

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

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

**Determinar el estrés laboral en relación con el
desempeño de los colaboradores del departamento de
Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco
Popular durante el primer cuatrimestre 2019**

**Elaborada por:
Karina Ramírez Oviedo**

**Tutora:
M.Sc. Susana Araya Zamora**

Heredia, 2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURADA	XXV
CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA	XXVI
CARTAS DE APROBACIÓN DE LA LECTORA.....	XXVII
.....	XXVII
CARTAS DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO.....	XXVIII
.....	XXVIII
DEDICATORIA.....	XXIX
AGRADECIMIENTO.....	XXX
RESUMEN	XXXI
CAPÍTULO I:	33
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	33
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
1.1 Antecedentes del problema.....	34
1.1.2 Problematización.....	34
1.1.3 Justificación del tema	35
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	35
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
1.3.1. Objetivo General	36

1.3.2 Objetivos Específicos:.....	36
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	37
1.4.1. Alcances.....	37
1.4.2. Limitaciones	37
1.5 APOORTE DEL INVESTIGADOR.....	38
CAPÍTULO II	39
MARCO TEÓRICO.....	39
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO, antecedentes de la organización	40
2.1.1 Años 1993-1995.....	40
2.1.2 Año 2000.....	40
2.1.3 Liderazgo en la actualidad	41
2.1.4 Aporte de Popular Pensiones a la visión del Conglomerado Banco Popular	41
2.1.5 Aporte de Popular Pensiones a la misión del Conglomerado del Banco Popular	42
2.1.6 Valores.....	42
2.1.7 Misión.....	42
2.1.8 Visión	42
2.1.9 ¿Qué es una Operadora de Pensiones (OPC)?.....	42
2.1.10 Supervisión del sistema de pensiones	43

2.1.11 Garantía del Estado	43
2.1.12 Separación Patrimonial de los Fondos.....	44
2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	44
2.2.1 Estrés.....	44
2.2.2 Fases básicas:	46
2.2.3 Los factores del estrés	49
2.2.4 Estresores	51
2.2.4.1 Estresores Extraorganizacionales:.....	52
2.2.4.2 Estresores Intraorganizacionales:	52
2.2.4.3 Estresores Organizacionales:	55
2.2.5 Estrés y sistema inmunológico.....	56
2.2.6 Fuentes potenciales de estrés	57
2.2.7 Consecuencias del estrés	58
2.2.9 Manejo del estrés.....	61
2.2.10 Programas de control del estrés	61
2.2.11 ¿Cómo reconocer lo que produce estrés?	63
2.2.12 Estrategias de afrontamiento	65
2.2.13 Estrés laboral	68
2.2.14 Fuentes de estrés laboral.....	68
2.2.15 Síntomas del estrés laboral.....	72

2.3 Burnout.....	72
2.3.1 Tipos:	74
2.3.2 Consecuencias del Burnout	75
CAPÍTULO III	76
MARCO METODOLÓGICO	76
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	77
3.1.1 Finalidad (Teórica y/o aplicada)	77
3.1.2 Dimensión temporal (Transversal / longitudinal)	78
3.1.3 Marco (Mega-macro-micro).....	78
3.1.4 Naturaleza (Cuantitativa/ Cualitativa)	79
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	81
3.2.1 Sujetos	81
3.2.2 Información de Primera mano	81
3.2.3 Información de Segunda mano	81
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTRO	82
3.3.1 Probabilístico.....	82
3.3.2 No probabilístico	82
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	82
3.4.1 Población	82
3.4.2 Muestra	83

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACION	83
3.5.1 Instrumentos	83
3.5.2 Herramientas.....	83
3.5.3 Recopilación.....	83
3.5.4 Cuestionario	84
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	85
3.6.1 Variables	85
3.6.2 Operacional.....	85
CAPÍTULO IV	87
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	87
4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE	88
4.1.1. Descripción de los datos	88
CAPÍTULO V	202
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	202
5.1. CONCLUSIONES.....	203
CAPÍTULO VI	240
PROPUESTA	240
6.1 INTRODUCCIÓN.....	241
6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA.....	242
6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	243

6.3.1 Objetivo General	243
6.3.2 Objetivos Específicos.....	243
6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	244
6.4.1 Alcances.....	244
6.4.2 Limitaciones	244
6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	244
6.5.1 Variable 1: Estrés Extraorganizacionales.....	245
6.5.2 Variable 1: Estrés Intraorganizacionales	248
6.5.3 Variable 2: Síndrome de Burnout	256
6.5.4 Presupuesto total de la propuesta.....	260
BIBLIOGRAFÍA	262
LIBROS	263
SITIOS WEB	265
ANEXOS	266

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Distribución del departamento de Operaciones	82
Cuadro 2: Operacionalización de las variables	86
Cuadro 3 Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1	204
Cuadro 4: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2.....	205
Cuadro 5: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 3.....	208
Cuadro 6: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4.....	210
Cuadro 7: Rangos de Evaluación para Maslach	211
Cuadro 8: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1	212
Cuadro 9: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2.....	214
Cuadro 10: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 3.....	218
Cuadro 11: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4.....	220
Cuadro 12: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1	222
Cuadro 13: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2.....	224
Cuadro 14: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 3.....	229
Cuadro 15: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4.....	230
Cuadro 16: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1	232
Cuadro 17: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2.....	233
Cuadro 18: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 3.....	237
Cuadro 19: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4.....	238

Cuadro 20: Presupuesto Taller de Finanzas	247
Cuadro 21: Presupuesto, Variable 1	251
Cuadro 22: Presupuesto Total.....	260
Cuadro 23: Diagrama de Gantt	260

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Fases del Síndrome de Adaptación General (SAG)	48
Imagen 2: Patrón de respuesta de estrés.....	49
Imagen 3: Estrategias de afrontamiento según Folkman y Lazarus	66
Imagen 4: Estrategias de afrontamiento según McCubbin	66
Imagen 5: Estrategias de afrontamiento según Carver y colaboradores.....	67
Imagen 6: Demandas laborales y no labores	69
Imagen 7: Resultados de Burnout en el área de Ingresos.....	211
Imagen 8: Resultados de Burnout en el área de Egresos	221
Imagen 9: Resultados de Burnout en el área de Recaudación	231
Imagen 10: Resultados de Burnout en el área de Recaudación	239
Imagen 11: El Burnout, EL PAÍS	242
Imagen 12: Invitación Taller de Finanzas.....	246
Imagen 13: Cuadros Rotos.....	250
Imagen 14: Dibujar en la espalda.....	253
Imagen 15: Imagen Cruz.....	254
Imagen 16: Imagen Flor	254
Imagen 17: Imagen Flor #2	255
Imagen 18: Casa	255
Imagen 19: Invitación a charla, Síndrome de Burnout.....	257
Imagen 20: Estiramientos de Oficina.....	259

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo Registral	88
Tabla 2: Edad- Área de Ingresos.....	89
Tabla 3: Edad- Área de Egresos	91
Tabla 4: Edad- Área de Recaudación	92
Tabla 5: Edad- Otra área.....	93
Tabla 6: Antigüedad en la compañía- Área de Ingresos	94
Tabla 7: Antigüedad en la compañía- Área de Egresos	95
Tabla 8: Antigüedad en la compañía- Área de Recaudación	97
Tabla 9: Antigüedad en la compañía- Otra área.....	98
Tabla 10: Áreas.....	99
Tabla 11: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? - Área de Ingresos.....	101
Tabla 12: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? - Área de Egresos	102
Tabla 13: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? - Área de Recaudación	103
Tabla 14: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? – Otra área	104
Tabla 15: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Ingresos.....	105
Tabla 16: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Egresos	106
Tabla 17: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Recaudación.....	107

Tabla 18: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? – Otra área	109
Tabla 19: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Ingresos.....	110
Tabla 20: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Egresos	111
Tabla 21: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Recaudación	112
Tabla 22: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? – Otra área	114
Tabla 23: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Ingresos	115
Tabla 24: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Egresos.....	116
Tabla 25: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Recaudación.....	118
Tabla 26: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? – Otra área	119
Tabla 27: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Ingresos	121
Tabla 28: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Egresos	122
Tabla 29: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Recaudación	123

Tabla 30: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? – Otra área.....	124
Tabla 31: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Ingresos	125
Tabla 32: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Egresos.....	126
Tabla 33: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Recaudación	128
Tabla 34: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? – Otra área	129
Tabla 35: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Ingresos	131
Tabla 36: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Egresos.....	132
Tabla 37: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Recaudación.....	134
Tabla 38: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? – Otra área	135
Tabla 39: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Ingresos.....	137
Tabla 40: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Egresos	138
Tabla 41: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Recaudación.....	139

Tabla 42: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? – Otra área	140
Tabla 43: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Ingresos.....	141
Tabla 44: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Egresos	142
Tabla 45: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Recaudación	144
Tabla 46: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Otra área.....	145
Tabla 47: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Ingresos	146
Tabla 48: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Egresos.....	147
Tabla 49: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Recaudación	149
Tabla 50: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Ingresos	150
Tabla 51: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Egresos.....	151
Tabla 52: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Recaudación	152
Tabla 53: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Otra área	153

Tabla 54: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Ingresos	155
Tabla 55: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Egresos.....	156
Tabla 56: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Recaudación	157
Tabla 57: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Otra área	159
Tabla 58: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Ingresos.....	160
Tabla 59: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Egresos	161
Tabla 60: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Recaudación.....	162
Tabla 61: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Otra área	163
Tabla 62: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? -Área de Egresos	164
Tabla 63: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? -Área de Recaudación	166
Tabla 64: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? -Otra área	167
Tabla 65: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Ingresos	168

Tabla 66: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Egresos.....	170
Tabla 67: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Recaudación.....	171
Tabla 68: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? – Otra área	172
Tabla 69: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Ingresos	173
Tabla 70: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Egresos.....	174
Tabla 71: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Recaudación.....	175
Tabla 72: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? – Otra área	177
Tabla 73: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Ingresos.....	178
Tabla 74: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Egresos.....	179
Tabla 75: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Recaudación.....	180
Tabla 76: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? –Otra área	182
Tabla 77: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Ingresos.....	183

Tabla 78: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Egresos.....	184
Tabla 79: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Recaudación.....	185
Tabla 80: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? –Otra área	187
Tabla 81: ¿Considera que la organización es buen lugar para trabajar?	188
Tabla 82: ¿Cuenta la organización con un control de sistemas informáticos?	189
Tabla 83: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Ingresos	190
Tabla 84: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Egresos	191
Tabla 85: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Recaudación	192
Tabla 86: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? –Otra área.....	193
Tabla 87: ¿Considera que el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?.....	194
Tabla 88: Síndrome de Burnout- Área de Ingresos	196
Tabla 89: Síndrome de Burnout- Área de Egresos.....	197
Tabla 90: Síndrome de Burnout- Área de Recaudación.....	198
Tabla 91: Síndrome de Burnout- Otra área	199
Tabla 92: Resumen Síndrome de Burnout– Cuestionario de Maslach.....	201

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo Registral.....	89
Gráfico 2: Edad- Área de Ingresos	90
Gráfico 3: Edad- Área de Egresos.....	91
Gráfico 4: Edad- Área de Recaudación	92
Gráfico 5: Edad- Otra Área.....	94
Gráfico 6: Antigüedad en la compañía- Área de Ingresos	95
Gráfico 7: Antigüedad en la compañía- Área de Egresos.....	96
Gráfico 8: Antigüedad en la compañía- Área de Recaudación.....	97
Gráfico 9: Antigüedad en la compañía- Otra área	99
Gráfico 10: Áreas	100
Gráfico 11: Afectación familiar por temas laborales- Área de Ingresos	101
Gráfico 12: Afectación familiar por temas laborales- Área de Egresos	102
Gráfico 13: Afectación familiar por temas laborales- Área de Recaudación.....	104
Gráfico 14: Afectación familiar por temas laborales- Otra área	105
Gráfico 15: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Ingresos.....	106
Gráfico 16: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Egresos	107
Gráfico 17: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Recaudación.....	108
Gráfico 18: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? – Otra área	109

Gráfico 19: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Ingresos.....	111
Gráfico 20: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Egresos	112
Gráfico 21: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Recaudación.....	113
Gráfico 22: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? – Otra área	114
Gráfico 23: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Ingresos.....	116
Gráfico 24: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Egresos.....	117
Gráfico 25: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Recaudación.....	118
Gráfico 26: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? – Otra área	120
Gráfico 27: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Ingresos	121
Gráfico 28: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Egresos	123
Gráfico 29: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Recaudación	124
Gráfico 30: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? – Otra área...	125

Gráfico 31: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Ingresos	126
Gráfico 32: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Egresos.....	127
Gráfico 33: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Recaudación	128
Gráfico 34: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? – Otra área	130
Gráfico 35: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Ingresos	131
Gráfico 36: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Egresos.....	133
Gráfico 37: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Recaudación	134
Gráfico 38: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? – Otra área	136
Gráfico 39: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Ingresos	137
Gráfico 40: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Egresos.....	138
Gráfico 41: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Recaudación	140

Gráfico 42: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? – Otra área	141
Gráfico 43: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Ingresos.....	142
Gráfico 44: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Egresos	143
Gráfico 45: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Recaudación	144
Gráfico 46: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? – Otra área.....	145
Gráfico 47: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Ingresos	147
Gráfico 48: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Egresos.....	148
Gráfico 49: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Recaudación	150
Gráfico 50: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Ingresos	151
Gráfico 51: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Egresos.....	152
Gráfico 52: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Recaudación	153
Gráfico 53: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? –Otra área.....	154

Gráfico 54: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Ingresos	155
Gráfico 55: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Egresos.....	157
Gráfico 56: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Recaudación	158
Gráfico 57: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? –Otra área.....	159
Gráfico 58: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Ingresos.....	160
Gráfico 59: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Egresos	161
Gráfico 60: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Recaudación.....	163
Gráfico 61: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? –Otra área	164
Gráfico 62: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? - Área de Egresos.....	165
Gráfico 63: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? - Área de Recaudación	166
Gráfico 64: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? – Otra área	168
Gráfico 65: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Ingresos	169

Gráfico 66: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Egresos.....	170
Gráfico 67: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Recaudación.....	172
Gráfico 68: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? – Otra área	173
Gráfico 69: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Ingresos	174
Gráfico 70: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Egresos.....	175
Gráfico 71: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Área de Recaudación.....	176
Gráfico 72: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? - Otra área	177
Gráfico 73: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Ingresos	179
Gráfico 74: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Egresos.....	180
Gráfico 75: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Recaudación.....	181
Gráfico 76: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Otra área	182
Gráfico 77: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Ingresos	183

Gráfico 78: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Egresos.....	185
Gráfico 79: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Recaudación.....	186
Gráfico 80: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Otra área	188
Gráfico 81: ¿Considera que la organización es buen lugar para trabajar?.....	189
Gráfico 82: ¿Cuenta la organización con un control de sistemas informáticos?	190
Gráfico 83: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Ingresos	191
Gráfico 84: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Egresos.....	192
Gráfico 85: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Recaudación	193
Gráfico 86: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Otra área	194
Gráfico 87: ¿Considera que el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?.....	195
Gráfico 88: Síndrome de Burnout- Área de Ingresos	196
Gráfico 89: Síndrome de Burnout- Área de Egresos	198
Gráfico 90: Síndrome de Burnout- Área de Recaudación	199
Gráfico 91: Síndrome de Burnout- Otra área.....	200
Gráfico 92: Resumen Síndrome de Burnout– Cuestionario de Maslach	201

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACION JURADA

Yo Karina Ramírez Oviedo, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 402230453, egresada de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjuicio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Determinar el estrés laboral en relación con el desempeño de los colaboradores del departamento de Operaciones de la operadora de pensiones del Banco Popular durante el primer cuatrimestre 2019, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por la Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia a los diecinueve días del mes de agosto del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante

Cédula: 402230453

CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredia, 17 de agosto del 2019

Señores

Universidad Hispanoamericana

Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante **Karina María Ramírez Oviedo**, cédula de identidad número 4-0223-0453 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Determinar el estrés laboral en relación con el desempeño de los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular durante el primer cuatrimestre 2019"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

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

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

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

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

Atentamente,

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

CARTAS DE APROBACIÓN DE LA LECTORA

CARTA DE LECTORA

San José, 26 de agosto 2019

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

Estimados señores:

La estudiante Karina Ramírez Oviedo, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Determinar el estrés laboral en relación con el desempeño de los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular durante el primer cuatrimestre 2019"**

Lo anterior para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

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

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

Cordialmente,



Firma
Milena Sotela Ramírez
Cédula 1-573-526

CARTAS DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO

Carta de filóloga

01 de septiembre, 2019.

Señores:
Licenciatura en Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La suscrita Edith Raissa Pizarro Alfaro con cédula de identidad N° 401780133, profesional en Filología, hace constar que revisó el documento denominado **Determinar el estrés laboral en relación con el desempeño de los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular durante el primer cuatrimestre 2019**, de la estudiante **Karina Ramírez Oviedo**, con cédula de identidad N° 402230453, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionadas con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción, entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas, quedando de conformidad con lo pactado.

Atentamente,

Entregado por: _____
Recibido por: Sandra Solís R.
Fecha: 02/09/2019



Licda. Edith Raissa Pizarro Alfaro
Código del Colegio 3554

DEDICATORIA

En este espacio podría dedicarle este trabajo de investigación a muchas personas que durante el tiempo en que realicé el trabajo, siempre me ayudaron de manera muy amable y me brindaron apoyo y consejos muy útiles para concluir de manera satisfactoria con el trabajo.

Sin embargo, quiero dedicarle de todo corazón este trabajo a mi madre bella llamada Marta Oviedo Víquez, ya que gracias a ella pude concluir con toda la educación que se requiere para ingresar a la Universidad y estudiar la carrera deseada, además de que en todo momento ha sido de gran apoyo en mi vida y me ha ayudado de todas las formas que existen.

Debido a esto y a muchos motivos más, le dedico este gran logro a la mujer más importante en mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco muchísimo a Dios por darme la oportunidad y los recursos para poder concluir con la carrera que deseaba estudiar, él fue quien me ayudó desde el inicio hasta el final de esta y quien me dio las capacidades y fuerza para poder lograrlo.

En segundo lugar, agradezco mucho a mis compañeros: Johana Delgado Z, Karen y David Vargas H, quienes llevamos juntos todos los cursos de licenciatura y nunca faltó el apoyo de ellos cuando más se necesitó y por supuesto a mi querida profesora Susana Araya por su gran disposición y ayuda durante todo el proceso de la tesis.

En tercer lugar, agradezco mucho a la empresa Popular Pensiones S.A. por permitirme investigar sobre el tema elegido y plantear una propuesta que espero sea de ayuda para los colaboradores que pertenecen al departamento de Operaciones.

Por último, quiero agradecer a toda mi familia por el apoyo que me brindaron en todo momento.

RESUMEN

En el presente documento se podrá encontrar un análisis en el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular, el cual tiene como objetivo conocer cuáles son los estresores que afectan a los colaboradores del departamento.

El tiempo y las circunstancias actuales se han encargado de que las personas vivan en un mundo muy acelerado, donde se tienen miles de cosas por hacer día a día. Estudios realizados indican que algunos de los factores que más influyen en el estrés son: dinero, tránsito, trabajo, familia, problemas personales, entre otros. De hecho, siempre se ha dicho que los problemas familiares y personales se deben de quedar en el hogar para llegar a trabajar de la mejor manera, sin embargo, para nadie es un secreto que es muy difícil dejar de pensar en los problemas que lo agobian en ese momento mientras se está en el trabajo.

Con el pasar del tiempo, se ha demostrado que el estrés es un factor muy negativo en las personas y si no se controla a tiempo, puede provocar graves problemas en la salud a quienes lo sufren, entre ellas la muerte. Por lo tanto, esta investigación tiene el propósito de informar a las personas sobre todas las consecuencias que se derivan del estrés y sobre la seriedad de este problema si no se trata a tiempo.

Para una mayor comprensión del contenido de este informe, el desarrollo de la investigación se divide en seis capítulos.

Capítulo I: Denominado “Problema de Investigación”, aquí se formula el problema y el objetivo del análisis; se establecen antecedentes del problema,

problematización, justificación del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, alcances, limitaciones y aporte del investigador.

Capítulo II: Denominado “Marco Teórico”, en donde se basa con teoría que abarca la investigación, también con un poco de historia de la compañía, misión, visión, valores, de tal forma que los lectores se puedan referenciar a qué contexto se está llevando la investigación.

Capítulo III: Denominado “Marco Metodológico”, acá se detalla el tipo de investigación, los sujetos y fuentes de información, selección del muestreo, técnicas e instrumentos para recolectar información y la Operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Denominado “Análisis e interpretación de los datos”, en este capítulo se muestran los indicadores obtenidos a partir de los instrumentos de evaluación aplicados a la población meta de la presente investigación por medio de gráficos y cuadros estadísticos.

