los entrevistados si consideraban que su desempeño se vio afectado por algunos factores de estrés, a lo que se obtuvo que de los 7 entrevistados, 2 escogieron 2 factores, 2 entrevistados escogieron 3 factores, 2 entrevistados escogieron 1 factor y 1 entrevistado indico con sus palabras el propio factor de estrés que le afecta a su desempeño laboral.

El entrevistado 1 indica que su desempeño se ve afectado, debido a problemas en el equipo de trabajo y carga inadecuada de trabajo, el entrevistado 2 indica que por carga inadecuada de trabajo, el entrevistado 3 indica que por situaciones económicas, políticas y problemas en el equipo de trabajo, el entrevistado 4 menciona que por cambios tecnológicos, problemas en el equipo de trabajo y carga inadecuada de trabajo, el entrevistado 5 menciona que por carga inadecuada de trabajo, el entrevistado 6 indica que por las pocas posibilidades de crecer

laboralmente o tener nuevas oportunidades, el entrevistado 7 menciona que por problemas en el equipo de trabajo y problemas personales.

5.1.5 Evaluar el síndrome de burnout que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia

Mediante el MBI aplicado a los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, podemos indicar que, respecto al cansancio emocional, 4 funcionarios salieron con nivel alto, lo que implica que se encuentran agotados emocionalmente, 2 funcionarios salieron medios, y 1 un funcionario salió bajo.

Con respecto a la despersonalización, 4 funcionarios se encuentran en nivel alto, lo que implica que se encuentran agotados para realizar sus labores, y cuando sus compañeros le solicitan ayuda, deben realizar un gran esfuerzo para poder brindar el apoyo solicitado, 2 funcionarios salieron medios y un funcionario salió bajo.

Referente a la realización personal, 3 funcionarios salieron altos y 4 funcionarios salieron bajos, lo que implica que los colaboradores no lograron conseguir el éxito deseado como profesionales, lo cual genera un vacío en la vida laboral

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación sobre estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020, se muestran las conclusiones en el presente capítulo con el fin de sintetizar los datos recolectados.

Respecto a la pregunta de investigación, de qué manera el estrés laboral y los factores ambientales influyen en los colaboradores, la mayoría de los entrevistados, indicaron, que el estrés influye debido a la carga inadecuada de trabajo y problemas en el equipo de trabajo.

Respecto a lo anteriormente expuesto, se presentan las conclusiones de los 5 objetivos específicos. En relación con el primer objetivo específico, el cual consiste en identificar los factores ambientales que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se concluye:

- 1) Con respecto a la situación económica del país, la mayoría de los colaboradores entrevistados del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, indican que sí les afecta, debido a los proyectos o leyes que atacan de forma directa o indirecta al sector público y clase media, por la incertidumbre de lo que pasará, también indican que la incertidumbre de saber si la situación va a seguir igual o va a empeorar y logre generar desempleo a familiares o la incertidumbre del aumento del costo de vida.
- 2) En relación al salario que perciben los colaboradores, la mayoría respondió que no es acorde a las responsabilidades que desempeñan, ya que indican

que ejercen más de 2 puestos, el trabajo posee mucho control y obligación, la asignación de tareas extras al puesto puede generar una diferencia de dinero.

- 3) La mayoría de los colaboradores entrevistados del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, indican que la situación política del país no les afecta, debido a que la situación laboral se ha mantenido estable.
- 4) En relación con las decisiones políticas del gobierno, ante la emergencia COVID 19, la mayoría de los colaboradores indican que son aceptables, que la calificación que le pondrían del 1 al 10 sería un 8, el gobierno tiene muchas cosas por mejorar, pero el país poco a poco ha podido ir sacando la tarea.
- 5) Todos los entrevistados indican que todos los días utilizan las herramientas tecnológicas, tales como computadores, teléfonos y diferentes sistemas, pero no se encuentran optimizadas para soportar las demandas actuales, ya que siempre en las fechas importantes de pago se cae la página de internet, las plataformas son muy básicas y lentas, tanto las computadoras, equipos y los sistemas que utiliza el banco son obsoletos, son muy antiguos y provoca que haya retrasos y deficiencia en la atención al cliente.