Capítulo V: Denominado “Conclusiones y Recomendaciones”, acá se plantean las conclusiones a las que llegó el investigador y además se hacen las recomendaciones que se creen necesarias con el fin de resolver la problemática detectada y mejorar algunos aspectos en función de los colaboradores en el ámbito laboral de una forma objetiva

Capítulo VI: Denominado “Propuesta”, se plantea una propuesta que incluye los costos de ejecución, el impacto de esta, descripción de actividades, detección de oportunidades de mejora que permitan un avance positivo en el departamento en donde se realizó la investigación.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema

Es muy frecuente que este síntoma se presente en las personas, ninguno de nosotros estamos exentos de este sentimiento, y el ritmo de vida actual influye de gran manera, debido a que diariamente las personas realizan múltiples funciones y tareas y si no se cumple con alguna de ellas, ya se presta para que empiece a aparecer el sentimiento de estrés y puede ser que la situación no tenga absolutamente nada que ver con el trabajo, sin embargo, sí le puede afectar de manera negativa mientras ejecuta las funciones que le corresponden en la jornada laboral establecida.

Está muy claro que este sentir se puede llegar a presentar en cualquier momento y hasta más de una vez durante el día, lo importante es saber manejarlo y controlarlo y no dejar que el estrés domine la mente de las personas.

1.1.2 Problematización

Según comentó el personal del Recursos Humanos de la organización y la jefatura inmediata del departamento de Operaciones, nunca se ha llevado a cabo una investigación de este tipo, de hecho, les parece genial la idea de que se ejecute esta para tomar en cuenta los resultados finales que arrojen la investigación. Y de esta manera, tener un mayor conocimiento sobre el estrés laboral que se presentan en los colaboradores que pertenecen a las áreas involucradas.

1.1.3 Justificación del tema

Actualmente, el ritmo de vida se ha vuelto muy acelerado ocasionando sentimientos de estrés en las personas, por lo tanto, es casi inevitable que las mismas se sientan estresadas, debido a que diariamente se presentan situaciones las cuales pueden ocasionarles dicho sentir.

Es el estrés un fenómeno que si no se trata a tiempo puede provocar serios daños en la salud en general y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo de los individuos, es por este motivo que a través de este trabajo de investigación se van a estudiar los posibles factores que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones en el desempeño de las funciones que se tienen asignadas.

Es importante destacar que el talento humano es lo más valioso que existe en todas las empresas, por ende, se debe velar por el bienestar de estos en todo momento y no permitir que este mal afecte de manera negativa las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular durante el primer cuatrimestre 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Analizar el estrés que presentan los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular durante el primer cuatrimestre 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Identificar los estresores extraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.
- Determinar los estresores intraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.
- Identificar los estresores organizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.
- Valorar el grado de síndrome de Burnout, que presentan los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.
- Elaborar una propuesta que permita disminuir los niveles el estrés de los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

- Lo que se busca lograr con la tesis es conocer cuáles son los estresores que más afectan a los colaboradores que pertenecen al departamento de Operaciones y elaborar una propuesta que les permita seguir realizando las funciones que tienen establecidas de una mejor manera, sin poner en riesgo la salud de ningún colaborador por causa de estrés laboral.

1.4.2. Limitaciones

- Conversar con la jefatura del departamento de Operaciones, debido a que pasa mucho tiempo ocupado y en ocasiones hasta en reuniones fuera de la empresa.
- Algunos colaboradores tardan mucho tiempo en entregar los cuestionarios resueltos.

1.5 APORTE DEL INVESTIGADOR

El aporte que se le da a la empresa con este proyecto es que la jefatura del departamento y el personal de Recursos Humanos conozcan sobre los factores de estrés laboral que afectan directamente a las personas que pertenecen a ese departamento, para que, de esta forma se valoren los cambios que sean necesarios para que los colaboradores se sientan a gusto mientras realizan las tareas que tienen asignadas y lo puedan hacer de una manera más eficiente y más eficaz, permitiéndole a la empresa alcanzar los objetivos establecidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO, antecedentes de la organización

La información que se detalla a continuación fue recuperada de <https://www.popularpensiones.fi.cr/> , la página oficial de Popular Pensiones S.A.

2.1.1 Años 1993-1995

En abril de 1993, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal incursionó en el mercado de Pensiones Complementarias, ofreciendo fideicomisos de ahorro para pensión, por medio de su División de Pensiones. En setiembre del año 1995 con la promulgación de la Ley 7523, se generó la primera regulación especial para el sector, determinándose en la misma la normativa para el Régimen Privado de Pensiones Complementarias, asimismo se creó una Superintendencia de Pensiones, la cual sería la encargada de dictar las principales directrices y supervisar a las entidades que conforman dicho Régimen.

2.1.2 Año 2000

En el año 2000 se promulgó la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983) con la que se crearon las Operadoras de Pensiones Complementarias (OPC) según la figura de sociedades anónimas, por lo tanto, la División de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal pasó a ser Popular Pensiones (Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A.).

Con la transformación en Sociedad Anónima, se le imprimió a la empresa un estilo

de alta competitividad, fundamentado en un equipo de trabajo capaz y profesional, medido a través del cumplimiento de metas debidamente estructuradas sobre la base del Planeamiento Estratégico y un respaldo permanente a la Administración, por parte de la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas, cuyo objetivo común fue el alcanzar la visión planteada en ese momento: " Ser la mejor Operadora de Pensiones de nuestro País"

2.1.3 Liderazgo en la actualidad

Somos líderes en cartera total administrada, primer lugar en participación de mercado y en cantidad de afiliados, ofreciendo niveles de comisiones balanceadas entre los intereses de los afiliados y la Operadora.

Somos la única Operadora que ha distribuido utilidades por 13 años consecutivos entre sus afiliados al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, con un monto total acumulado de ¢10,156 millones, con corte a marzo 2017.

Tenemos como prioridad el servicio al cliente, la seguridad y respaldo de nuestra Operadora a fin de lograr satisfacer las necesidades de nuestros afiliados.

2.1.4 Aporte de Popular Pensiones a la visión del Conglomerado Banco Popular

Mantener el liderazgo y posicionamiento como la mejor operadora de planes de pensiones del país, diversificando en productos y servicios.

2.1.5 Aporte de Popular Pensiones a la misión del Conglomerado del Banco Popular

Administrar fondos de pensiones, con enfoque de rentabilidad competitiva y mejores prácticas de riesgo, para el fomento y protección del ahorro de la clientela del Conglomerado Financiero.

2.1.6 Valores

- Equidad Social
- Trabajo
- Sostenibilidad
- Solidaridad
- Transparencia
- Compromiso con el resultado

2.1.7 Misión

Ser la razón y la única respuesta que necesita el afiliado para poder fortalecer la solidaridad y la armonía obrero patronal hacia un mejor bienestar.

2.1.8 Visión

Fomentar de la mejor manera al afiliado y a su núcleo familiar el desarrollo de una organización sólida y responsable fomentando bajo la cultura el ahorro solidario de los afiliados de Popular Pensiones.

2.1.9 ¿Qué es una Operadora de Pensiones (OPC)?

Las Operadoras de Pensiones (OPC) son entidades financieras encargadas de administrar los aportes, construir y administrar Fondos de Capitalización Laboral y

los Fondos de Pensiones correspondientes al Régimen Complementario de Pensiones y los beneficios correspondientes, conforme con las normas de la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983), la cual entró en vigencia el 18 de febrero del año 2000.

2.1.10 Supervisión del sistema de pensiones

La Superintendencia de Pensiones (SUPEN) es responsable de la regulación, fiscalización y supervisión de los Fondos de Capitalización Laboral, Fondos de Pensiones Complementarios administrados por las Operadoras de Pensiones, así como los Fondos creados por las Leyes Especiales o Convenios Colectivos.

La SUPEN es un órgano de máxima desconcentración, adscrito al Banco Central de Costa Rica, y funciona bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), cuerpo colegiado integrado por el Presidente o Gerente del Banco Central, el Ministro de Trabajo o su representante, cinco miembros elegidos por la Junta Directiva del Banco Central y se adiciona otro Directivo, nombrado por dicha Junta a partir de la terna propuesta por la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2.1.11 Garantía del Estado

Los aportes realizados a los Fondos de Pensiones Complementarias cuentan con la protección del Estado Costarricense, según lo establecido en el artículo 41 de la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7983).

Todo trabajador debe elegir una Operadora para la administración de sus fondos de

pensiones, que le ofrezca rendimientos competitivos, excelente servicio al cliente y una calificación de Riesgo Operativo idónea; beneficios que ofrece Popular Pensiones en el mercado costarricense.

2.1.12 Separación Patrimonial de los Fondos

Según el artículo 4 del “Reglamento sobre la Apertura y Funcionamiento de las Entidades Autorizadas y el funcionamiento de los Fondos de Pensiones, Capitalización Laboral y Ahorro Voluntario previstos en la Ley de Protección al Trabajador”, los Regímenes Obligatorios y Voluntarios de Pensiones Complementarias, así como los Fondos de Capitalización Laboral y de los Planes de Ahorro Voluntario constituyen patrimonios exclusivos de los afiliados y deben ser administrados por medio de fondos separados e independientes entre sí y del patrimonio de la entidad autorizada que corresponda.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Estrés

Con el pasar del tiempo, la palabra “estrés” se ha ido haciendo muy común y de moda en las conversaciones de las personas, en anuncios, reportajes, artículos, libros de texto e investigaciones en distintos lugares. Actualmente, es bastante habitual escuchar a las personas hablando sobre este tema, por causa del ritmo de vida tan acelerado en el que se vive, de hecho, se ha comprobado que las personas sufren mucho a causa del estrés, debido a que en el día a día tienen muchas cosas que hacer, tanto que en algunas ocasiones no les alcanza el tiempo para realizar todo lo que necesitan, hacer lo que tienen planeado o terminar las tareas que se le

fueron asignando a última hora, entre otros motivos. La popularidad del tema se puede ver como una señal de alerta que indica lo que está sucediendo en el mundo, por lo tanto, es de gran importancia que se conozca más a fondo este tema para evitar problemas graves.

Adicionalmente, existen estudios donde se indican que las mujeres son las personas más afectadas por estrés, debido a la doble condición de trabajadoras y amas de casa y que puede ser manifestado por medio de depresión y trastornos en los hábitos alimenticios, mientras que en los hombres puede ser notado en las pláticas entre amigos o, en situaciones extremas con violencia y abuso de alcohol y drogas.

“El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante.” (Robbins & Judge, 2013). Con respecto a la definición anterior, es importante recalcar que existe un deseo a la hora de ejecutar alguna acción, el problema es que cuando ese deseo no se cumple por distintos motivos, este sentimiento comienza a afectar de manera negativa los pensamientos de las personas provocando reacciones que no son las más adecuadas.

También se entiende por estrés un proceso psicológico desagradable que ocurre como respuesta a presiones ambientales. (Robbins & Judge, 2013). Muchas veces las presiones ambientales son las que más provocan el estrés, ya que los individuos al sentirse bajo presión se les dificulta realizar todas las tareas asignadas

y empiezan a quedar tareas pendientes que, si no se realizan de manera rápida, se pueden ir acumulando y haciendo más grande el problema.

“El termino estrés es de uso común y se le emplea para hacer referencia a una gama muy amplia de experiencias, por ejemplo, nerviosismo, tensión, cansancio, agobio, inquietud y otras sensaciones o vivencias familiares” (Robbins, 2017, pág. 132) Todos en algún momento de la vida han utilizado dicha palabra a la hora de hablar sobre alguna experiencia que no resultó ser muy buena, pudo haberse dado en el colegio, universidad, trabajo, hogar, etc.

Es importante conocer que existen factores de estrés desafiantes que son definidos por Robbins & Judge como “aquellos asociados con la carga de trabajo, la presión para terminar las tareas y las presiones de tiempo” y, por otro lado, están los factores de estrés obstructores definidos como: “los que impiden que el individuo logre sus metas”. Es decir, los factores de estrés desafiantes pueden generar resultados positivos en algunas de las tareas que se deben de realizar, mientras que los factores de estrés obstructores siempre van a tener un resultado negativo.

2.2.2 Fases básicas:

Como resultado de los estudios que realizó el estudiante de la carrera de medicina Hans Selye, joven austriaco de 20 años en la década de 1930, se identificaron tres fases básicas:

En el libro Psicología de la salud y calidad de vida de Robbins (2017) se indica lo siguiente:

Reacción de alarma:

El organismo amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente debido a la activación de una serie de glándulas, especialmente el hipotálamo, la hipófisis (ubicada en la parte inferior del cerebro), y las glándulas suprarrenales, localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal. El cerebro al detectar la amenaza estimula al hipotálamo el cual produce “factores liberadores” que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada ACTH (*adrenal cortico tropic hormone: adrenocorticotrófica*) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, la cual, bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la medula suprarrenal activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal. (p. 133)

Estado de resistencia:

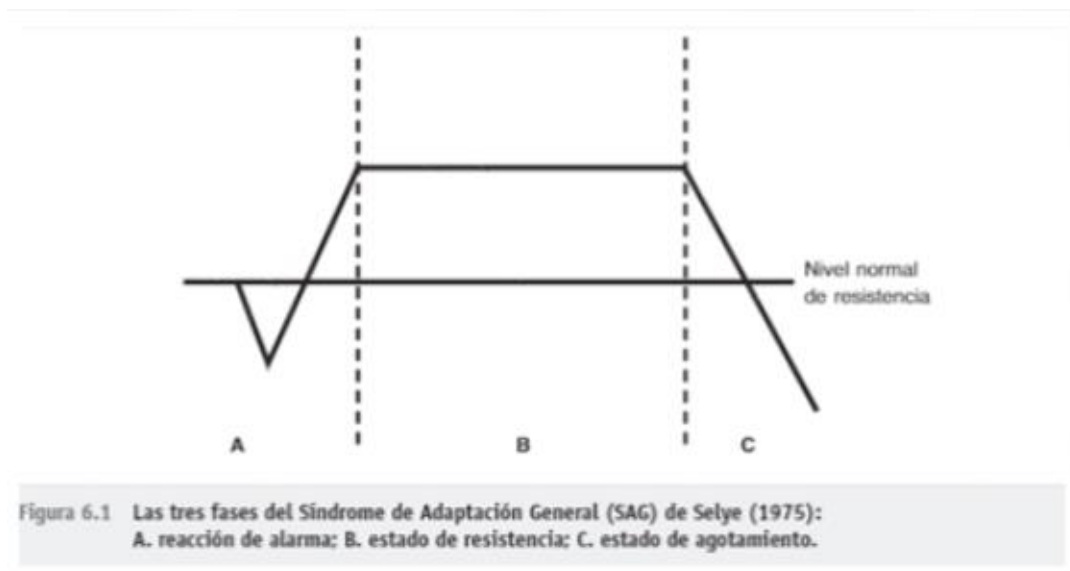
Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales, el organismo no puede sostener indefinidamente la reacción original, por lo cual prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, en una nueva fase de adaptación o resistencia. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del

individuo. A diferencia de la primera fase, que es breve, la segunda es más prolongada, duración que depende de la persistencia del agente estresor y la capacidad del organismo para resistir. Cuando esa capacidad disminuye o se agota, comienza la fase siguiente. (p. 133)

Fase de agotamiento:

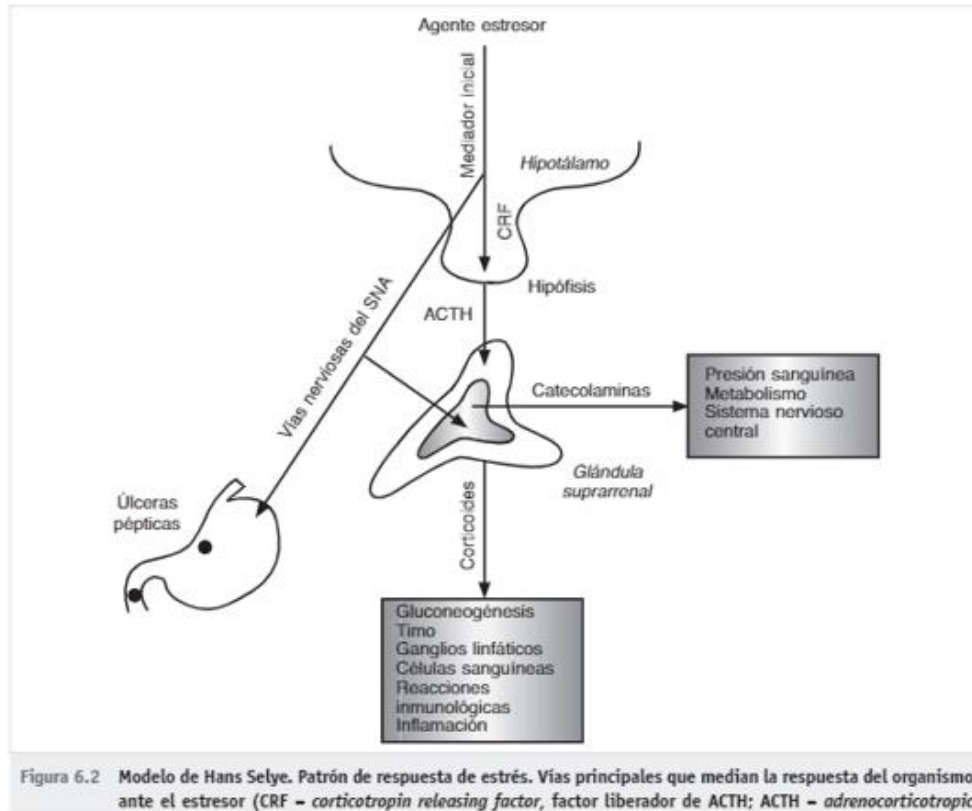
Selye observó que después de una “prolongada exposición a cualquiera de los agentes nocivos, esta adaptación adquirida finalmente se perdía” (Selye, 1960, 43). Al sobrevenir el agotamiento, el sujeto suele sucumbir ante las demandas, pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio. (p.134)

Imagen 1: Fases del Síndrome de Adaptación General (SAG)



Fuente: (Robbins. 2017), Psicología de la salud y calidad de vida. (p. 133)

Imagen 2: Patrón de respuesta de estrés



Fuente: (Robbins. 2017), Psicología de la salud y calidad de vida. (p. 135)

2.2.3 Los factores del estrés

A continuación, según el libro Psicología de la salud y calidad de vida de Robbins (2017) se detallan los tres tipos de factores:

- **Factores internos del estrés:** en estos factores se incluyen todas las variables que se encuentran relacionadas directamente con la respuesta del estrés.

- **Factores externos del estrés:** Estos hacen referencia a los estresores medioambientales que pueden sobrecargar los mecanismos de defensa y la regulación homeostática o de ajuste del individuo.
- **Factores modulares:** Están constituidos por variables tanto del medio ambiente como del propio individuo que no están en relación directa con la respuesta del estrés, pero que actúan como condicionadores, modulares o modificadores de la interacción entre los factores externos e internos de estrés.

Cada uno de los factores están constituidos por diferentes características que les permite diferenciarse uno del otro.

Dentro de los factores modulares, se encuentran algunos factores que son importantes mencionar debido al protagonismo que han adquirido como, por ejemplo:

El apoyo social: Como resultado de algunos estudios, se ha demostrado que el apoyo social es un factor moderador de estrés en la medida en que el individuo tenga una alta predisposición a busca apoyo cuando se encuentra en situaciones de estresantes. También, se ha demostrado que las mujeres son las que más buscan el apoyo social cuando se encuentran en medio de situaciones que les provoca estrés y ocupan mayor parte de su tiempo en la ejecución de actividades que les sirvan de distracción y de esta forma, evitan pensar en las circunstancias que le causan este sentimiento.

La personalidad: Según estudios realizados, se ha llegado a la conclusión de que las características principales de personalidad de alto nivel de perfeccionismo, inflexibilidad, susceptibilidad en las relaciones sociales y una baja autoestima, poseen un patrón de conducta tipo A. Por otro lado, se determinó que el patrón tipo C se caracteriza por ser personas conciliadoras, colaboradoras, complacientes, amables, poco exigentes y pacientes, es decir, son más tranquilos y rara vez llegan a confrontaciones. Y finalmente, a las personas que tienen alto nivel del estrés les denominaron como *hardiness* (dureza) y se caracterizan por los siguientes: compromiso, sentido de control y desafío. Por lo tanto, se puede decir que la personalidad sí influye fuertemente en la conducta cuando se está ante situaciones estresantes.

Resiliencia: Robbins, 2017 lo define como: “es la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias adversas” (pág. 143). No todas las personas cuentan con esta virtud, pero sería de gran ayuda que por lo menos se trate de desarrollar y ponerlo en práctica en las situaciones de estrés que se requieran. Por medio de investigaciones, se ha descubierto que las personas resilientes logran reducir la intensidad del estrés y el decrecimiento de los signos emocionales negativos, como la ansiedad, depresión, la ira, a la vez que aumentan la salud emocional, por lo mismo, se concluye que es un buen modulador del estrés.

2.2.4 Estresores

Los estresores son: “La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores.” (Bustos, 2015, p.35).

Como producto de las investigaciones efectuadas, como se han determinado tres tipos de estresores: extraorganizacionales, intraorganizacionales y organizacionales.

A continuación, se detallan cada uno de ellos:

2.2.4.1 Estresores Extraorganizacionales:

Son los que se encuentran fuera de la organización, no pertenecen a la empresa, por lo tanto, la empresa no puede influir para poder controlarlos. “Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no se puede dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social. (Rayo, 2017, p.83)

2.2.4.2 Estresores Intraorganizacionales:

Este tipo de estresor si proviene directamente de la empresa, muestra el interior de la organización. Cabe mencionar que estos estresores se subdividen en los siguiente tres pilares:

1. **Estresores de ambiente físico:** Son los llamados de Ambiente Laboral Inadecuado. Entre estos se encuentran:
 - Falta de luz o luz muy brillante
 - Ruido excesivo o intermitente
 - Vibraciones
 - Aire contaminado

- Alta o baja temperatura.

2. Estresores de nivel individual

Entre los estresores de nivel individual se puede encontrar:

Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o estrés por sobre estimulación

puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentan los índices de colesterol, en relación con aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea.

La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobre exigencia. Desde el punto de vista laboral, provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

Conflicto de roles: El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que

recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aún cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, pues el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo de forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.

Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas.

La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.

Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral se encuentren adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros.

3. **Estresores de nivel grupal**: Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intragrupal
- Conflictos intergrupales
- Apoyo inadecuado del grupo

Un grupo son dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí. Una organización puede crear un grupo de trabajo como una estructura: son los llamados grupos formales de la organización. También hay grupos informales, que interactúan dentro y fuera de la empresa. La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así también los conflictos intergrupales e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización.

En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto. (Rayo, 2017, p.84)

2.2.4.3 Estresores Organizacionales:

Dentro de este tipo de estresores se encuentran:

3.1) **Clima de la organización**: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona

la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Estilos gerenciales: Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, otros.

Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.

Control de sistemas informáticos: Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia. Las empresas, organizaciones e instituciones son ámbitos donde los individuos pasan la mayor parte del tiempo en estado de vigilia. La prevención en ese ámbito debe ser esencial por parte de las autoridades o jerarquías, dentro de la tarea para cuidar la salud de los individuos y el ámbito donde se desarrolla su labor. (Rayo, 2017, p.88).

2.2.5 Estrés y sistema inmunológico

Está comprobado a través de investigaciones realizadas, que el estrés está totalmente ligado a las células inmunitarias que pertenecen al sistema inmunológico. Además, se demostró que el dormir bien o expresar los sentimientos son actitudes positivas que brindan muchos beneficios al sistema inmunitario,

contrario es la depresión, el estrés cónico en el trabajo o el insomnio que por lo general resultan contraproducentes. Es por este motivo que, las personas no deberían de acumular ningún tipo de situación estresante, por lo tanto, lo más sano es conversar sobre los problemas y tratar de solucionarlos los más pronto posibles y buscar alternativas o actividades que le sirvan de distracción con el propósito de cuidar la salud.

2.2.6 Fuentes potenciales de estrés

Factores ambientales: así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundando en los niveles de estrés entre sus empleados. (Robbins & Judge, 2013). Es por esta razón, que se dice que la incertidumbre es el motivo principal por el cual las personas tienen problemas cuando se presentan cambios organizacionales. Según Robbins & Judge, existen tres tipos de incertidumbre ambiental: económica, política y tecnológica. Es claro que toda incertidumbre puede generar el sentimiento de estrés en una persona, ya sea de tipo económica, política o tecnológica, porque algunas veces no se les da toda la información completa ni los pasos por seguir para que los cambios se realicen de la manera más apropiada.

Factores organizacionales: en una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplos de ellos 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 clasifican como demandas de la tarea, del rol e interpersonales. (Robbins & Judge, 2013). Es muy difícil que una organización carezca de estos factores organizacionales mencionados

anteriormente, lo que quiere decir que, es muy probable que los colaboradores de la organización sientan estrés en este tipo de situaciones y que por tal motivo no puedan realizar sus tareas de manera eficiente y eficaz.

Factores personales: incluye los factores de la vida personal del empleado, como los problemas familiares y económicos y las características de personalidad. (Robbins & Judge, 2013). Siempre se ha dicho que los problemas de la casa se quedan en la casa, pero a veces resulta muy complicado que en algún determinado momento del día laboral no se hagan presentes, pero es importante que las personas aprendan a controlarlo y no dejarse llevar por los problemas que le atormentan el momento y que lo desconcentran las funciones que debe ejecutar en el trabajo.

2.2.7 Consecuencias del estrés

Las consecuencias del estrés pueden ir desde muy leves hasta graves, por eso es de gran importancia que se logre minimizar este sentimiento que atormenta a las personas en su vida diaria, para que puedan tener una mejor calidad de vida y disfrutar al máximo día a día. Lo más adecuado es tratar de disminuirlo desde el principio, no dejar que se acumule por mucho tiempo, porque entre más tiempo se transcurra con este mal, se vuelve más difícil controlarlo. Además de que las consecuencias se pueden volver más graves y en algunos casos hasta permanentes. A continuación, se detallan los siguientes síntomas:

Síntomas fisiológicos: el estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar la frecuencia cardiaca y respiratoria, elevar la presión sanguínea, generar dolores de cabeza e inducir ataques cardiacos. (Robbins & Judge, 2013).

Síntomas psicológicos: la insatisfacción laboral es “el efecto psicológico más simple y evidente” del estrés. Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos como tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. (Robbins & Judge, 2013).

Síntomas conductuales: incluyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo o consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y trastornos del sueño. (Robbins & Judge, 2013).

Por otro lado, se ha demostrado que las consecuencias del estrés en algunos casos pueden mostrar resultados positivos creando un ambiente laboral saludable y próspero; y en otros negativos afectando principalmente el estado de ánimo y el desempeño.

2.2.8 Estrés positivo: “Utilizan la energía inducida por el estrés, en forma positiva, saludable y productiva. Las consecuencias del estrés saludable y normal incluyen varios beneficios para el desempeño y la salud”. (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 112). Es decir, utilizar de manera inteligente el estrés, para sacarle el mayor provecho y realizar tareas con gran impulso con el fin de obtener resultados positivos en la ejecución de estas. Se ha comprobado que algunas actividades estresantes ayudan a la salud e incrementan la capacidad personal para manejar demandas o situaciones estresantes, tales como: entrenamientos con pesas, ejercicios aeróbicos o entrenamientos de flexibilidad. A continuación, se indican las formas de distrés individual, y luego las de distrés organizacional:

- **Distrés individual:** un ejemplo puede ser la gran preocupación por con el trabajo que puede resultar como distrés individual agudo y en casos extremos hasta la muerte. Según estudios realizados por Nacional Institute of Occupational Safety and Health (Instituto Nacional para la Seguridad Ocupacional y la Salud), como los trastornos psicológicos relacionados con el trabajo están entre los 10 principales problemas de salud y enfermedades en Estados Unidos y demuestran que los síntomas más comunes son: depresión, burnout y trastornos psicossomáticos (enfermedades físicas de origen psicológico).
- **Distrés organizacional:** El distrés organizacional puede provocar grandes problemas en las organizaciones, sin embargo, a continuación, se mencionan los 3 principales: problemas de participación, menor desempeño e indemnizaciones. “**Los problemas de participación** incluyen ausentismo, impuntualidad huelgas y paros laborales, así como rotación de personal” (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 114). Es evidente que cuando se dan este tipo de situaciones en la organización, se está ante un problema y se debe de buscar cuál es la razón de este y solucionarlo lo más pronto posible para evitar que se expanda y provoque problemas más graves. “**La reducción del desempeño** se traduce en costos derivados de la mala calidad o escasa cantidad de producción, así como quejas, paros y reparación de maquinaria no programados”. (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 115). Todos estos factores, provocan en los individuos una reducción en el desempeño de las labores que habitualmente ejecutan en sus puestos de trabajo. Y por último “**las indemnizaciones** son

los costos organizacionales derivados de las recompensas otorgadas por los juzgados por el distrés laboral”. (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 115). Este puede ser el más preocupante para la empresa, ya que hace referencia al dinero de esta, y ninguna organización le gusta utilizar el dinero que generan con mucho esfuerzo para este tipo de situaciones, por eso la importancia de mantener el ambiente laboral de forma sana.

2.2.9 Manejo del estrés

2.2.10 Programas de control del estrés

En el siglo XXI es inevitable no sentir estrés en algún momento de la vida, ya que existen muchos factores (económicos, políticos, religiosos, entre otros) que son capaces de provocar fácilmente este sentimiento. Cabe mencionar que el estrés se puede hacer presente tanto en niños como en adultos, lo importante es que se puede controlar por distintos medios, lo correcto es elegir el que más se relacione con el tipo de personalidad de la persona afectada. Es por este motivo que, se han creado programas que ayudan a controlar el estrés, “Un programa integral debe incluir, por lo menos, el desarrollo de recursos cognitivos y conductuales de afrontamiento eficaz, un programa adecuado de actividades físicas, gimnásticas y/o deportivas, la aplicación de técnicas de relajación muscular, un plan equilibrado de actividades laborales, espacios de esparcimiento o descanso, así como la aplicación de un régimen alimenticios apropiado” (Robbins, 2017, pág. 156).

El entrenamiento en estrés es un programa que breve, que busca disminuir este sentimiento por medio de estrategias de afrontamiento y búsqueda del cambio

individual o interpersonal. Existen gran cantidad de programas para el control del estrés, sin embargo, casi todos incluyen:

- Acciones psicoterapéuticas para fortalecer el yo y favorecer el enfrentamiento del hombre con las situaciones estresantes.
- Gimnasia, deportes, caminatas, jogging. Está demostrado que 30 min diarios de ejercicios ayudan a reducir los efectos negativos del estrés, además de que aumentan el consumo del oxígeno; disminuyen la frecuencia cardiaca y la presión cardiaca; queman grasas y reducen el peso corporal; disminuyen el apetito y previenen la obesidad; mejoran el colesterol bueno (HDL); permiten controlar el nivel de azúcar en sangre; aumentan la masa y la fuerza muscular; estimulan la producción de endorfinas; disminuyen la ansiedad, la irritabilidad y la tensión muscular; elevan el estado de ánimo; mejoran la cantidad y calidad de sueño; aumentan la autoestima; facilitan la distracción y desconexión del estrés diario.
- Evitar el consumo de sustancias psicoactivas o estimulantes, como el alcohol, el tabaco, cafeína o bebidas cafeinadas (tipo “cola”), mateína, la automedicación de psicofármacos y de pastillas para adelgazar u otras por el estilo.
- Régimen alimenticio adecuado para evitar el exceso de grasa, glúcidos y sal. Buscar incrementar las reservas de vitaminas C y complejo B, la ingesta de fibras (por ejemplo, salvado), frutas y vegetales y beber agua suficiente (ocho vasos por día entre comidas).

- Horarios de sueño y descanso adecuados que permiten al organismo recuperarse de las fatigas diarias.
- Ejercicios de relajación, fundamentalmente dirigidos por la terapeuta para un mejor aprovechamiento. (Robbins, 2017, pág. 156)

Es súper importante tomar en cuenta los puntos mencionados anteriormente, pero lo principal para lograr un manejo adecuado del estrés, es aceptar y reconocer que se tiene un problema que está ocasionando daños ya sean físicos o emocionales.

2.2.11 ¿Cómo reconocer lo que produce estrés?

Para resolver el problema, lo más importante es identificar lo que está ocasionando ese malestar en la persona, una vez que ya se tiene identificado el inconveniente, se pueden buscar las alternativas que mejor se adapten a la situación que se presenta en el momento con el propósito de disminuir los niveles de estrés.

Además, se recomienda hacer un análisis exhaustivo para determinar cuáles son las situaciones que se perciben como amenazantes o desafiantes en la vida cotidiana como, por ejemplo: cambios recientes, nuevas responsabilidades o el incremento de las demandas. También se debe de poner atención a los síntomas que se presentan en esos momentos de estrés como, por ejemplo: lo que produce tensión, dolor de cabeza, sudores, palpitaciones, estado de ánimo, entre otros.

Se ha determinado que existen varias estrategias adaptativas y eficaces que ayudan a que el estrés permanezca en la persona por mucho tiempo o para

impedirlo, tales como las que menciona Robbins en el libro de Psicología de la salud y calidad de vida:

- Aprender a medir las fuerzas y no violentarse uno mismo intentando hacer algo más allá de sus posibilidades.
- El pensamiento debe corresponder a una visión objetiva de la realidad.
- Tomar el tiempo necesario para responder a las demandas de acuerdo con el estilo propio de cada persona, es decir, seguir el propio paso.
- No existe una solución única y perfecta para cada problema, sino que es necesario aprender a enfrentar las situaciones con los recursos propios o aquellos que se tienen a mano.
- Lo trágico no son las situaciones, sino el modo de interpretarlas; cuando es posible, conviene ver los conflictos y contratiempos como desafíos y no como situaciones amenazadoras. Si es bueno o malo lo que ocurre, depende mucho de cómo se perciba.

En ocasiones, la misma persona es la que se encarga de que el estrés se haga presente en su vida, debido a lo que se mencionó anteriormente. Se debe de tener claro lo que es capaz de realizar y si es posible cumplirlo en el tiempo que se ha estipulado, ya que, si se propone un tiempo y ese no se cumple, es cuando se empiezan a visualizar los problemas a raíz del estrés que se presenta. También, la percepción tiene mucha relación en este tipo de situaciones, claro está que todos los seres humanos tienen diferentes percepciones acerca de algo, lo trascendental es que las instrucciones se comuniquen de la mejor manera posible para evitar malentendidos.

2.2.12 Estrategias de afrontamiento

“Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Robbins, 2017, pág. 157). Es todo aquello que se usa para afrontar las situaciones de estrés que se pueden presentar a lo largo de la vida. Los siguientes se establecieron como los modos de afrontar el estrés:

- Afrontamiento dirigido al problema
- Afrontamiento dirigido a la emoción

Adicionalmente, las estrategias funcionales son las que están orientadas a centrarse en el problema, la búsqueda de soluciones y de apoyo social, el autocontrol, la reestructuración positiva, el afrontamiento activo, la planificación, el optimismo, el buen humor y otras por el estilo, mientras que las estrategias disfuncionales son: la autoinculpación, la negación, el pesimismo, las conductas y pensamientos evasivos o de escape, como el consumo de sustancias, refugiarse en la fantasía o recurrir al pensamiento mágico, entre otras. Claramente, lo mejor es buscar estrategias funcionales que permitan afrontar la situación de la manera más razonable y sin herir a terceros.

Imagen 3: Estrategias de afrontamiento según Folkman y Lazarus

Estrategias centradas en el problema
<ul style="list-style-type: none">• Confrontación: acciones directas para alterar la situación. Ejemplo: "me mantuve firme y luché por lo que quería".• Búsqueda de apoyo social: acciones para buscar consejo, información o simpatía o comprensión. Ejemplo: "acudí a personas amigas que pudieran darme una mano".• Búsqueda de soluciones: acciones orientadas a buscar las posibles alternativas de solución. Ejemplo: "analicé detenidamente la situación y me tracé un plan de acción paso a paso".
Estrategias centradas en la emoción
<ul style="list-style-type: none">• Autocontrol: esfuerzos para regular los sentimientos y acciones. Ejemplo: "intenté controlar mis sentimientos y que no me dominara el problema".• Distanciamiento: esfuerzos para separarse de la situación. Ejemplo: "procuré distraerme y no pensar demasiado en el problema".• Reevaluación positiva: esfuerzos para crear un significado positivo centrándose. Ejemplo: "pasar por esta experiencia enriqueció mi vida".• Autoinculpación: verse como responsable de los problemas por medio de autorreproches o autocastigos. Ejemplo: "asumí que yo me había buscado el problema".• Escape/Evitación: evitación de la situación de estrés. Ejemplo: "fantasé y soñé con tiempos mejores".

Fuente: (Robbins. 2017), Psicología de la salud y calidad de vida. (p. 158)

Imagen 4: Estrategias de afrontamiento según McCubbin

- Ventilando sentimientos (*ventilating feelings*): es la expresión de las tensiones y las frustraciones.
- Buscando diversiones: escapar de las fuentes de tensión, mirando películas o jugando con videojuegos.
- Desarrollando la autoconfianza y el optimismo: los esfuerzos por ser más organizados, asumiendo la situación.
- Búsqueda de apoyo social: focalizado en conectarse con otra gente a través de la expresión de los afectos y la resolución mutua de los problemas.
- Resolviendo los problemas familiares: hablando con los padres o buscando entrar en razones con ellos.
- Evitando problemas: usando sustancias como un camino de escape para no enfrentar las dificultades personales.
- Búsqueda de apoyo espiritual: por ejemplo, concurriendo a la iglesia, orando y hablando con el ministro religioso.
- Involucrándose con amigos íntimos: teniendo amigos o amigas con quienes compartir.
- Búsqueda de ayuda profesional: acudiendo a un consejero profesional o un profesor.
- Integrándose a actividades: trabajando en proyectos, proponiéndose logros, metas u objetivos.
- Teniendo buen humor: buscando el sentido del humor y siendo divertido.
- Relajación: orientado a aliviar las tensiones, comiendo, durmiendo de día, conduciendo el automóvil y otras conductas por el estilo.

Fuente: (Robbins. 2017), *Psicología de la salud y calidad de vida*. (p. 159)

Imagen 5: Estrategias de afrontamiento según Carver y colaboradores

- Afrontamiento activo: "hago lo que debo, un paso a la vez".
- Planificación: "elaboro un plan de acción".
- Suprimiendo la competencia de actividades: "dejo otras actividades para concentrarme en la actual".
- Restringiendo el afrontamiento: "espero el tiempo propicio para hacer las cosas".
- Buscando apoyo social por razones instrumentales: "converso con la gente buscando nuevas ideas para afrontar el problema".
- Buscando apoyo social por razones emocionales: "hablo con la gente acerca de cómo me siento".
- Reinterpretación positiva y crecimiento: "aprendo cosas de la experiencia".
- Aceptación: "aprendo a vivir con el problema".
- Volviendo a la religión: "pongo mi confianza en Dios".
- Focalizando en la ventilación de las emociones: "dejo salir mis sentimientos".
- Negación: "me niego a creer que esto ha pasado".
- Desvinculación conductual: "renuncio a intentar concretar mis metas".
- Desvinculación mental: "sueño acerca de otras cosas en lugar de esto".

Fuente: (Robbins. 2017), Psicología de la salud y calidad de vida. (p. 159)

2.2.13 Estrés laboral

A través del tiempo, este concepto se ha venido escuchando de manera más constante y muchas partes del mundo, se pueden entender que es como una enfermedad que produce alteraciones tanto emocionales como físicas en las personas a causa de circunstancias que se presentan el ambiente laboral.

2.2.14 Fuentes de estrés laboral

“El estrés laboral se debe a factores del entorno de trabajo y a presiones (externas) no laborales que trascienden al lugar de trabajo”. Existen muchos casos de personas que presentan el estrés laboral, todas por diferentes razones, sin embargo, es muy importante que en la organización se realicen actividades con el propósito de disminuir este, para que no afecte de forma el desempeño de los empleados en la ejecución de las funciones que se tienen asignadas. Seguidamente, se muestra un cuadro con las demandas laborales y no laborales:

Imagen 6: Demandas laborales y no laborales

DEMANDAS LABORALES	
Demandas de la tarea	Demandas del rol
Cambio Falta de control Avance profesional Nuevas tecnologías Presión temporal	Conflicto de roles: Interroles Intrarroles Entre la persona y el rol Ambigüedad del rol
Demandas interpersonales	Demandas físicas
Toxinas emocionales Acoso sexual Liderazgo deficiente	Entornos extremos Actividades extenuantes Sustancias peligrosas Viajes por el mundo
DEMANDAS NO LABORALES	
Demandas en el hogar	Demandas personales
Expectativas familiares Crianza de los hijos/arreglos para guarderías Cuidado de los padres	Adicción al trabajo Trabajo cívico y voluntario Eventos traumáticos

Fuente: (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013), *Comportamiento Organizacional*. (p. 109)

Demandas Laborales: Son las que están directamente relacionadas con el lugar de trabajo y se dividen en los siguientes cuatro campos principales del entorno laboral:

- **Demandas de la tarea:** “Los cambios exagerados en el trabajo conducen a incertidumbre en las tareas y actividades diarias de una persona y provocan presión y estrés en el trabajo”. (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 110). Como ejemplo se puede mencionar la innovación tecnológica, ya que siempre provoca cambios e incertidumbre en los empleados que requieren algún tipo de capacitación, de hecho, las nuevas

tecnologías provocan tanto estrés laboral como tecnoestrés en personas que se preguntan si en algún momento llegarán a ser reemplazados por máquinas o robots. Por otro lado, la falta de control es otro motivo que produce estrés relacionado con el trabajo, especialmente en puestos muy complicados, con altas responsabilidades y psicológicamente demandantes. Otro ejemplo también puede ser la sobrecarga de trabajo, los funcionarios pueden llegar a tener altos niveles de estrés por la gran cantidad de trabajo que deben de realizar en tiempos muy cortos.