Relacionado al segundo objetivo específico, que busca investigar los factores organizacionales que afectan a los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, se concluye lo siguiente:

- 6) Con respecto a los factores o aspectos que se presentan en el área de trabajo que afecta el cumplimiento de funciones, la mayoría de los colaboradores

entrevistados mencionan la falta de personal debido a incapacidades y labores pendientes por falta de tiempo.

- 7) Al indagar si se recibe la capacitación necesaria para cumplir con las tareas asignadas, la mayoría de los colaboradores entrevistados indican que sí han llevado cursos y capacitaciones, aunque no todas son de buena calidad.
- 8) La mayoría de los funcionarios indicaron que, en el puesto de trabajo a diario, se maneja niveles de sobrecarga laboral y con muchas responsabilidades.
- 9) Indicaron que se aprende mucho en el puesto de trabajo, lo que les ayudaría a crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo con la carrera laboral.
- 10) Los colaboradores entrevistados indican que la oficina del Banco Nacional de Mercedes Norte, es buen lugar para trabajar, con un ambiente tranquilo, sin embargo, hace falta compañerismo y hay situaciones que a veces lo complican.

En relación con el tercer objetivo específico el cual busca analizar los factores personales que inciden en los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte Heredia, se concluye:

- 11) Con respecto al rol que manejan actualmente indican que sí les permite mantener un equilibrio familia-trabajo, ya que no hay que llevarse trabajo a la casa, se sale temprano y que por el momento ninguna situación les ha afectado.

- 12) Los entrevistados indican que el salario actual no es suficiente para satisfacer las necesidades básicas y personales, es muy poco y todo va subiendo por lo que se gasta más.
- 13) Al indagar si el salario es acorde a las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeñan, todos los colaboradores entrevistados del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, indican que no, el puesto demanda muchas funciones, existen sobrecargas laborales, las cuales deberían ser remuneradas.
- 14) Todos los entrevistados indicaron que el salario no se vio afectado de ninguna manera por la pandemia del COVID 19.

Referente al cuarto objetivo específico, que busca conocer si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se concluye lo siguiente:

- 15) La mayoría de los colaboradores entrevistados del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, indican que los problemas en el equipo de trabajo y la carga inadecuada de trabajo afecta el desempeño laboral.

En relación con el quinto objetivo el cual busca evaluar el síndrome de burnout que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se concluye que:

16) Con respecto al agotamiento o cansancio emocional, según el test de maslach, la mayoría de los colaboradores salieron con una nota alta, lo que significa que sí se encuentran agotados emocionalmente.

Referente a la despersonalización, la mayoría de los colaboradores salieron con niveles altos, lo que significa que ya están agotados hasta para realizar sus labores, lo que implica que si quieren ayudar a los demás ya es un esfuerzo que deben realizar.

Y por último con respecto a la falta de realización personal, la mayoría de los colaboradores salieron bajos, lo que quiere indicar es que los colaboradores no lograron conseguir el éxito deseado como profesionales, lo cual genera un vacío en la vida laboral.

6.2 RECOMENDACIONES

Posterior a las conclusiones mencionadas anteriormente, se procederá a detallar las recomendaciones para el departamento de recursos humanos, al gerente de oficina Mercedes Norte y al departamento de Alta tecnología del Banco Nacional de Costa Rica, las cuales están dirigidas al estrés laboral y los factores ambientales presentes en los colaboradores, de la oficina de Mercedes Norte, Heredia.

En relación con el primer objetivo específico, el cual consiste en identificar los factores ambientales que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se recomienda:

- 1) El gerente de la oficina, del Banco Nacional, Mercedes Norte, debe solicitar la autorización al gerente general o la junta directiva para que pueda brindar

un comunicado a los funcionarios de Mercedes Norte, sobre la situación económica que enfrenta el país, donde indique como se encuentra económicamente el banco, con el fin de eliminar especulaciones sobre lo que pasará. Al departamento de recursos humanos se solicita brindar charlas sobre “gastos hormiga”, para que los colaboradores conozcan sobre este tema y puedan reducir gastos innecesarios y no les afecte el aumento del costo de vida.

- 2) Se recomienda que el departamento de recursos humanos del Banco Nacional de Costa Rica, realice un estudio sobre las cargas de trabajo que tienen los funcionarios, para determinar si realmente existe sobre carga laboral y de acuerdo al resultado, se procesa adecuar las funciones para que no sean tan agotadoras o analizar la posibilidad de remunerar los trabajos extra al puesto contratado.
- 3) Como complemento a la situación política del país, se recomienda que la junta directiva del Banco Nacional, brinde correos de cómo puede o no afectar las decisiones políticas del país al Banco y por ende a los colaboradores, para que no se den falsas especulaciones, y ellos puedan seguir laborando más tranquilos buscando que la incertidumbre no les afecte.
- 4) Como complemento a las decisiones políticas del gobierno, ante la emergencia COVID 19, se le recomienda al Banco Nacional continuar con el 100% de las recomendaciones que nos brinda el Ministerio de Salud, para que puedan seguir cuidando tanto a los colaboradores como a los clientes en general.

- 5) Con respecto a la utilización de herramientas tecnológicas del Banco Nacional, el departamento de Alta tecnología debe asegurarse que los equipos se mantengan en buen estado, con un mantenimiento constante o cuando corresponda, optimizar y actualizar todas las plataformas para que puedan soportar la alta demanda en fechas importantes o de mucho tráfico de clientes como lo son los días de pago salariales, de pensiones, entre otros y así evitar retrasos y dar un mejor servicio al cliente.

Con respecto al segundo objetivo específico el cual busca investigar los factores organizacionales que afectan a los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se recomienda:

- 6) Con respecto a los factores o aspectos que se presentan en el área de trabajo que afecta el cumplimiento de funciones, se recomienda al departamento de Recursos Humanos contratar más personal supernumerario para cubrir incapacidades y redistribuir la carga laboral que no corresponde al puesto para que a los colaboradores les dé tiempo de terminar sus labores diarias dentro de su jornada laboral.
- 7) Con respecto a la capacitación de personal se recomienda continuar realizando actividades de capacitación, buscando mejorar la calidad desde la planificación y la escogencia de los funcionarios que participarán, así como seguir utilizando plataformas tecnológicas para continuar con la capacitación de manera virtual.
- 8) En relación al desarrollo profesional de los colaboradores del Banco Nacional, Mercedes Norte, se recomienda, realizar el reclutamiento interno

con el fin de aplicar la carrera administrativa, y los funcionarios puedan participar siempre y cuando se cumplan los requisitos, para que puedan seguir desarrollándose profesionalmente, con el fin de darle prioridad al personal interno por encima del externo.

- 9) Sobre el ambiente laboral se recomienda la autorización de desayunos compartidos antes de la apertura del Banco para fomentar la unión del equipo, así como establecer objetivos comunes, motivar la responsabilidad y el compromiso mutuo, así como hacerlos partícipes cuando sea posible.
- 10) Con el fin de mejorar el compañerismo se recomienda al gerente del Banco Nacional, Mercedes Norte, fomentar el trabajo en equipo, incentivar las relaciones informales, buscar que haya una buena comunicación entre los compañeros, fomentar las críticas constructivas y cuando sea posible rotar los grupos de trabajo para que no siempre coordinen con los mismos compañeros.