- **Demandas de rol:** “El estrés de rol puede ser particularmente negativo para la satisfacción laboral y compromiso afectivo de los recién llegados a la organización”. (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 110). Cabe indicar que en el trabajo los empleados enfrentan dos categorías de estrés por rol: el conflicto de roles y la ambigüedad de roles.
- **Demandas físicas:** “Los entornos extremos, actividades extenuantes, sustancias peligrosas y viajes por el mundo imponen demandas físicas a las personas que trabajan”. (Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 110). Como ejemplo se puede mencionar el trabajo de oficina, se debe considerar que el lugar de trabajo sea un espacio adecuado en donde el empleado no tenga ningún impedimento físico para ejecutar sus funciones sin estrés, lo recomendable es que no sea muy ruidoso porque puede provocar distracciones y mal desempeño, además deben tener un diseño ergonómico para el bienestar del usuario, de hecho, Debra L. Nelson, James Campbell Quick indican lo siguiente: “El trabajo de oficina conlleva riesgos físicos, como fatiga visual, rigidez de cuello y dolor en la espalda baja.” ; esto

debido a la gran cantidad de horas diarias que se permanece en lugar espacio de trabajo, de ahí la importancia de verificar que sea el más adecuado.

Demandas no laborales: Estas no son por consecuencia del trabajo, sino que se representan el entorno de la vida personal de la persona y limitaciones impuestas por el mismo y se dividen en las que se mencionan a continuación:

- **Demandas del hogar:** Están totalmente relacionadas con el ambiente y tareas familiares, el equilibrio entre la vida personal y laboral. Existen muchos motivos que crean estrés en el hogar y que por desgracia son arrastrados al lugar de trabajo como, por ejemplo: sacar tiempo para jugar o realizar las tareas con sus hijos, terminar los quehaceres del hogar, cancelar los recibos, préstamos, entre otros.
- **Demandas personales:** Son las que provienen únicamente del individuo, un ejemplo puede ser la adicción al trabajo, esto puede ser muy perjudicial en la vida del individuo y dentro de las características se destaca que el mismo no toma vacaciones ni periodos de descanso, muestra mucha preocupación por los problemas laborales y en ocasiones hasta trabaja fines de semana desde el hogar.

2.2.15 Síntomas del estrés laboral

Como parte de los síntomas más comunes que presentan las personas que sufren de estrés laboral están los siguientes:

Parafraseado de <https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>

- Sudoración
- Tensión muscular
- Molestias digestivas
- Dolores de cabeza
- Taquicardia
- Insomnio
- Preocupación constante que no se limita solamente al tiempo de trabajo
- Agotamiento
- Contracturas físicas

2.3 Burnout

“Es una respuesta psicológica al estrés laboral que Christina Maslach caracteriza en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y menor percepción de logro personal. El agotamiento emocional es el centro de la experiencia de burnout. La idea convencional es que esa merma emocional lleva a reducir el desempeño laboral y crea un vínculo directo entre burnout y desempeño”.

(Debra L. Nelson, James Campbell Quick, 2013, pág. 113)

Adicionalmente, es importante mencionar que este síntoma consta de cinco fases y es cíclico, por lo tanto, puede ser que se repita en varios momentos de la vida laboral

del individuo, siga estando o no en el mismo puesto o lugar de trabajo donde se originó la primera vez.

- 1. Fase Inicial, fase de entusiasmo:** Esta fase aparece cuando nos ofrecen un nuevo puesto de trabajo que deseamos y en el que tenemos puestas unas buenas perspectivas de futuro. En este momento experimentamos un gran entusiasmo, parece que estamos llenos de energía e incluso no nos importa quedarnos más tiempo del habitual en el trabajo.
- 2. Fase de estancamiento:** Muy a nuestro pesar nos vamos dando cuenta de que aquellas perspectivas de futuro tan positivas que teníamos no se cumplen. Empezamos a dar vueltas a las cosas, hasta llegar al punto en el que sentimos que la relación que existe entre el esfuerzo que realizamos y la recompensa que tenemos del trabajo, no está para nada equilibrada. En este momento tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos con lo que parece irremediablemente un problema de estrés psicosocial, así que nos sentiremos incapaces de dar una respuesta eficaz cuando se nos planteen los problemas cotidianos del trabajo.
- 3. Fase de frustración:** Llegado a este punto, como cada vez estamos más desmotivados con nuestro trabajo y el entorno que le rodea, nos aparece irremediablemente un sentimiento desagradable como una mezcla de frustración, desilusión y desmoralización. Aquel trabajo que nos parecía maravilloso ya nada tiene que ver con lo que experimentamos ahora de él, ya no tiene ningún sentido para nosotros, nos irritamos fácilmente con cualquier cosa que surja y claro aparecen los problemas con el resto de los

compañeros. Las cosas comienzan a ponerse mal, incluso puede empezar a fallar nuestra salud, estamos emocionalmente mal, nos comportamos de forma diferente a como realmente somos, e incluso nos pueden surgir problemas fisiológicos.

4. Fase de apatía: La situación ya llega a ser casi insostenible y como una especie de defensa cambiamos nuestras actitudes y conductas, por ejemplo, si trabajábamos cara al público nos comportamos de forma distante con los clientes, de forma mecánica. Evitamos las tareas estresantes o directamente nos vamos para no hacerlas. Cada vez aguantamos menos por eso utilizamos los métodos de defensa.

5. Fase de quemado: Ahora sí que ya tocamos fondo, nuestro cuerpo decide que ya no sigue más y nos da un colapso emocional y cognitivo que conlleva importantes consecuencias para nuestra salud. Esta situación nos puede empujar a dejar el empleo y arrastrarnos a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

El punto negativo que tiene esta evolución por todas estas fases, es que el síndrome de estar quemado tiene carácter cíclico, de forma que se puede repetir en el mismo trabajo o en otros.

2.3.1 Tipos:

El síndrome de burnout, también conocido como el “síndrome del quemado” puede dividirse en dos tipos:

- **Burnout activo:** El empleado mantiene una conducta asertiva. Se relaciona con elementos externos a la profesión.

- **Burnout pasivo:** Suele tener sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos psicosociales.

También se puede mencionar que, el perfil de estas personas es bastante fuerte, les gusta realizar las tareas solos y no soportan que algo les salga mal en sus planes, se sienten fuertemente comprometidos en ejecutar las tareas de la mejor manera, por estos motivos, se pueden sobrecargar de trabajo y terminar padeciendo este síndrome que puede afectar de gran manera a nivel biológico, psicológico o social.

2.3.2 Consecuencias del Burnout

Al principio, el burnout no se ve tan malo porque se ve a al empleado muy dispuesto a realizar todas las funciones que se le asignan, pero para esto, es necesario que este requiera mayor memoria, más atención en sus tareas, activación fisiológica y rendimiento, entre otros. el problema se empieza a dar cuando esta activación inusual se da de manera muy intensa y por un tiempo prolongado, entonces los recursos se acaban y el agotamiento se hace presente, así como la pérdida de rendimiento.

De esta manera, las consecuencias negativas de este síndrome son muchas, pero cabe señalar la influencia negativa que puede provocar en la salud, el deterioro cognitivo y el rendimiento.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Alejandro Caballero Romero (2014), en el Metodología integral innovadora para planes y tesis afirma que “la investigación es un conjunto de actividades que desarrollamos para obtener conocimientos nuevos, es decir, datos o informaciones que no poseemos, que no conocemos, que necesitamos para tomar decisiones que contribuyan a resolver problemas, cuyas soluciones desconocemos (son nuevas para nosotros).” (p.21)

Por medio de las investigaciones que se realizan, se pueden obtener increíbles resultados, comprobar suposiciones o hipótesis, descubrir nuevas y efectivas formas de llevar a cabo una función, entre otros.

3.1.1 Finalidad (Teórica y/o aplicada)

3.1.1.1 Teórica

La investigación teórica, dice Barrantes R. (2013) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia”. (p, 64).

3.1.1.2 Aplicada

En palabras de Barrantes R. (2013) “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (pág. 64).

Esta investigación tiene una finalidad teórica porque únicamente se va a realizar el estudio de los estresores que influyen en el desempeño de los colaboradores, pero no se va a poner en práctica durante la investigación.

3.1.2 Dimensión temporal (Transversal / longitudinal)

3.1.2.2 Transversal

La transversal señala (Hernández, Fernández & Batista, 2014): “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar “tomar una fotografía de algo que sucede””. (pág. 154)

3.1.2.3 Longitudinal

“Recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias”. (Hernández, Fernández & Batista, 2014, pág. 159)

Esta investigación tiene una dimensión temporal transversal debido a que se va a aplicar en un período de 4 meses.

3.1.3 Marco (Mega-macro-micro)

3.1.3.2 Mega

En palabras de González, L. Chinchilla, A. Guerra, G. Jara, A (2018): “Una investigación en mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicos y, para esto se aplica un censo en todo el país, o cuando se plantea realiza un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral.” (pág. 26)

3.1.3.3 Macro

En palabras de González, L. Chinchilla, A. Guerra, G. Jara, A (2018): “Refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega.” (pág. 26)

3.1.3.4 Micro

En palabras de González, L. Chinchilla, A. Guerra, G. Jara, A (2018): “Refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación.” (pág. 26)

Esta investigación tiene un marco micro, debido a que solamente se va a tomar en cuenta el personal que pertenece a un departamento y no todo el personal que conforma la organización.

3.1.4 Naturaleza (Cuantitativa/ Cualitativa)

3.1.4.2 Cuantitativa

En palabras de Roberto Hernández Sampieri. (2014): “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4)

3.1.4.3 Cualitativa

En palabras de Roberto Hernández Sampieri. (2014): “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (pág. 7)

Esta investigación es de naturaleza cualitativa porque, está basado en las percepciones que se obtienen de las personas que realizan el cuestionario.

3.1.5 Carácter (Exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa)

3.1.5.2 Exploratoria

La exploratoria señala (Sampieri, 2013, pág. 72): “Se realizan estudios exploratorios cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o que no se ha abordado antes.”

3.1.5.3 Descriptiva

La descriptiva señala (Sampieri, 2013, pag.73): “se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.”

3.1.5.4 Correlacional

La correlacional señala (Sampieri, 2013, pág.75): “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

3.1.5.5 Explicativa

La explicativa señala (Sampieri, 2013, pag.76): “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre variables. Están dirigidos a determinar las causas de sucesos y fenómenos físicos o sociales.”

Esta investigación es de carácter exploratoria porque en ese departamento nunca se ha realizado una investigación de este tipo y descriptiva porque se

va a describir paso a paso lo que se va encontrando como resultado de la investigación.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos

Los sujetos son todas las personas que formaran la fuente de estudio para la investigación. En esta investigación el sujeto es todo el personal que pertenece al departamento de Operaciones.

3.2.2 Información de Primera mano

En palabras de Carlos Muñoz. (2015): “Es la información que se toma de la fuente primaria, es decir, del punto mismo donde se origina, ya sea que se trate de un hecho, un fenómeno o una circunstancia que se desea investigar.” (pág. 374)

En esta investigación la fuente primaria es todo el personal que pertenece al departamento de Operaciones.

3.2.3 Información de Segunda mano

En palabras de Carlos Muñoz. (2015): “Es aquella que toma sus contenidos de las fuentes primarias para su interpretación, complemento, corrección o refutación.” (pág. 374).

Para esta investigación, la información de segunda mano se tomó de: libros, tesis e información que brinda la empresa.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTRO

3.3.1 Probabilístico

“Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (Sampieri, 2014, pag.175)

3.3.2 No probabilístico

“Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.” (Sampieri, 2014, pag.176)

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población señala (Sampieri, 2014, pág.173): “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Cuadro 1: Distribución del departamento de Operaciones

Áreas	Hombres	Mujeres
Ingresos	2	6
Egresos	2	13
Recaudación	3	8
Otra	1	1
Total	8	28

Fuente: Elaboración propia, 15 enero 2019

3.4.2 Muestra

La muestra señala (Sampieri, 2014, pág.173): “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que deber ser representativo de ésta”.

Para esta investigación no se aplicará muestra debido a que se trabajará con la totalidad de la población, es decir, se aplicará un censo.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR

INFORMACION

3.5.1 Instrumentos

Los instrumentos “Son las herramientas, las maquinarias y los equipos que sirven como apoyo para realizar una investigación; su utilización permite alcanzar los resultados esperados.” (Muñoz, 2015, pág. 371)

3.5.2 Herramientas

“Es el conjunto de instrumentos de carácter manual, técnico y/o material que sirven como apoyo para la realización de la investigación” (Muñoz, 2015, p. 371).

3.5.3 Recopilación

“Es un compendio o resumen de una obra, un discurso o de cierto material informativo. Al realizar una recopilación de datos, estos provienen de observaciones reales o de documentos que se usan de manera cotidiana. La recopilación de información puede obtenerse a partir de: a) bancos de datos, b) entrevistas o

cuestionarios, c) observación directa o mediciones experimentales.” (Muñoz, 2015, p. 371).

3.5.4 Cuestionario

De acuerdo con Muñoz (2015) “El cuestionario se define como una técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas que debe responder un entrevistado. Por lo regular, el cuestionario es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir los procedimientos del trabajo de campo, como las instrucciones para seleccionar, acercarse e interrogar a los entrevistados.” (p. 375)

En esta investigación, se aplicará un cuestionario con el objetivo de recolectar información y posteriormente analizarla e interpretar los resultados. Es importante destacar que un cuestionario lleva dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas.

- **Preguntas abiertas**

Son aquellas en las que el encuestado es libre de emitir un juicio o una opinión de acuerdo con su criterio acerca de lo que se le interroga; de esta forma, no existe ninguna limitación para la expresión de las ideas y opiniones, ni en profundidad ni en temáticas. (Muñoz, 2015, p.375)

- **Preguntas cerradas**

Son las interrogantes donde el encuestado tiene la oportunidad de elegir, entre las opciones presentadas, aquella respuesta que esté de acuerdo con su opinión. (Muñoz, 2015, p.375)

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.6.1 Variables

En el libro Investigación un camino al conocimiento de Barrantes (2012), se contextualiza el término variable de la siguiente forma: “es cualquier hecho, características o fenómeno que varía, que toma diferentes valores” (p. 92). Las variables de una investigación tienen su nacimiento en los objetivos específicos.

3.6.2 Operacional

El término operacional se define por Barrantes (2012) de la siguiente manera: “esta definición busca un ahorro de tiempo, esfuerzo y darle claridad para la confección de los instrumentos para recolectar información y su posterior análisis” (p. 94).

Por ejemplo, con respecto al rendimiento académico, podría ser:

- Excelente: si el promedio de notas es superior a 90, en una escala de 0 a 100.
- Muy bueno: si el promedio de notas es superior a 80 e inferior a 90 en la misma escala.
- Bueno: si el promedio es superior a 70 e inferior a 80.
- Malo: si el promedio es inferior a 70 (70 es la nota mínima para aprobar el curso. (Barrantes, 2012, p.94).

Cuadro 2: Operacionalización de las variables

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Identificar los estresores extraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	Estresores Extraorganizacionales	Familiares y económicos	Son los que se encuentran fuera de la organización, no pertenecen a la empresa, por lo tanto, la empresa no puede influir para poder controlarlos.	Excelente: si la frecuencia relativa es menor a 30. Muy Buena: si la frecuencia relativa es menor a 50 y superior a 30. Buena: si la frecuencia relativa es menor a 60 y superior a 50. Mala: si la frecuencia relativa es superior a 60.	Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular, de la pregunta 5 a la 10.
Determinar los estresores intraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	Estresores Intraorganizacionales	Ambiente físico: alta o baja temperatura y ruido. Nivel Individual: sobrecarga de trabajo y conflicto de roles. Nivel grupal: cohesión de grupo, conflictos intragrupal y conflictos intergrupales.	Proviene directamente de la empresa, muestra el interior de la organización personal.	Excelente: si la frecuencia relativa es menor a 30. Muy Buena: si la frecuencia relativa es menor a 50 y superior a 30. Buena: si la frecuencia relativa es menor a 60 y superior a 50. Mala: si la frecuencia relativa es superior a 60.	Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular, de la pregunta 11 a la 21.
Identificar los estresores organizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	Estresores Organizacionales	clima de la organización y control de sistemas informáticos	Son los que se encuentran dentro de la organización, por lo tanto, la empresa puede influir para poder controlarlos.	Excelente: si la frecuencia relativa es menor a 30. Muy Buena: si la frecuencia relativa es menor a 50 y superior a 30. Buena: si la frecuencia relativa es menor a 60 y superior a 50. Mala: si la frecuencia relativa es superior a 60.	Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular, de la pregunta 22 a la 26.
Valorar el grado de síndrome de Burnout, que presentan los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	Síndrome del Burnout	Agotamiento personal, despersonalización y realización personal.	Es una respuesta psicológica al estrés laboral.	Excelente: si la frecuencia relativa es menor a 30. Muy Buena: si la frecuencia relativa es menor a 50 y superior a 30. Buena: si la frecuencia relativa es menor a 60 y superior a 50. Mala: si la frecuencia relativa es superior a 60.	Test de Maslach aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular
Elaborar una propuesta que permita disminuir los niveles de estrés de los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.					

Fuente: Elaboración propia, 15 enero 2019

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de los dos instrumentos aplicados para el análisis del tema del estrés laboral en relación con el desempeño de los colaboradores del departamento de Operaciones, uno de ellos fue un cuestionario con 26 preguntas con el fin de valorar los estresores laborales y un test de Maslach para medir el síndrome de Burnout.

Estos resultados se van a presentar por área, con el propósito de que la información que se presenta se ajuste a la realidad.

4.1.1. Descripción de los datos

I. Datos Generales

Tabla 1: Sexo Registral

Descripción	Áreas	Femenino	Masculino	Intersex	Total	Peso
Sexo Registral	Área de Ingresos	6	2	0	8	22%
	Área de Egresos	13	2	0	15	42%
	Área de Recaudación	8	3	0	11	31%
	Otra	1	1	0	2	6%
Total		28	8	0	36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

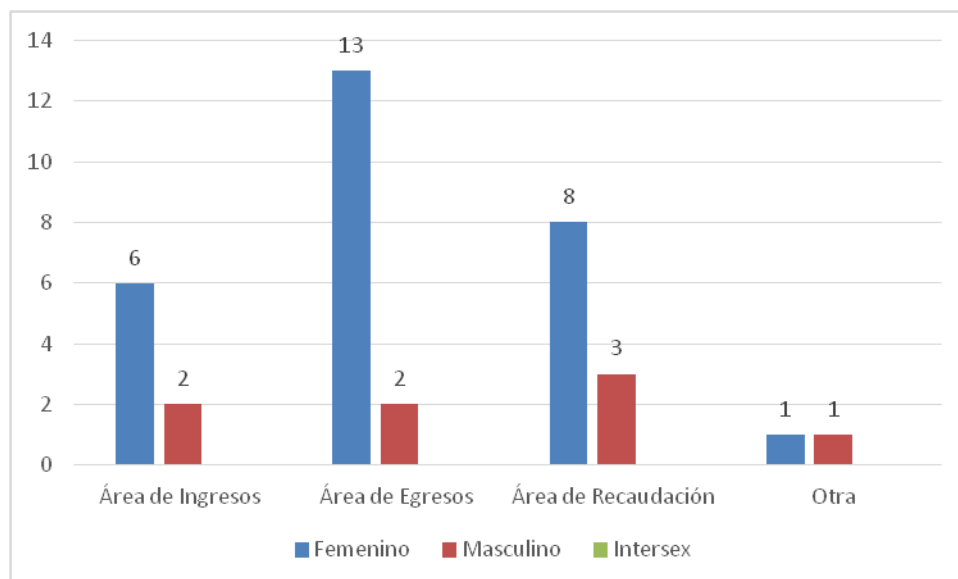


Gráfico 1: Sexo Registral

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

Con la primera pregunta se muestra el sexo registral de las y los colaboradores encuestados, donde se observa que las áreas de Ingresos, Egresos y Recaudación está compuesta mayormente por mujeres:

- Área de Ingresos compuesta por 6 mujeres y 2 hombres.
- Área de Egresos compuesta por 13 mujeres y 2 hombres.
- Área de Recaudación compuesta por 8 mujeres y 3 hombres.
- Mientras que otra está compuesta por 1 mujer y 1 hombre.