En relación con el tercer objetivo el cual busca analizar los factores personales que inciden en los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se recomienda:

- 11) Acerca de la relación familia-trabajo es importante que los funcionarios sigan laborando en el horario establecido, no se lleven el trabajo a la casa, para que no se afecte como hasta ahora la relación con sus familiares.
- 12) Con respecto al salario se recomienda realizar estudios salariales con el fin de determinar si está acorde al valor del mercado laboral. Además, determinar si se pueden aplicar incentivos económicos por la sobrecarga de

trabajo o considerar remunerar trabajo extra a la función del puesto, que les pueda ayudar a obtener un mejor balance monetario para que puedan mejorar sus necesidades básicas, gastos personales y familiares.

- 13) Se recomienda al Banco Nacional continuar con las prácticas de no afectar el salario de los colaboradores como hasta la fecha, para que siga siendo catalogado como una entidad estable para sus colaboradores y ellos laboren con seguridad y confianza de que seguirán recibiendo su salario a pesar de las circunstancias externas, como lo es el COVID-19.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico que busca determinar si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes, Norte, Heredia, se recomienda:

- 14) El departamento de recursos humanos del Banco Nacional debe:
 - ❖ Revisar las cargas laborales, con el fin de determinar si existen en realidad, con el fin de tomar medidas que les ayude a los colaboradores a generarle un alivio en su quehacer diario.
 - ❖ Realizar actividades con el equipo de trabajo, que ayuden a fomentar el trabajo en equipo, mejorar la comunicación, trabajar críticas constructivas, incentivar las relaciones informales, entre otros.

De acuerdo con el quinto objetivo el cual busca evaluar el síndrome de burnout que presentan los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia, se recomienda:

15) Que el departamento de recursos humanos del Banco Nacional:

- ❖ Respecto al agotamiento o cansancio emocional, se les recomienda a los funcionarios no trabajar largas jornadas, tomar tiempo libre para relajarse, estar tranquilos, hacer ejercicios, bailar, oír música o cualquier actividad que lo pueda relajar, tomar vacaciones para descansar, aplicar pausas activas durante el tiempo de la jornada laboral, dormir entre 7 y 8 horas ya que el descanso es fundamental para la mente y reponer energía.
- ❖ Referente a la despersonalización, se recomienda al gerente de oficina mantener comunicación constante con los funcionarios, a los colaboradores se les recomienda interactuar con las personas que los rodean, practicar la respiración profunda que lo ayude a interrumpir la reacción de ansiedad y pueda relajarse, combatir los pensamientos negativos con frases positivas como por ejemplo voy a estar bien, me relajaré, dedicar tiempo a realizar actividades positivas que lo motiven, caminar o hacer ejercicio con frecuencia porque ayuda a liberar tensión y ayuda a controlar los niveles de estrés.
- ❖ Respecto a la realización personal, se recomienda a los funcionarios proponerse metas a corto, mediano y largo plazo y determinar las acciones que debe realizar para poder cumplirlas, mantener una

actitud positiva, no cerrarse a nuevas oportunidades, que las jefaturas reconozcan los logros alcanzados por parte de la jefatura o el gerente de la oficina, manejar la carrera administrativa con el fin de que los funcionarios tengan oportunidades de crecimiento en la organización.

ANEXOS

Anexo N°.1 Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

Instrumento para el análisis del estrés laboral y factores ambientales en los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020.

Estimados colaboradores:

La presente entrevista presenta una serie de consultas abiertas referentes al estrés laboral y factores ambientales en los funcionarios del Banco Nacional, Mercedes Norte, Heredia.

1.Datos Generales

1.NOMBRE _____

2.AÑOS DE LABORAR _____

3.RESIDENCIA _____

4.EDAD _____

VARIABLE 1. FACTORES DE ESTRÉS AMBIENTAL

Indicador 1. Incertidumbre Económica

5. ¿Considera que la situación económica del país le afecta? De qué manera
6. ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña? ¿Por qué?