Tabla 2: Edad- Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Edad	20 a 26 años	2	25%
	27 a 33 años	2	25%
	34 a 40 años	2	25%

	41 a 47 años	1	13%
	48 o más años	1	13%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

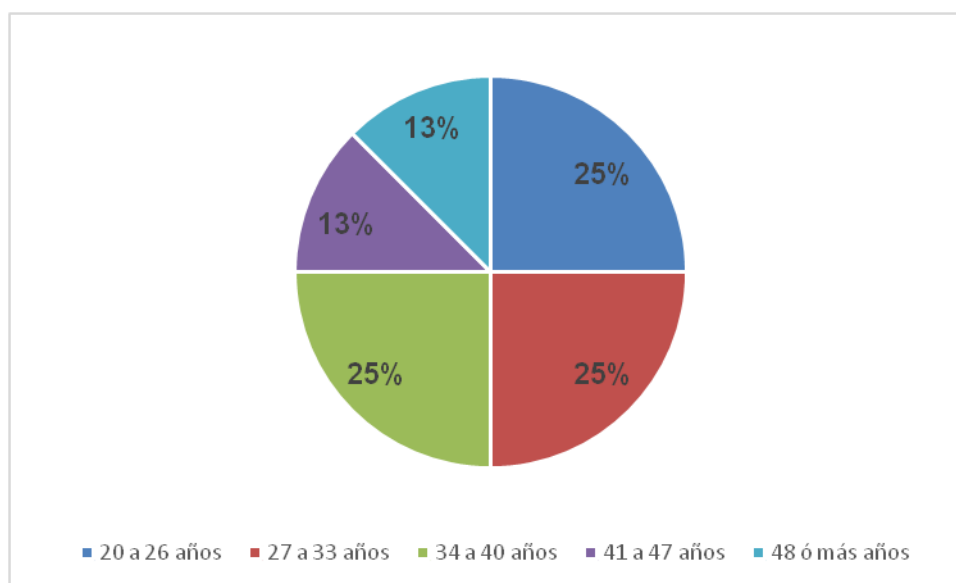


Gráfico 2: Edad- Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

La pregunta 2 muestra los rangos de edad de los colaboradores del departamento de Operaciones dando como resultado lo siguiente:

- 25% de las personas oscilan entre los 27 y 33 años.
- 25% de las personas oscilan entre los 34 y 40 años.
- 25% de las personas oscilan entre los 41 y 47 años.
- 13% de las personas oscilan entre los 20 y 26 años.
- 13% de las personas oscilan entre los 48 o más años.

Tabla 3: Edad- Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Edad	20 a 26 años	1	7%
	27 a 33 años	9	60%
	34 a 40 años	3	20%
	41 a 47 años	2	13%
	48 o más años	0	0%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

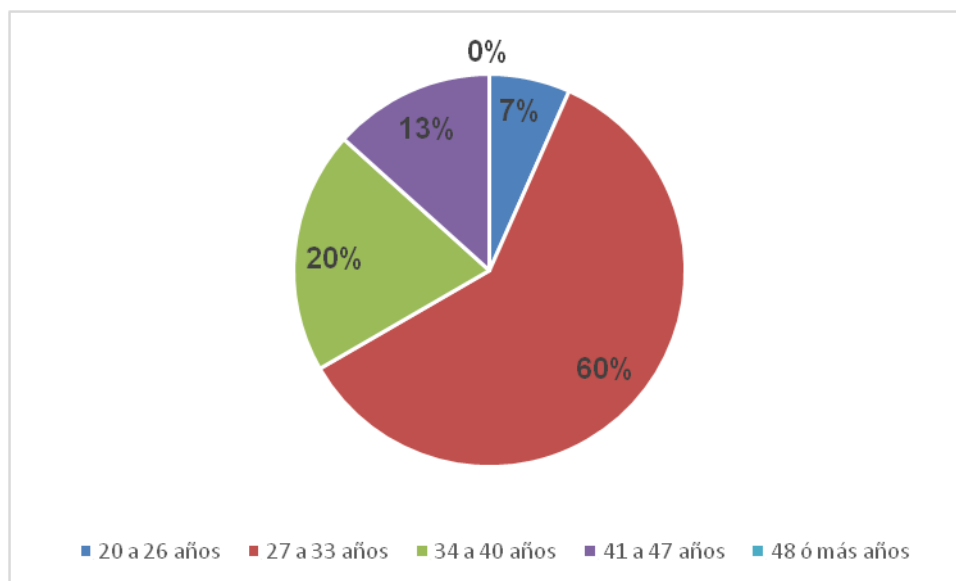


Gráfico 3: Edad- Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

La pregunta 2 muestra los rangos de edad de los colaboradores del departamento de Operaciones dando como resultado lo siguiente:

- 60% de las personas oscilan entre los 27 y 33 años.

- 20% de las personas oscilan entre los 34 y 40 años.
- 13% de las personas oscilan entre los 41 y 47 años.
- 7% de las personas oscilan entre los 20 y 26 años.
- 0% de las personas oscilan entre los 48 o más años.

Tabla 4: Edad- Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Edad	20 a 26 años	2	18%
	27 a 33 años	5	45%
	34 a 40 años	2	18%
	41 a 47 años	0	0%
	48 o más años	2	18%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

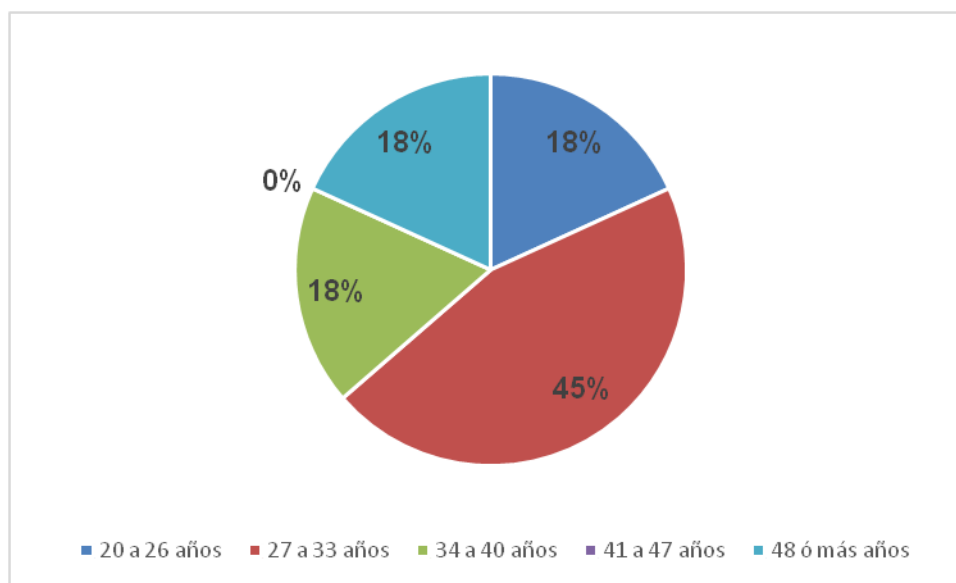


Gráfico 4: Edad- Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

La pregunta 2 muestra los rangos de edad de los colaboradores del departamento de Operaciones dando como resultado lo siguiente:

- 45% de las personas oscilan entre los 27 y 33 años.
- 18% de las personas oscilan entre los 34 y 40 años
- 18% de las personas oscilan entre los 48 o más años.
- 18% de las personas oscilan entre los 20 y 26 años.
- 0% de las personas oscilan entre los 41 a 47 años.

Tabla 5: Edad- Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Edad	20 a 26 años	1	50%
	27 a 33 años	0	0%
	34 a 40 años	0	0%
	41 a 47 años	0	0%
	48 o más años	1	50%
Total		2	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

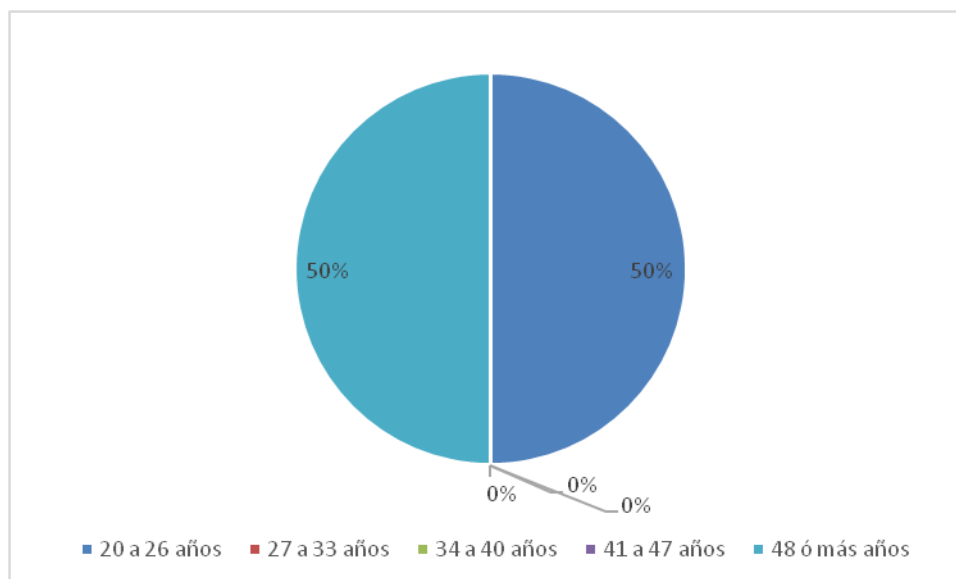


Gráfico 5: Edad- Otra Área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta 2 muestra los rangos de edad de los colaboradores del departamento de Operaciones dando como resultado lo siguiente:

- 50% de las personas oscilan entre los 48 o más años.
- 50% de las personas oscilan entre los 20 y 26 años.

Tabla 6: Antigüedad en la compañía- Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Antigüedad en la compañía	1 a 5 años	1	13%
	6 a 10 años	5	63%
	11 a 15 años	0	0%
	16 a 20 años	1	13%
	21 o más años	1	13%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

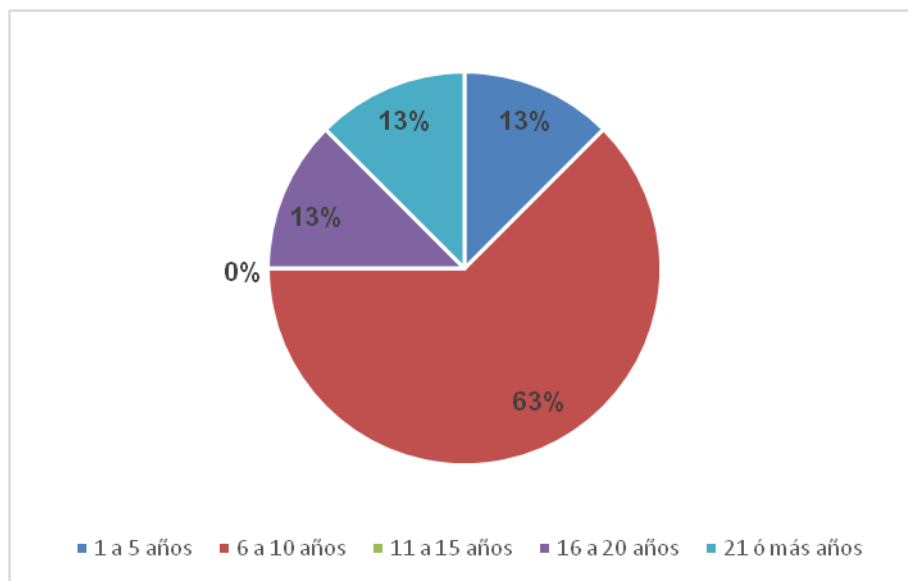


Gráfico 6: Antigüedad en la compañía- Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta tres muestra los años de antigüedad que tienen los colaboradores del departamento de laborar para la Operadora de Pensiones del Banco Popular, arrojando los siguientes resultados:

- 63% de las personas tienen entre 6 a 10 años de antigüedad.
- 13% de las personas tienen entre 1 a 5 años de antigüedad.
- 13% de las personas tienen entre 10 a 20 años de antigüedad.
- 13% de las personas tienen entre 21 o más años de antigüedad.
- 0% de las personas tienen entre 11 a 15 años de antigüedad.

Tabla 7: Antigüedad en la compañía- Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Antigüedad en la compañía	1 a 5 años	6	40%
	6 a 10 años	6	40%
	11 a 15 años	2	13%
	16 a 20 años	1	7%
	21 o más años	0	0%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

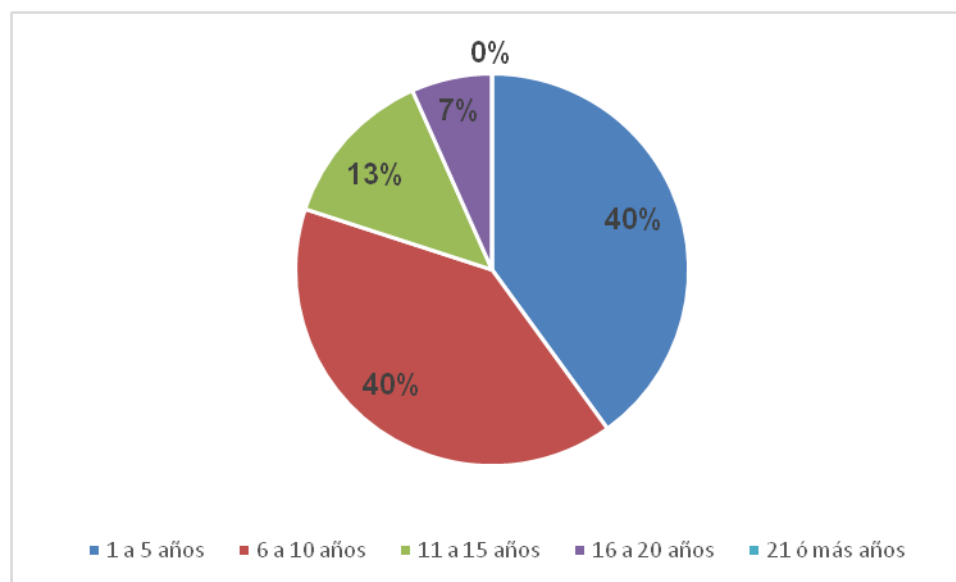


Gráfico 7: Antigüedad en la compañía- Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta tres muestra los años de antigüedad que tienen los colaboradores del departamento de laborar para la Operadora de Pensiones del Banco Popular, arrojando los siguientes resultados:

- 40% de las personas tienen entre 6 a 10 años de antigüedad.

- 40% de las personas tienen entre 1 a 5 años de antigüedad.
- 13% de las personas tienen entre 11 a 15 años de antigüedad.
- 13% de las personas tienen entre 16 a 20 años de antigüedad.
- 0% de las personas tienen entre 21 o más años de antigüedad.

Tabla 8: Antigüedad en la compañía- Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Antigüedad en la compañía	1 a 5 años	4	36%
	6 a 10 años	2	18%
	11 a 15 años	1	9%
	16 a 20 años	4	36%
	21 o más años	0	0%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

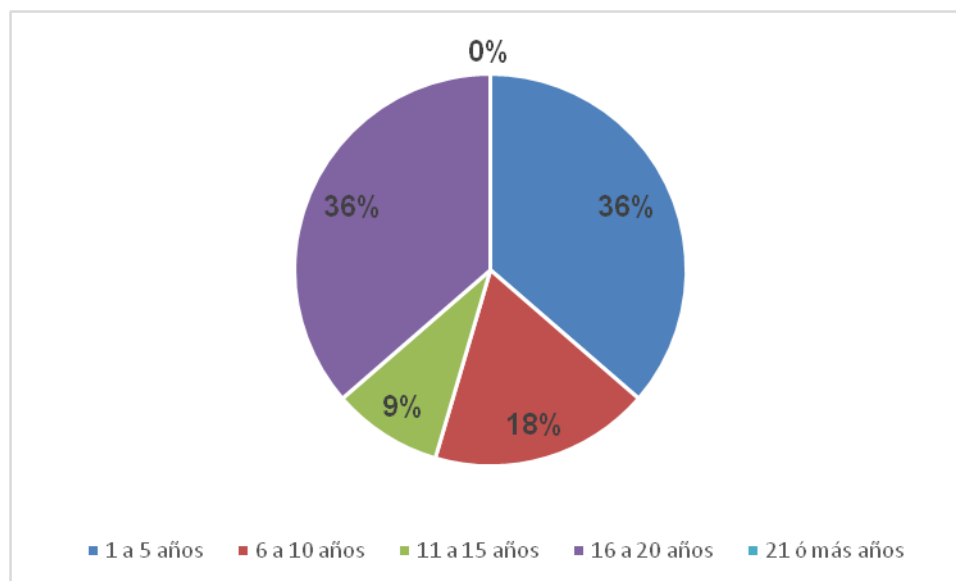


Gráfico 8: Antigüedad en la compañía- Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta tres muestra los años de antigüedad que tienen los colaboradores del departamento de laborar para la Operadora de Pensiones del Banco Popular, arrojando los siguientes resultados:

- 36% de las personas tienen entre 16 a 20 años de antigüedad.
- 36% de las personas tienen entre 1 a 5 años de antigüedad.
- 18% de las personas tienen entre 6 a 10 años de antigüedad.
- 9% de las personas tienen entre 11 a 15 años de antigüedad.
- 0% de las personas tienen entre 21 o más años de antigüedad.

Tabla 9: Antigüedad en la compañía- Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Antigüedad en la compañía	1 a 5 años	0	0%
	6 a 10 años	1	50%
	11 a 15 años	0	0%
	16 a 20 años	1	50%
	21 o más años	0	0%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

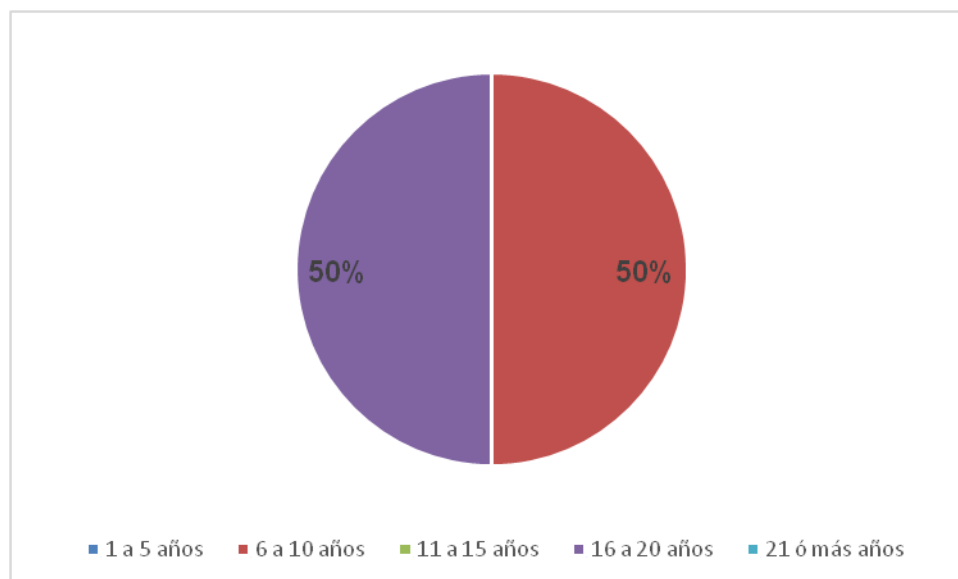


Gráfico 9: Antigüedad en la compañía- Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta tres muestra los años de antigüedad que tienen los colaboradores del departamento de laborar para la Operadora de Pensiones del Banco Popular, arrojando los siguientes resultados:

- 50% de las personas tienen entre 6 a 10 años de antigüedad.
- 50% de las personas tienen entre 16 a 20 años de antigüedad.

Tabla 10: Áreas

Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Área	Ingresos	8	22%
	Recaudación	11	31%
	Egresos	15	42%
	Otra	2	6%
Total		36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

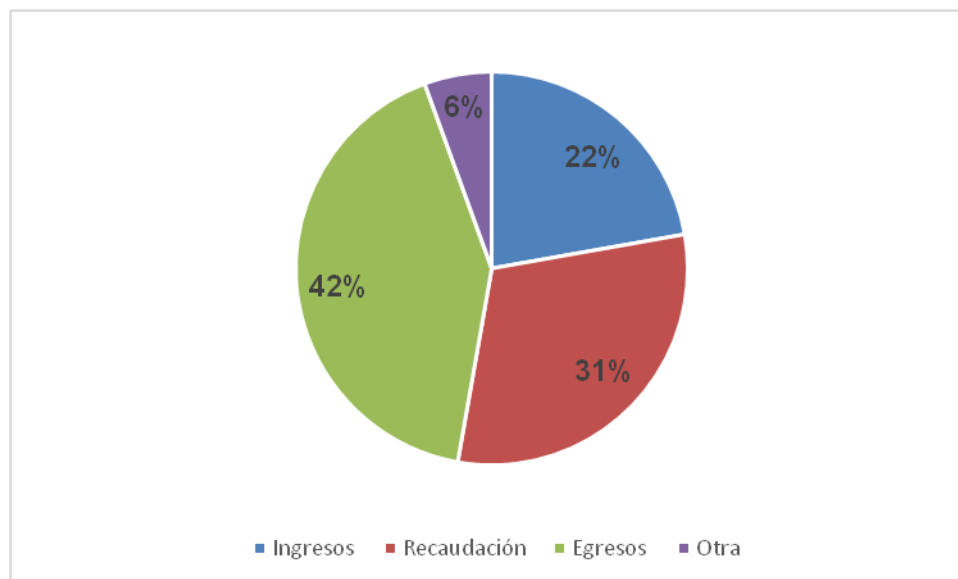


Gráfico 10: Áreas

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta cuatro se observa el porcentaje de colaboradores que pertenecen a las distintas áreas del departamento, dando como resultado:

- 42% de los colaboradores pertenecen al área de Egresos.
- 31% de los colaboradores pertenecen al área de Recaudación.
- 22% de los colaboradores pertenecen al área de Ingresos.
- 6% de los colaboradores pertenecen a otra área (secretaría y jefatura del departamento de Operaciones).