Indicador 2. Incertidumbre Política

7. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político ha afectado su situación laboral de marzo a setiembre del 2020?
8. ¿Cómo calificaría las decisiones políticas del gobierno ante la emergencia del COVID 19?

Indicador 3. Cambio Tecnológico

9. ¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?
10. ¿Qué tipo de herramientas tecnológicas aplica en sus labores diarias?
11. ¿Considera usted que las plataformas del Banco Nacional están optimizadas para soportar las demandas actuales? ¿Por qué?

VARIABLE 2. FACTORES ORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS**Indicador 1. Demanda de la tarea**

12. ¿Qué factores o aspectos se presentan en su área de trabajo que afecte el cumplimiento de sus funciones?
13. ¿Considera que recibe la capacitación necesaria para cumplir las tareas asignadas?
14. ¿Considera que, en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral?
15. ¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral?

Indicador 2. Demandas Interpersonales

16. ¿Considera que actualmente posee un ambiente laboral saludable?
17. ¿Considera que la oficina donde labora es un buen lugar para trabajar?

VARIABLE 3. FACTORES PERSONALES

Indicador 1. Problemas familiares

18. ¿El rol que maneja actualmente le permite mantener un equilibrio familia-trabajo?

19. ¿Qué situaciones le afectan su relación trabajo-familia?

Indicador 2. Problemas económicos

20. ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas?

21. ¿Considera que su salario es suficiente para cubrir sus gastos personales y familiares?

22. ¿Considera que su salario está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que actualmente desempeña?

23. ¿Se vio afectado su salario por la pandemia Covid 19? De qué manera

VARIABLE 4. DESEMPEÑO

24. Considera que su desempeño se ve afectado por alguno de los niveles de factores de estrés?

- Situaciones Económicas.
- Situaciones Políticas
- Cambios tecnológicos
- Problemas en el de equipo de trabajo
- Carga inadecuada de trabajo
- Problemas en las instalaciones de la escuela
- Problemas personales
- Deterioro en la relación conyugal- familiar

Otro
especifique _____

VARIABLE 5. SÍNDROME DEL BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5. Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6. Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14. Creo que trabajo demasiado.	
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros.	
16. Trabajar directamente con clientes me produce estrés.	

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.	
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con clientes.	
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales los manejo con mucha calma.	
22. Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.	

Anexo N°2 Consentimientos firmados



Heredia, 11 de marzo del 2021.
CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo DIANA ULATE SOLANO, cédula 402050323 declaro libre y voluntariamente que me ha explicado mi participación en la investigación sobre el tema "estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista de forma presencial, la cual solo tendrá acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

La señorita María Fernanda Madrigal Villalobos, encargada de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación. Lectura, defensa de tesis de la señorita María Fernanda Madrigal Villalobos e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

Firma participante

MARIA FERNANDA
MADRIGAL
VILLALOBOS
(FIRMA)

Firma investigador



Heredia, 11 de marzo del 2021.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Mariela Cruz Gutierrez, cédula 4-0204-0875 declaro libre y voluntariamente que me ha explicado mi participación en la investigación sobre el tema "estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista de forma presencial, la cual solo tendrá acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

La señorita María Fernanda Madrigal Villalobos, encargada de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis de la señorita María Fernanda Madrigal Villalobos e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

MARIELA
MARIA CRUZ
GUTIERREZ
(FIRMA)

Firma participante

MARIA FERNANDA
MADRIGAL
VILLALOBOS
(FIRMA)

Firma investigador



Heredia, 11 de marzo del 2021.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Alvaro Arguedas Delgado, cédula 2-0460-0300 declaro libre y voluntariamente que me ha explicado mi participación en la investigación sobre el tema "estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista de forma presencial, la cual solo tendrá acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

La señorita María Fernanda Madrigal Villalobos, encargada de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis de la señorita María Fernanda Madrigal Villalobos e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

Firmado digitalmente
por ALVARO
MARGRICO
ARGUEDAS
DELGADO (FIRMA)
Fecha: 2021.03.11
14:38:48 -0600