II. Variable: Estresores Extraorganizacionales

Indicador 1: Familia

Tabla 11: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Los temas laborales afectan su relación con familiares?	Sí	0	0%
	No	8	100%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

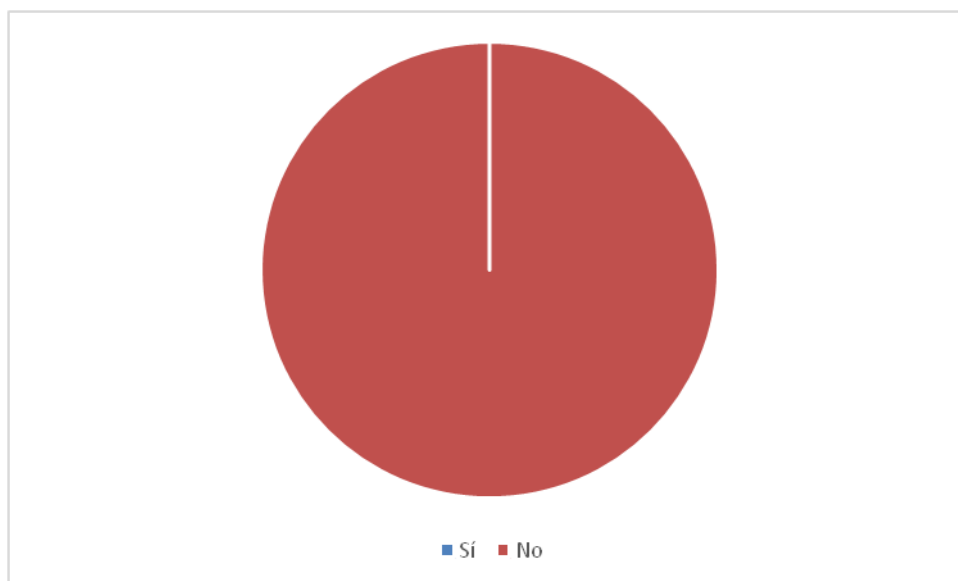


Gráfico 11: Afectación familiar por temas laborales- Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta cinco muestra el resultado de la población que ve afectada la relación familiar por causa del trabajo desempeñado, a continuación, los resultados obtenidos:

- 100% de las personas indican que no tienen afectación con su familia.

Tabla 12: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? - Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Los temas laborales afectan su relación con familiares?	Sí	5	33%
	No	10	67%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

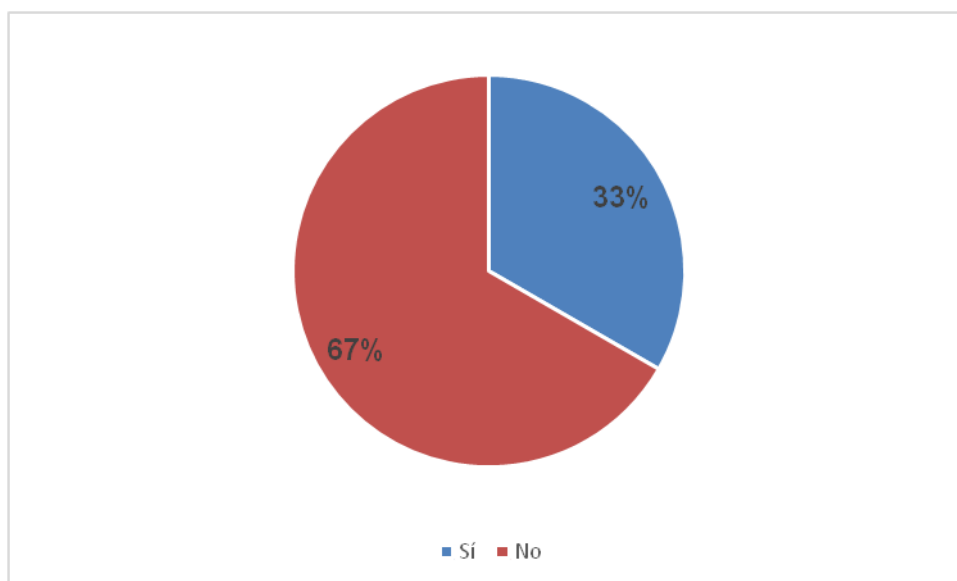


Gráfico 12: Afectación familiar por temas laborales- Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta cinco muestra el resultado de la población que ve afectada la relación familiar por causa del trabajo desempeñado, a continuación, los resultados obtenidos:

- 100% de las personas indican que no tienen afectación con su familia.

Las personas que indican que, sí se ven afectadas por temas laborales, mencionaron lo siguiente:

- ✓ Existe mal ambiente laboral.
- ✓ Se da discriminación.
- ✓ No tienen reconocimiento por parte del supervisor.
- ✓ Existe el riesgo de perder el trabajo.
- ✓ No sentirse a gusto en el departamento.

Tabla 13: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Los temas laborales afectan su relación con familiares?	Sí	4	36%
	No	7	64%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

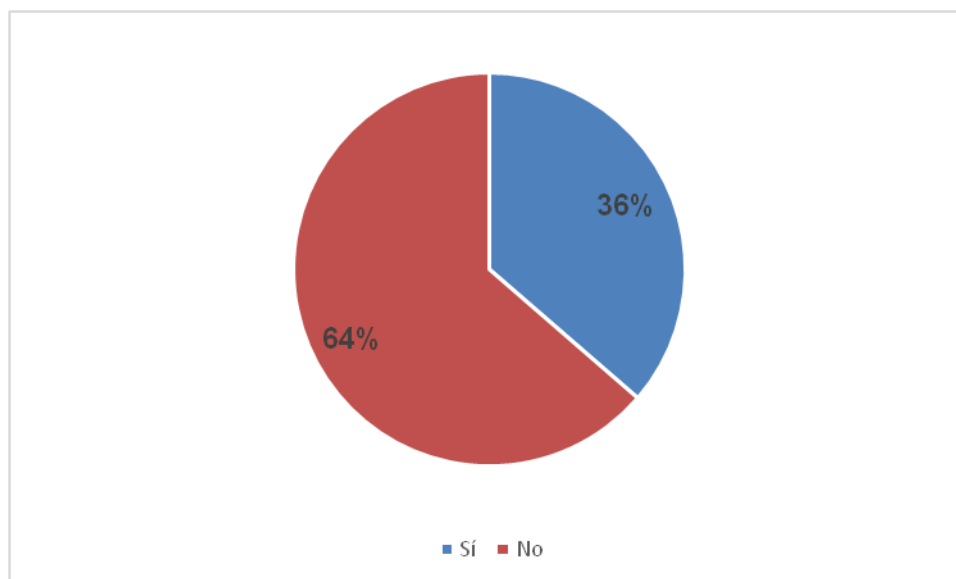


Gráfico 13: Afectación familiar por temas laborales- Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta cinco muestra el resultado de la población que ve afectada la relación familiar por causa del trabajo desempeñado, a continuación, los resultados obtenidos:

- 64% de las personas indican que no tienen afectación con su familia.
- 36% de las personas indican que sí tienen afectación con su familia.

Tabla 14: ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Los temas laborales afectan su relación con familiares?	Sí	0	0%
	No	2	100%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

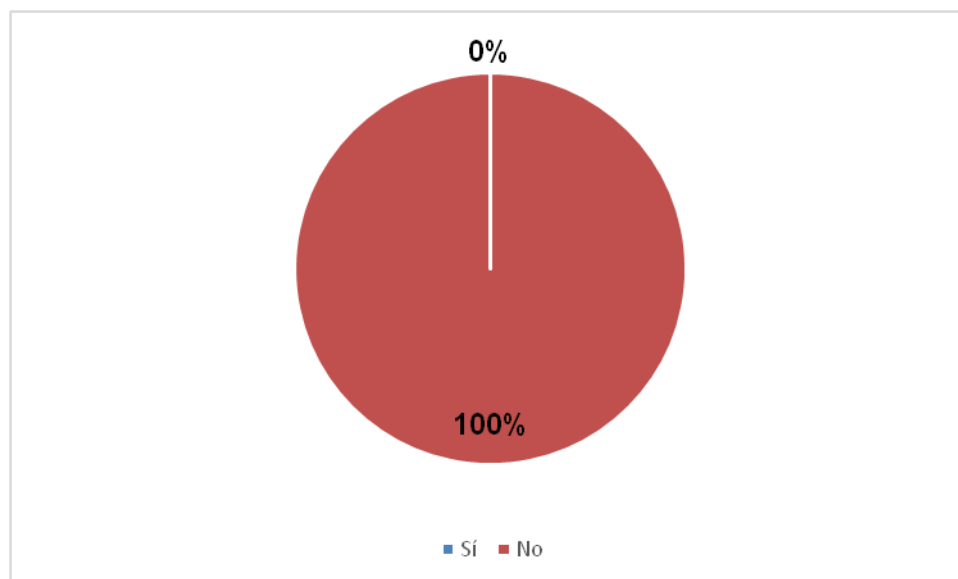


Gráfico 14: Afectación familiar por temas laborales- Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta cinco muestra el resultado de la población que ve afectada la relación familiar por causa del trabajo desempeñado, a continuación, los resultados obtenidos:

- 100% de las personas indican que no tienen afectación con su familia.

Tabla 15: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales?	Sí	8	100%
	No	0	0%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

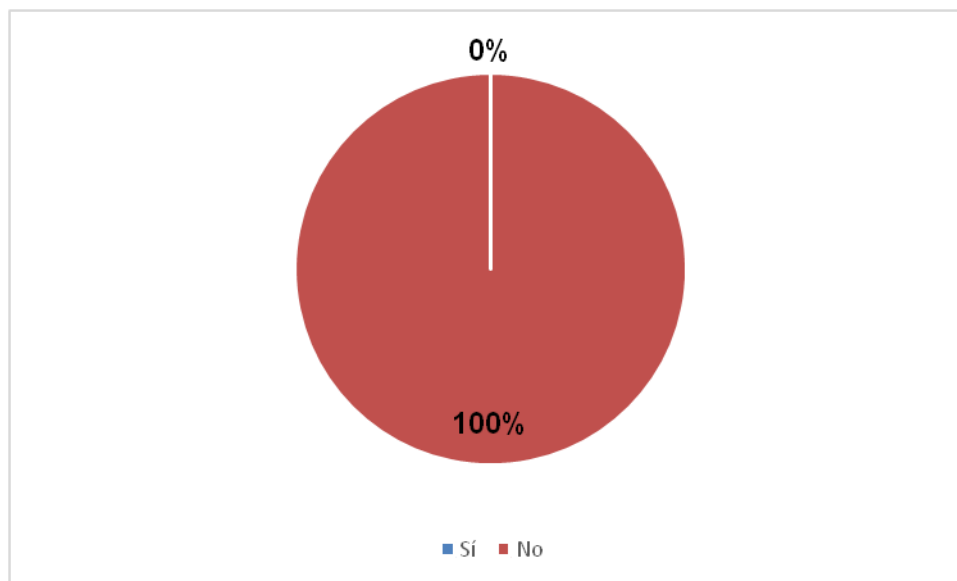


Gráfico 15: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta seis se muestra el porcentaje de las personas que piensan en temas laborales cuando se encuentran en los días libres, y los resultados son los siguientes:

- 100% de los colaboradores indican que no lo hacen.

Tabla 16: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales?	Sí	4	27%
	No	11	73%

Total	15	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.		

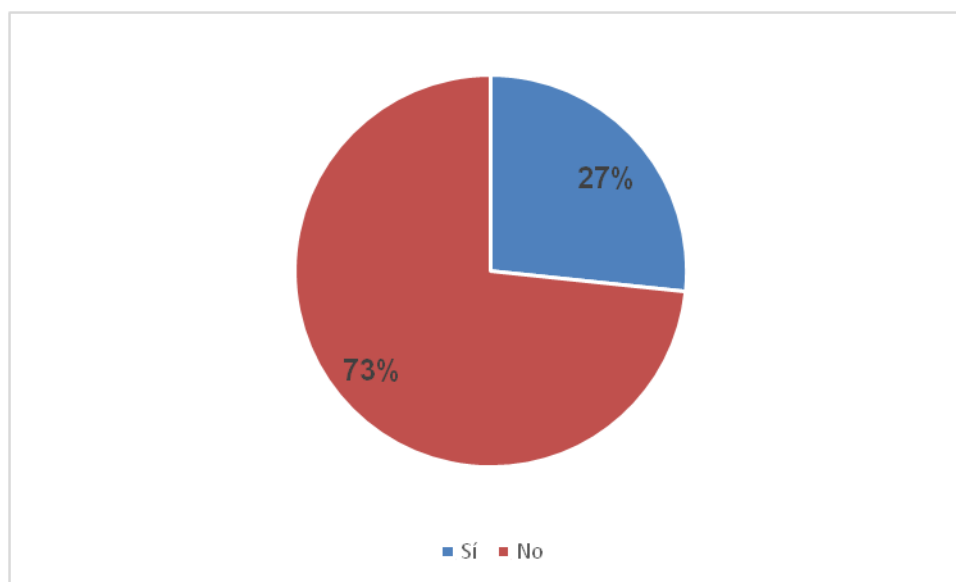


Gráfico 16: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta seis se muestra el porcentaje de las personas que piensan en temas laborales cuando se encuentran en los días libres, y los resultados son los siguientes:

- 73% de los colaboradores indican que no lo hacen.
- 27% de los colaboradores indican que sí lo hacen.

Tabla 17: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso

Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales?	Sí	5	45%
	No	6	55%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

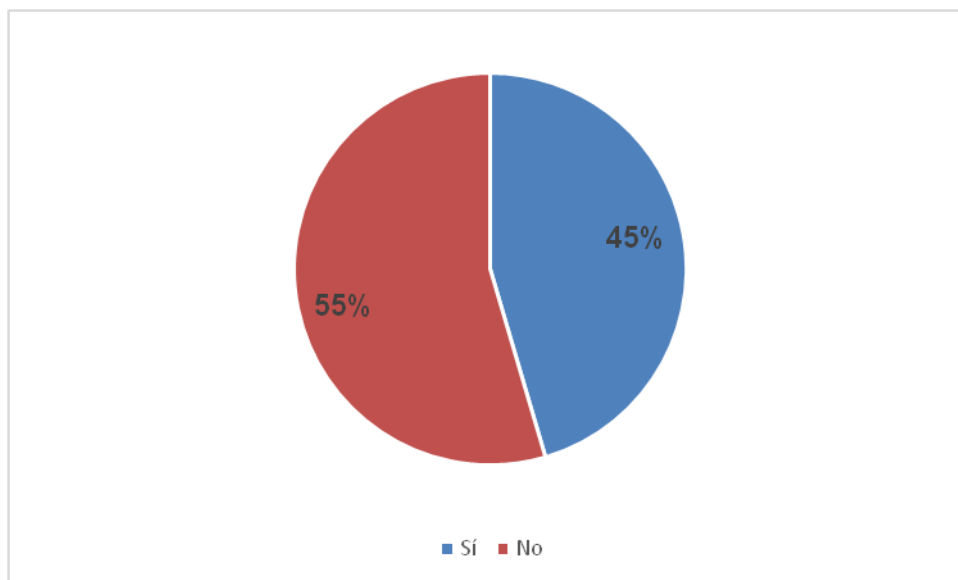


Gráfico 17: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta seis se muestra el porcentaje de las personas que piensan en temas laborales cuando se encuentran en los días libres, y los resultados son los siguientes:

- 55% de los colaboradores indican que no lo hacen.
- 45% de los colaboradores indican que sí lo hacen.

Tabla 18: ¿ Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales?	Sí	1	50%
	No	1	50%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

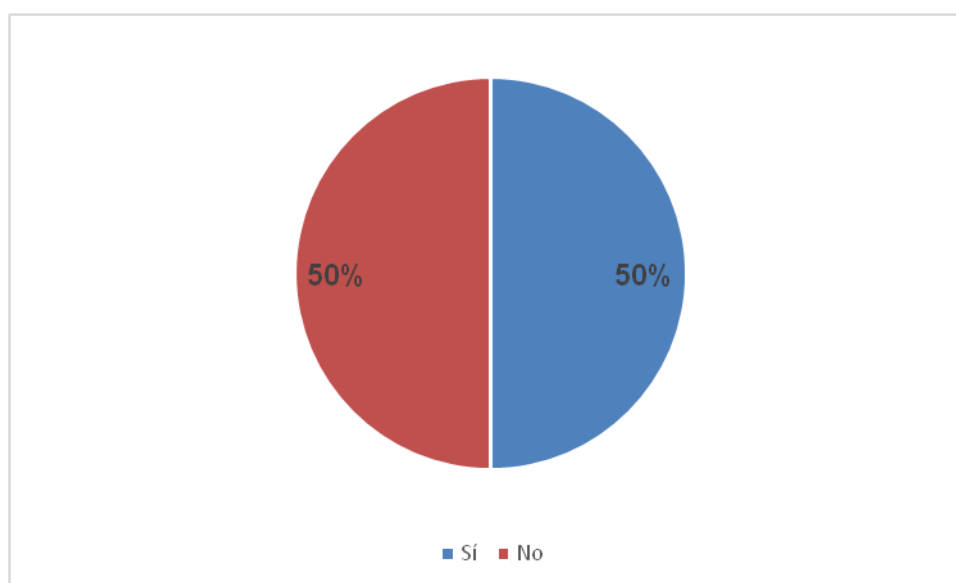


Gráfico 18: Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta seis se muestra el porcentaje de las personas que piensan en temas laborales cuando se encuentran en los días libres, y los resultados son los siguientes:

- 50% de los colaboradores indican que no lo hacen.

- 50% de los colaboradores indican que sí lo hacen.

Los colaboradores que indicaron que, si lo hacen, mencionaron los siguientes motivos:

- ✓ Siempre está pendiente en que le van a llamar.
- ✓ Porque cuando regresa de vacaciones siempre tiene que llegar a arreglar el trabajo realizado por su compañero (a) de apoyo.
- ✓ Necesidad de seguimiento de atención, por la responsabilidad del puesto.
- ✓ Cuando queda un trabajo pendiente que es muy importante.

Tabla 19: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia?	Sí	8	100%
	No	0	0%
Total		8	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

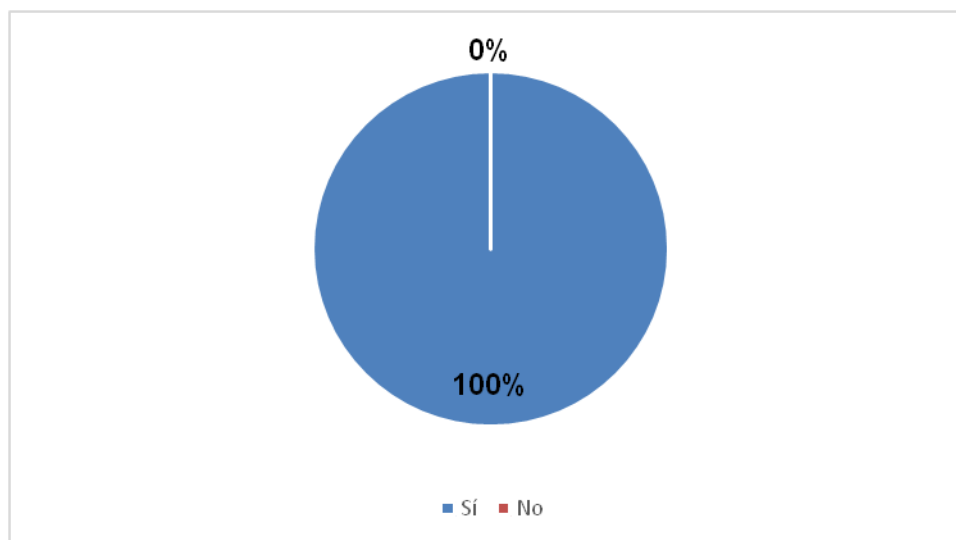


Gráfico 19: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta siete muestra el resultado de la población que se ve afecta por no pasar el tiempo que desea con la familia, donde se obtuvieron los resultados que detallan a continuación:

- 100% de la población revelan que sí pueden pasar el tiempo que desean con la familia.

Tabla 20: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia?	Sí	12	80%
	No	3	20%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

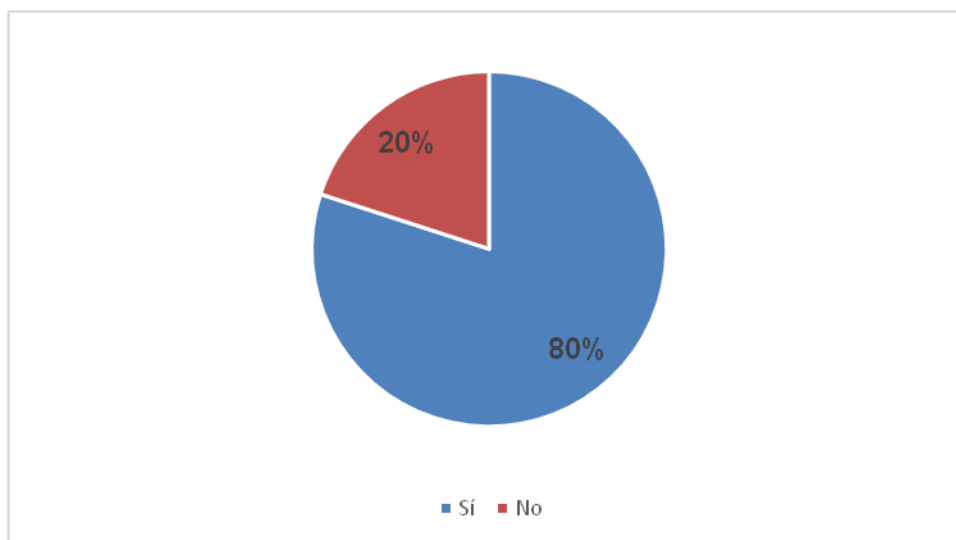


Gráfico 20: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta siete muestra el resultado de la población que se ve afecta por no pasar el tiempo que desea con la familia, donde se obtuvieron los resultados que detallan a continuación:

- 80% de la población revelan que sí pueden pasar el tiempo que desean con la familia.
- 20% de la población revelan que no pueden pasar el tiempo que desean con la familia.

Tabla 21: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia?	Sí	8	73%
	No	3	27%

Total	11	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.		

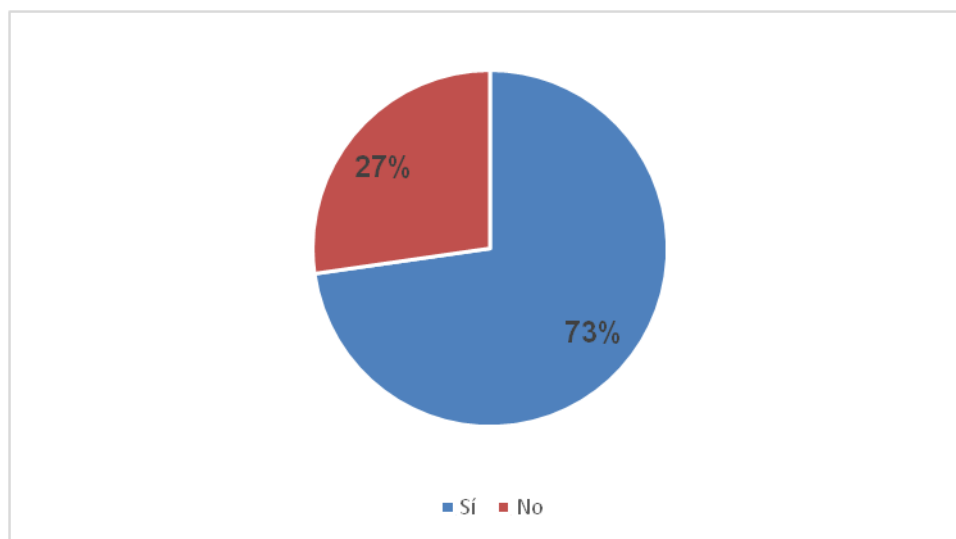


Gráfico 21: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta siete muestra el resultado de la población que se ve afecta por no pasar el tiempo que desea con la familia, donde se obtuvieron los resultados que detallan a continuación:

- 73% de la población revelan que sí pueden pasar el tiempo que desean con la familia.
- 27% de la población revelan que no pueden pasar el tiempo que desean con la familia.

La población que indicó que no pueden pasar el tiempo que desean con la familia es por lo siguiente:

- ✓ Las jornadas laborales y el tiempo mal gastado en presas no lo permiten.
- ✓ Algunas actividades de recreación por temas de vacaciones no es posible asistir porque coincide con vacaciones y permisos de otros compañeros (as).

Tabla 22: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia?	Sí	2	100%
	No	0	0%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

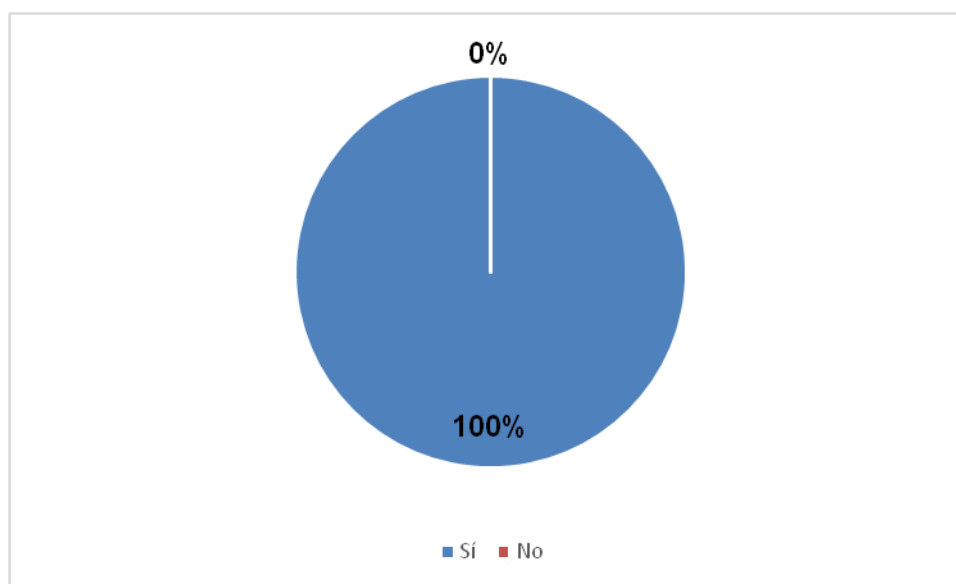


Gráfico 22: ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta siete muestra el resultado de la población que se ve afecta por no pasar el tiempo que desea con la familia, donde se obtuvieron los resultados que detallan a continuación:

- 100% de la población revelan que sí pueden pasar el tiempo que desean con la familia.

Indicador 2: Económico

Tabla 23: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña?	Sí	5	63%
	No	3	38%
Total		8	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

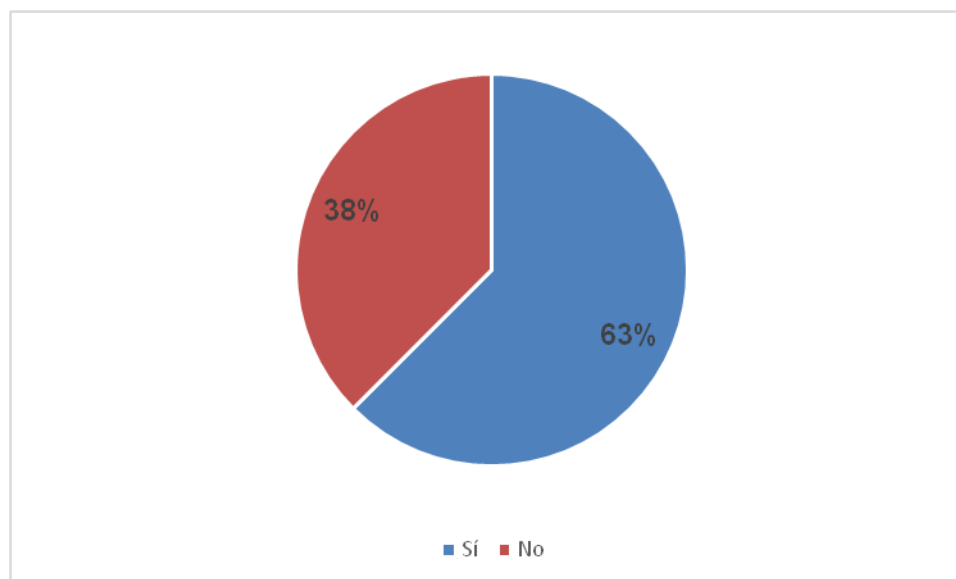


Gráfico 23: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta ocho muestra el resultado de la población que considera que el salario está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña, el detalle a continuación:

- 63% de la población sí consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan.
- 38% de la población no consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan.

Tabla 24: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Egresos

Área de Egresos

Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña?	Sí	4	27%
	No	11	73%
Total		15	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

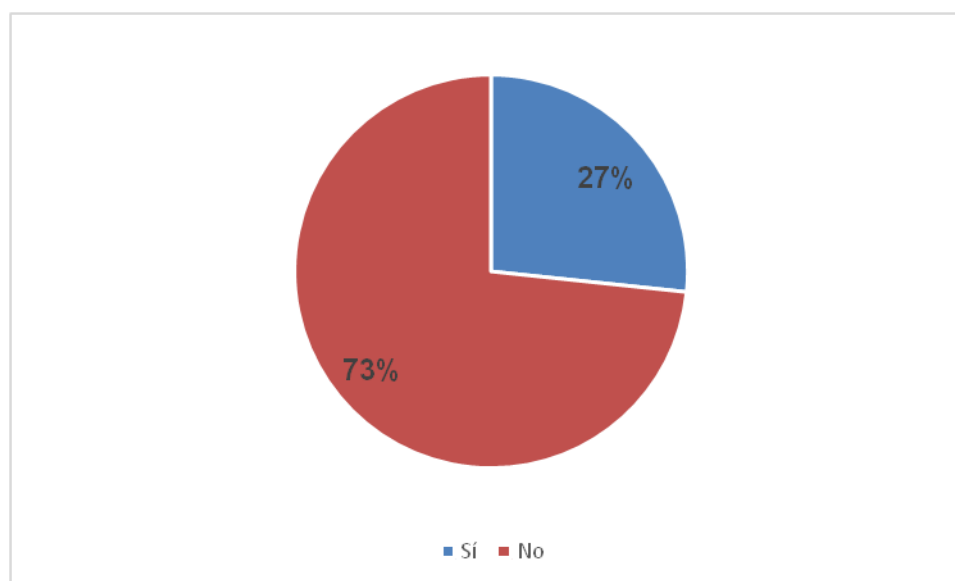


Gráfico 24: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta ocho muestra el resultado de la población que considera que el salario está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña, el detalle a continuación:

- 73% de la población no consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan

- 27% de la población sí consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan.

Tabla 25: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña?	Sí	5	45%
	No	6	55%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

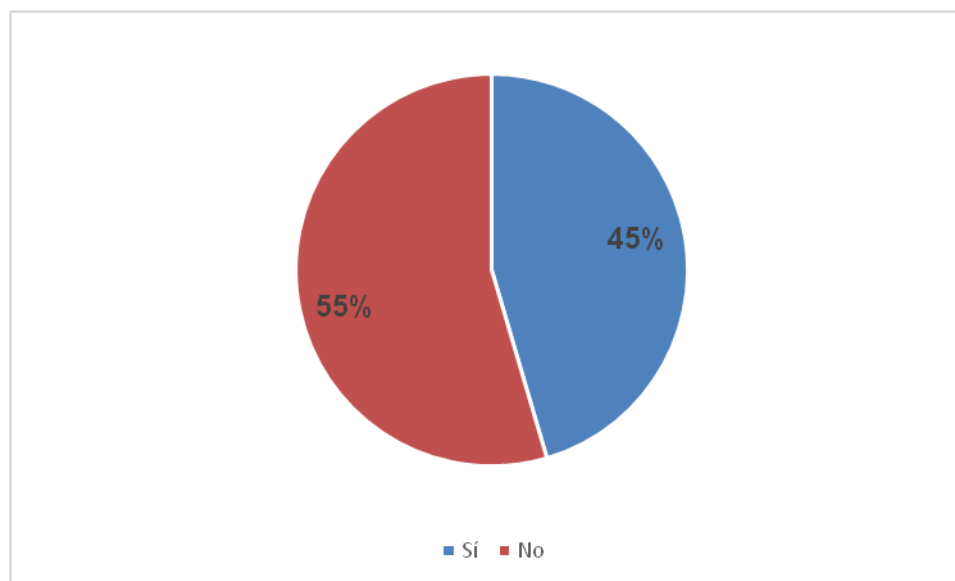


Gráfico 25: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta ocho muestra el resultado de la población que considera que el salario está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña, el detalle a continuación:

- 55% de la población no consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan.
- 45% de la población sí consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan.

Tabla 26: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña?	Sí	1	50%
	No	1	50%
Total		2	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

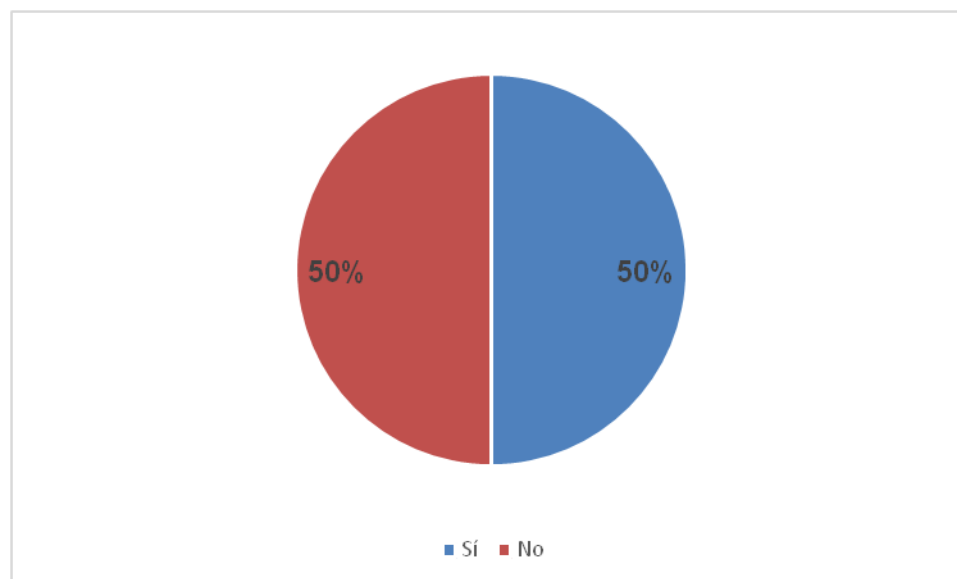


Gráfico 26: ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta ocho muestra el resultado de la población que considera que el salario está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña, el detalle a continuación:

- 50% de la población no consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan.
- 50% de la población sí consideran que reciben un salario acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeñan.

La población que indicó que el salario no está acorde con las funciones asignadas, mencionan lo siguiente:

- ✓ Mucha responsabilidad.
- ✓ No se toman en consideración los títulos obtenidos.

- ✓ Debería existir mejor recompensa económica ante la responsabilidad asignada.
- ✓ Los salarios no están de acuerdo con las funciones que se realizan.
- ✓ En comparación con competidores, el salario devengado es menor por funciones similares.
- ✓ Algunos no están homologados con los del Banco Popular.

Tabla 27: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Le permite su salario cubrir los gastos personales?	Sí	7	88%
	No	1	13%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

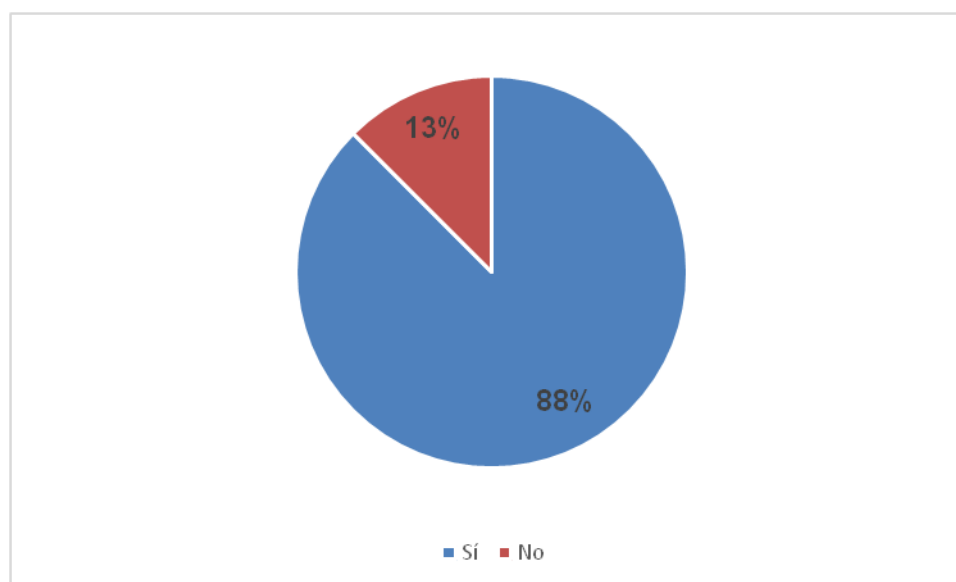


Gráfico 27: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta nueve muestra la cantidad de la población que puede cubrir los gastos personales con el salario pagado, a continuación, los detalles:

- 88% de la población indica que sí puede cubrir los gastos personales con el salario ganado.
- 13% de la población indica que no puede cubrir los gastos personales con el salario ganado.

Tabla 28: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Le permite su salario cubrir los gastos personales?	Sí	6	40%
	No	9	60%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

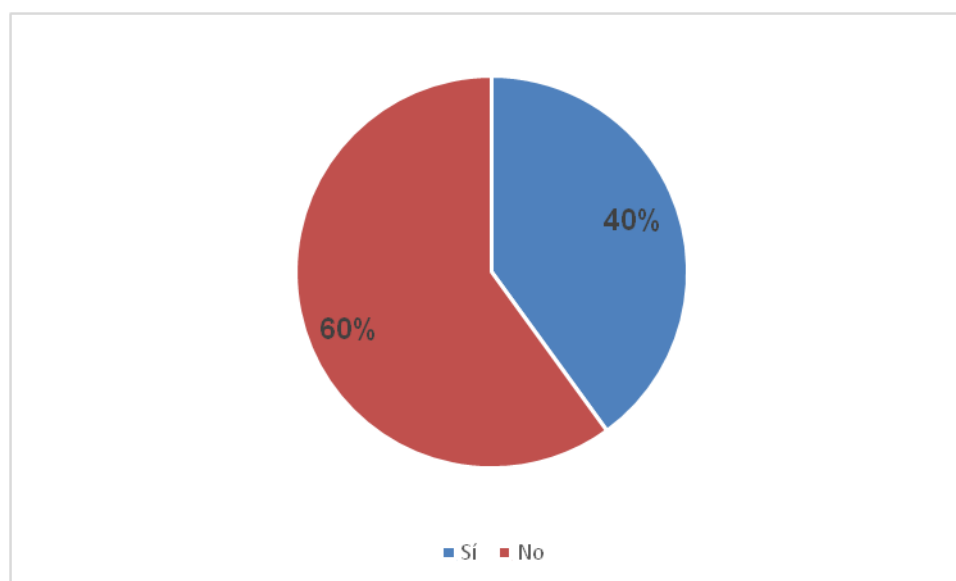


Gráfico 28: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta nueve muestra la cantidad de la población que puede cubrir los gastos personales con el salario pagado, a continuación, los detalles:

- 60% de la población indica que no puede cubrir los gastos personales con el salario ganado.
- 40% de la población indica que sí puede cubrir los gastos personales con el salario ganado.

Tabla 29: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Le permite su salario cubrir los gastos personales?	Sí	7	64%
	No	4	36%
Total		11	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

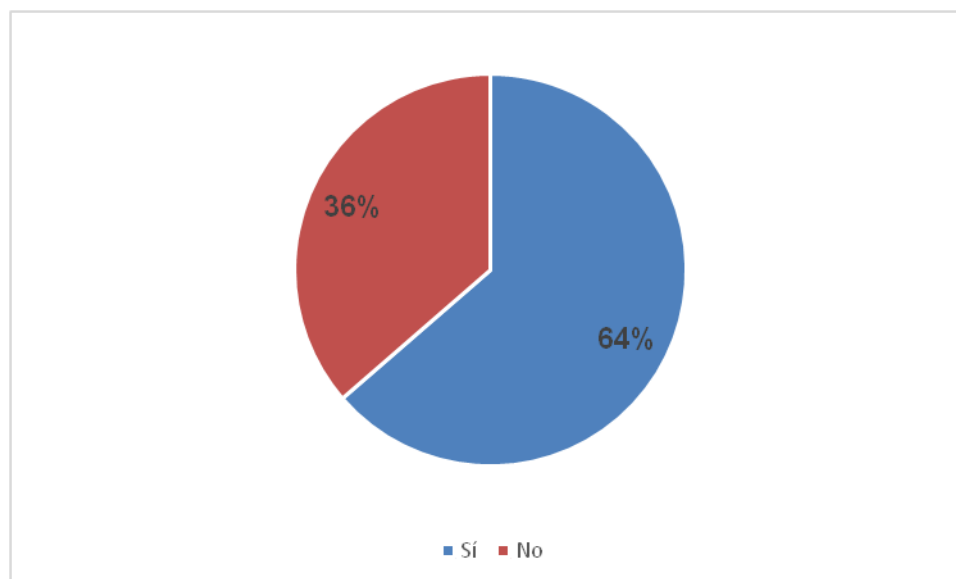


Gráfico 29: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta nueve muestra la cantidad de la población que puede cubrir los gastos personales con el salario pagado, a continuación, los detalles:

- 64% de la población indica que sí puede cubrir los gastos personales con el salario ganado.
- 36% de la población indica que no puede cubrir los gastos personales con el salario ganado.