Firma participante

Firmado digitalmente por MARIA FERNANDA
MADRIGAL
VILLALOBOS
(FIRMA)
Fecha: 2021.03.11
14:38:48 -0600

Firma investigador



Heredia, 11 de marzo del 2021.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo MARIA MONSERRAT ZUNIGA FONSECA, cédula 1-1635-0072 declaro libre y voluntariamente que me ha explicado mi participación en la investigación sobre el tema "estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista de forma presencial, la cual solo tendrá acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

La señorita María Fernanda Madrigal Villalobos, encargada de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis de la señorita María Fernanda Madrigal Villalobos e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

MARIA
MONSERRAT
ZUNIGA FONSECA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
MARIA MONSERRAT
ZUNIGA FONSECA (FIRMA)
Fecha: 2021.04.29 12:21:44
-05'00'

Firma participante

MARIA FERNANDA
MADRIGAL
VILLALOBOS
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
MARIA FERNANDA
MADRIGAL VILLALOBOS
(FIRMA)
Fecha: 2021.04.29 10:00:23
-05'00'

Firma investigador



Heredia, 11 de marzo del 2021.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Tania Montero Torres, cédula 401800721 declaro libre y voluntariamente que me ha explicado mi participación en la investigación sobre el tema "estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista de forma presencial, la cual solo tendrá acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

La señorita María Fernanda Madrigal Villalobos, encargada de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis de la señorita María Fernanda Madrigal Villalobos e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

TANIA
MONTERO
TORRES
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
TANIA MONTERO
TORRES (FIRMA)
Fecha: 2021.03.15
16:17:11 -06'00'

Firma participante

MARIA
FERNANDA
MADRIGAL
VILLALOBOS
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
MARIA FERNANDA
MADRIGAL VILLALOBOS
(FIRMA)
Fecha: 2021.03.15 16:17:11 -06'00'

Firma investigador



Heredia, 11 de marzo del 2021.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Manrique Gonzalez Moya, cédula 1-0958-0324 declaro libre y voluntariamente que me ha explicado mi participación en la investigación sobre el tema "estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista de forma presencial, la cual solo tendrá acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

La señorita Maria Fernanda Madrigal Villalobos, encargada de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis de la señorita Maria Fernanda Madrigal Villalobos e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.


Firma participante 1-958-0324


Firma Investigador



Heredia, 11 de marzo del 2021.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo DONNIS OROZCO GARITA, cédula 4-0191-0813 declaro libre y voluntariamente que me ha explicado mi participación en la investigación sobre el tema "estrés laboral y su influencia en el desempeño de los funcionarios del Banco Nacional de Mercedes Norte, Heredia, de marzo a setiembre 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista de forma presencial, la cual solo tendrá acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

La señorita Maria Fernanda Madrigal Villalobos, encargada de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis de la señorita Maria Fernanda Madrigal Villalobos e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.


Firma participante


Firma investigador

Referencias

(s.f.).

Abordaje del estrés laboral desde la gestión en el Liceo José Joaquín Vargas Calvo, d. I. (2016). *Repositorio Sibdy*. Obtenido de sibdy UCR: Abordaje del estrés laboral desde la gestión en el Liceo José Joaquín Vargas Calvo, de la dirección regional de San José Norte'' realizado por (Anchia, 2016)

AFP. (2018 de septiembre de 2020). *Canada-Tico Times*. Obtenido de The Tico Times: <https://ticotimes.net/2020/09/18/canada-helps-protect-vulnerable-sectors-in-central-america-against-pandemic>

Alvarez, H. (octubre de 2015). *mriuc bc uc*. Obtenido de BC UC.

Alzate, P. A. (25 de Julio de 2016). *Noticias, El empleo*. Obtenido de elemplo.com: <https://www.elemplo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>

América Latina. (2020 de Julio de 2016). Obtenido de DW: <https://www.dw.com/es/desempleo-en-costa-rica-alcanza-nivel-r%C3%A9cord-por-impacto-de-la-pandemia/a-54207999>

Arcia, S., Darling, C., Leiva, B., Patricia, F., Prado, G., & María, J. (2016). *Repositorio UNAM*. Obtenido de UNAM: <https://repositorio.unan.edu.ni/10378/>

Banco Nacional . (2020). *Conozcanos Banco Nacional*. Obtenido de Banco Nacional: <https://www.bncr.fi.cr/conozcanos>

Banco Nacional. (10 de noviembre de 2014). *Blog Banco Nacional*. Obtenido de Banco Nacional: <https://bnmascerca.com/blog/banco-nacional-escribe-una-pagina-mas-en-la-historia-del-pais/>

Banco Nacional de Costa Rica. (2020). *Sostenibilidad Banco Nacional*. Obtenido de Banco Nacional: <https://www.bncr.fi.cr/sostenibilidad>

Bustos, N., Francini, H., & mariano, L. (7 de enero de 2018). *Repositorio UTN*. Obtenido de UTN: <http://repositorio.utn.ac.cr/handle/123456789/170>

Castillo, V., Varela, R., & Lopez, L. (2, 3 y 4 de octubre de 2013). *Factores organizacionales: congreso.investiga.fca.unam.mx/*. Obtenido de congreso.investiga.fca.unam.mx/: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.17.pdf>

Castro, K. (19 de agosto de 2020). *CR Hoy-economia*. Obtenido de CR Hoy: <https://www.crhoy.com/economia/encuesta-desempleo-preocupa-mas-a-la-ciudadania-que-el-covid-19/>

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- CHOQUEJAHUA, L. (2017). *bitstream*. Obtenido de repositorio unap sitio web: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3
- Cleo, L. (20 de Noviembre de 2016). *core*. Obtenido de core.uk: <https://core.ac.uk/download/pdf/92534858.pdf>
- Cubero, L. O. (27 de MAYO de 2020). *UNACOMUNICA*. Obtenido de ESTRES LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA UNA COMUNICA: <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Eloy, J., & Chompo, P. (2017). *repositorioslatinoamericanos uchile* . Obtenido de Uchile: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2986031>
- Gesion de personal. Bizneo*. (s.f.). Obtenido de Bizneo.
- Gobierno de España. (s.f.). *Instituto nacional de seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de Materias: Es aquella parte de la ergonomía especializada en el estudio de las condiciones físicas y ambientales en el lugar de trabajo, estas condiciones influyen en el desempeño de las actividades a realizar.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hills, M. (26 de JUNIO de 2020). *news-BBC*. Obtenido de BBC: <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-53088354>
- jacqui1302. (11 de noviembre de 2019). *Psique sin estrés*. Obtenido de Estres en las organizaciones: <https://psiquesinestres.wordpress.com/>
- Jimenez, O. (5 de octubre de 2020). *estres laboral: mundo deportivo*. Obtenido de mundo deportivo: <https://www.mundodeportivo.com/vidae/salud/20201004/483766406232/estres-laboral-que-es-sintomas-y-tratamiento.html>
- Kirschbaum, R. (17 de Septiembre de 2020). *Noticias de hoy Clarin*. Obtenido de Clarin: https://www.clarin.com/new-york-times-international-weekly/investigacion-impacto-pandemia-tasa-suicidios_0_cu3fiwssE.html
- la oms reconoce como enfermedad el burnout: medicosypacientes*. (21 de noviembre de 2020). Obtenido de medicos y pacientes: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

- La República*. (5 de Marzo de 2020). Obtenido de La República:
<https://www.larepublica.net/noticia/cual-sera-el-impacto-del-coronavirus-en-la-economia-nacional>
- M, A. (31 de mayo de 2019). *evaluacion del desempeño: HRTRENDS by infoempleo*. Obtenido de HRTRENDS by infoempleo:
<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/evaluacion-del-desempeno>
- Mark, G. (2013). *orca* . Obtenido de orca.cf:
<https://orca.cf.ac.uk/54730/1/U585119.pdf>
- Masis, J. (30 de agosto de 2019). *El método fenomenológico en el debate contemporáneo*. Obtenido de El método fenomenológico en el debate contemporáneo: file:///C:/Users/user/Downloads/43027-Texto%20del%20art%C3%ADculo-157680-1-10-20200717.pdf
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Leiter, M., & Shaufely, W. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Méndez, A. (28 de Abril de 2020). *Noticias UCR*. Obtenido de UCR:
[Méndezhttps://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/04/28/desempleo-y-reduccion-de-ingresos-agobian-a-costarricenses-durante-la-crisis-de](https://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/04/28/desempleo-y-reduccion-de-ingresos-agobian-a-costarricenses-durante-la-crisis-de)
- Ministerio de Salud*. (6 de marzo de 2020). Obtenido de Ministerio de Slud:
<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1555-caso-confirmado-por-covid-19-en-costa-rica>
- Montero, A. M. (28 de Abril de 2020). *Noticias, Universidad de Costa Rica*. Obtenido de Universidad de Costa Rica:
<https://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/04/28/desempleo-y-reduccion-de-ingresos-agobian-a-costarricenses-durante-la-crisis-del-covid-19.html>
- Morales, A. (8 de Febrero de 2021). *Toda Materia*. Obtenido de
<https://www.todamateria.com/que-es-la-etica/>
- Morgan, J. (Octubre de 2015). *Revista Fidelitas: La evaluación del desempeño en las empresas*. Obtenido de La evaluación del desempeño en las empresas:
<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Nastri, S. (2020). *Mujeres, Hospital Aleman*. Obtenido de Hospital Aleman:
<https://www.hospitalaleman.org.ar/mujeres/estres-laboral-por-que-se-produce/>

- Nieva, C. (31 de julio de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/gestion-del-talento>
- Nieva, C. (31 de julio de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/funciones-de-los-recursos-humanos-en-la-gestion-del-talento.html>
- OMS ACCESOS. (17 de septiembre de 2020). Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Otero, R., Gago, G., García, L., & López, B. (2016). *Herramientas para la evaluación del desempeño*. McGraw Hill.
- Palomino, B., & Doris, C. (2017). *Repositorio UNCP*. Obtenido de UNCP: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redcción, La República*. (5 de marzo de 2020). Obtenido de La República: <https://www.larepublica.net/noticia/cual-sera-el-impacto-del-coronavirus-en-la-economia-nacional>
- Ruiz, F. (16 de julio de 2020). *La República-noticia*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.net/noticia/comunicacion-interna-en-tiempos-de-covid-19-herramientas-para-un-equipo-tranquilo-motivado-y-resiliente>
- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 42-753). Mexico: Editorial Mexicana Reg. No. 736.
- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 37-753). Mexico: Editorial Mexicana Reg. No. 736.
- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 150-753). Mexico: Editorial Mexicana Reg. No. 736.
- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 37-753). Mexico: Editorial Mexico Reg. No. 736.
- Sanchez, D. (2015). Revisión Bibliográfica sobre burnout y terapia ocupacional. Entre la vulnerabilidad y la oportunidad. *TOG (A Coruña) [revista en internet]*, 1.
- tipo tesis muestras cualitativas normasapa.net*. (2020). Obtenido de normasapa.net: <https://normasapa.net/tipos-muestras-tesis-cualitativa/>

Toro, J. (28 de octubre de 2020). *La Republica*. Obtenido de La Republica:
<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>

Fernández, J. De la Casa, S. Sánchez, J. Tomas, N. Triguero, L. Perán, S. et al. (2015) La negociación Colectiva en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Secretaria de salud laboral y medio ambiente. Observatorio de riesgos [psicosociales UGT-CEC.](#)