Tabla 30: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Le permite su salario cubrir los gastos personales?	Sí	2	100%
	No	0	0%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

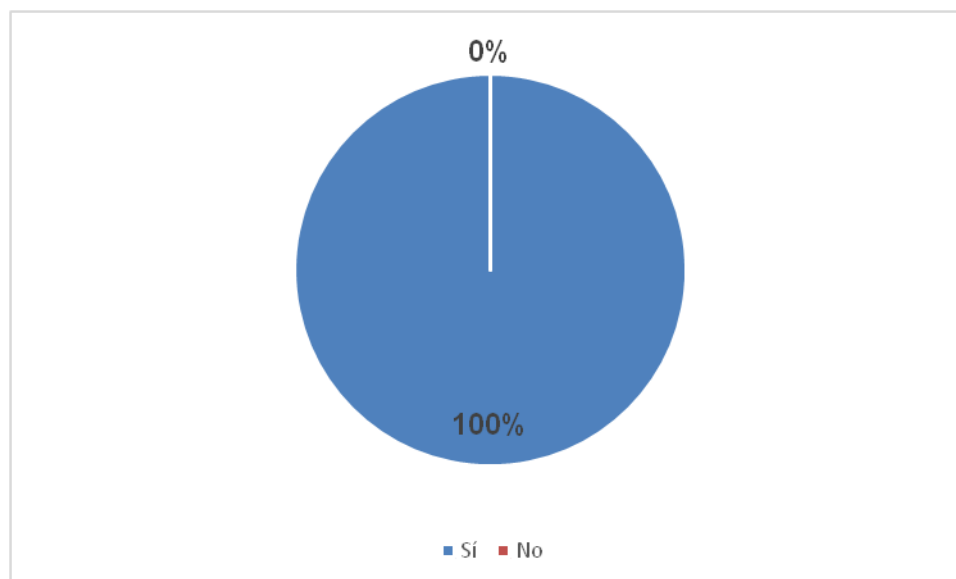


Gráfico 30: ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta nueve muestra la cantidad de la población que puede cubrir los gastos personales con el salario pagado, a continuación, los detalles:

- 100% de la población indica que sí puede cubrir los gastos personales con el salario ganado.

Tabla 31: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?	Sí	0	0%
	No	8	100%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

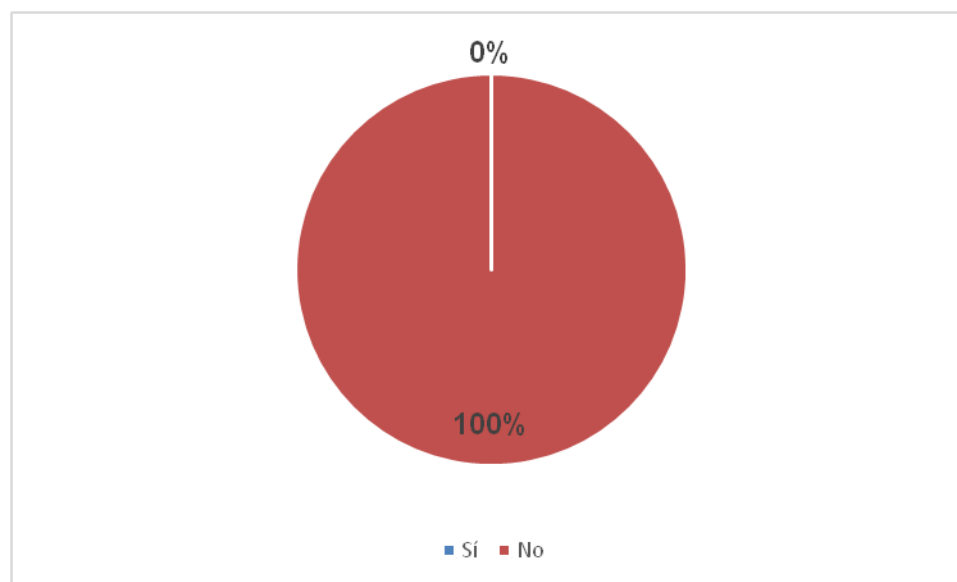


Gráfico 31: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diez, muestra el porcentaje de población que se vio afectado su desempeño laboral durante los primeros 3 meses del año en curso a causa de problemas económicos, donde se puede ver lo siguiente:

- 100% de la población indica que el desempeño laboral no se vio afectado por problemas económicos.

Tabla 32: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Egresos

Área de Egresos

Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?	Sí	3	20%
	No	12	80%
Total		15	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

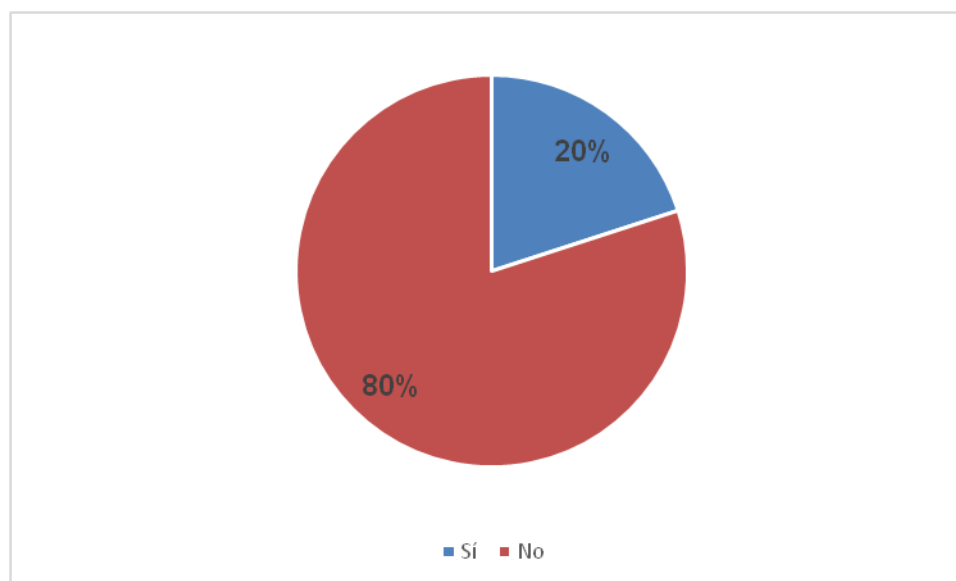


Gráfico 32: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diez, muestra el porcentaje de población que se vio afectado su desempeño laboral durante los primeros 3 meses del año en curso a causa de problemas económicos, donde se puede ver lo siguiente:

- 80% de la población indica que el desempeño laboral no se vio afectado por problemas económicos.

- 20% de la población indica que el desempeño laboral sí se vio afectado por problemas económicos.

Tabla 33: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?	Sí	1	9%
	No	10	91%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

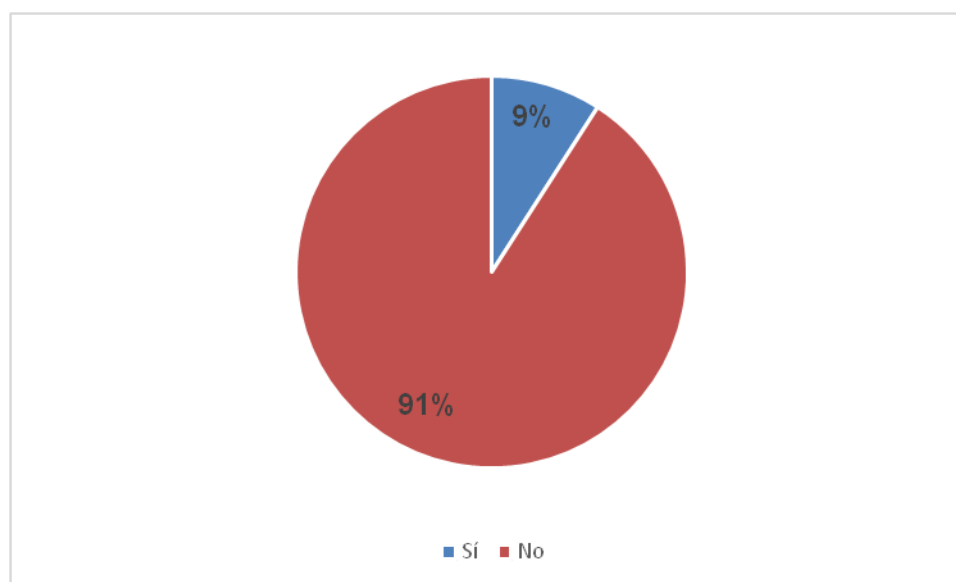


Gráfico 33: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diez, muestra el porcentaje de población que se vio afectado su desempeño laboral durante los primeros 3 meses del año en curso a causa de problemas económicos, donde se puede ver lo siguiente:

- 91% de la población indica que el desempeño laboral no se vio afectado por problemas económicos.
- 9% de la población indica que el desempeño laboral sí se vio afectado por problemas económicos.

Tabla 34: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?	Sí	0	0%
	No	2	100%
Total		2	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

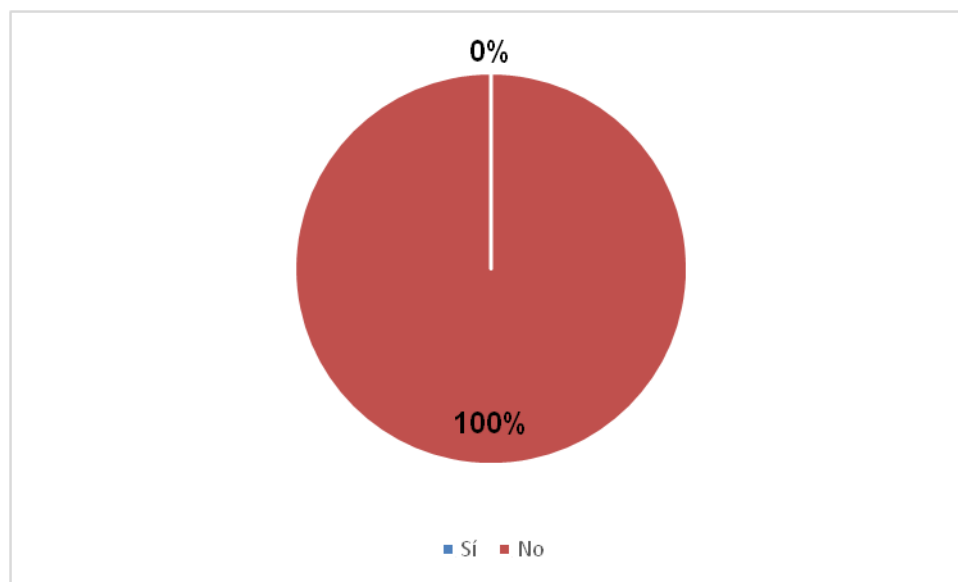


Gráfico 34: ¿Durante los primeros 3 meses de este año 2019 su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diez, muestra el porcentaje de población que se vio afectado su desempeño laboral durante los primeros 3 meses del año en curso a causa de problemas económicos, donde se puede ver lo siguiente:

- 100% de la población indica que el desempeño laboral no se vio afectado por problemas económicos.

La población que indicó que el desempeño laboral si se vio afectado por problemas económicos durante los primeros 3 meses de este año, es por causa de lo que se indica a continuación:

- ✓ El costo de la vida está muy elevado.
- ✓ Cada vez existen más gastos y menos ingresos.
- ✓ Por problemas de salud.

III. Variable 2: Estresores Intraorganizacionales

Indicador 1: Ambiente Físico

Tabla 35: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo?	Iluminación deficiente	0	0%
	Exceso de iluminación	0	0%
	Ruido fuerte	4	36%
	Alta temperatura	0	0%
	Baja temperatura	3	27%
	Infraestructura inadecuada	0	0%
	Otro	3	27%
	Ninguno	1	9%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

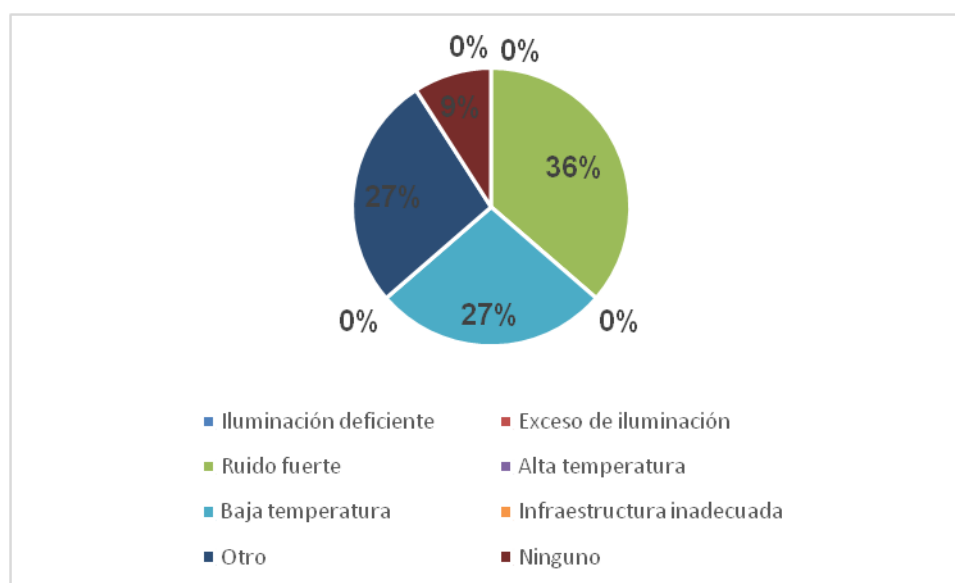


Gráfico 35: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta once se concentra la información referente a problemas de ambiente físico que tienen los colaboradores del departamento de Operaciones.

Los resultados obtenidos fueron:

- 36% de las respuestas indican ruido fuerte.
- 27% de las respuestas indican baja temperatura.
- 27% de las respuestas indican otro.
- 9% de las respuestas indican ninguno.

Tabla 36: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo?	Iluminación deficiente	1	3%
	Exceso de iluminación	2	6%
	Ruido fuerte	8	26%
	Alta temperatura	4	13%
	Baja temperatura	4	13%
	Infraestructura inadecuada	6	19%
	Otro	2	6%
	Ninguno	4	13%
Total		31	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

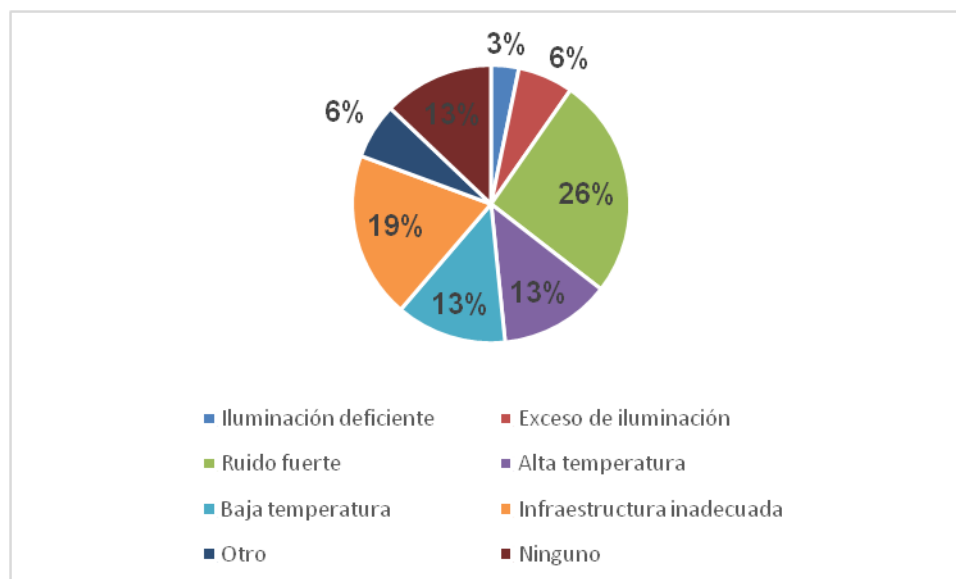


Gráfico 36: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta once se concentra la información referente a problemas de ambiente físico que tienen los colaboradores del departamento de Operaciones.

Los resultados obtenidos fueron:

- 26% de las respuestas indican ruido fuerte.
- 19% de las respuestas indican infraestructura inadecuada.
- 13% de las respuestas indican alta temperatura.
- 13% de las respuestas indican baja temperatura.
- 13% de las respuestas indican ninguna.
- 6% de las respuestas indican exceso de iluminación.
- 6% de las respuestas indican otro.
- 3% de las respuestas indican iluminación insuficiente.

Tabla 37: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo?	Iluminación deficiente	1	6%
	Exceso de iluminación	1	6%
	Ruido fuerte	3	18%
	Alta temperatura	3	18%
	Baja temperatura	2	12%
	Infraestructura inadecuada	2	12%
	Otro	2	12%
	Ninguno	3	18%
Total		17	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

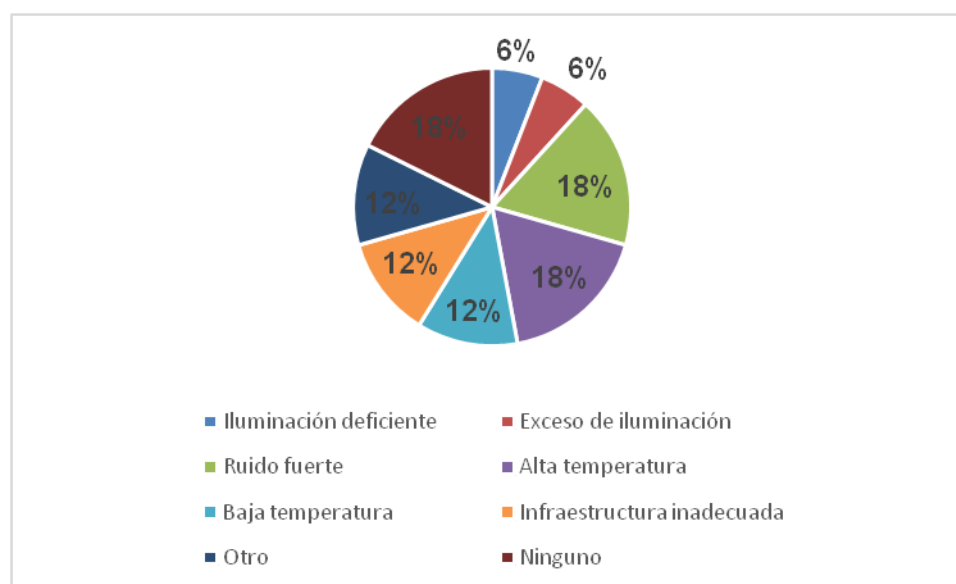


Gráfico 37: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta once se concentra la información referente a problemas de ambiente físico que tienen los colaboradores del departamento de Operaciones.

Los resultados obtenidos fueron:

- 18% de las respuestas indican ruido fuerte.
- 18% de las respuestas indican alta temperatura.
- 18% de las respuestas indican ninguno.
- 12% de las respuestas indican baja temperatura.
- 12% de las respuestas indican infraestructura inadecuada.
- 12% de las respuestas indican otro.

Tabla 38: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo?	Iluminación deficiente	0	0%
	Exceso de iluminación	0	0%
	Ruido fuerte	1	25%
	Alta temperatura	1	25%
	Baja temperatura	1	25%
	Infraestructura inadecuada	0	0%
	Otro	0	0%
	Ninguno	1	25%
Total		4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

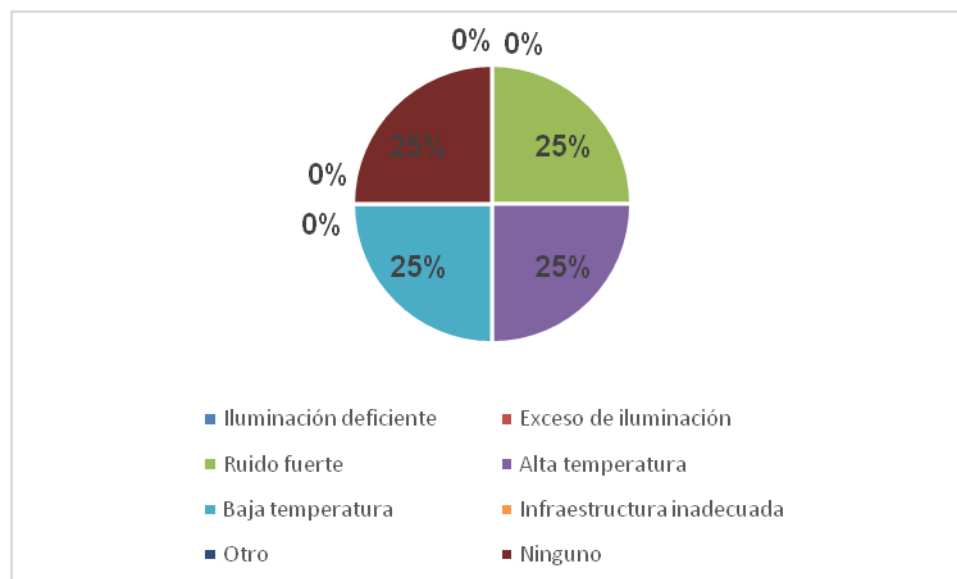


Gráfico 38: ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta once se concentra la información referente a problemas de ambiente físico que tienen los colaboradores del departamento de Operaciones.

Los resultados obtenidos fueron:

- 25% de las respuestas indican ruido fuerte.
- 25% de las respuestas indican alta temperatura.
- 25% de las respuestas indican ninguno.

Los colaboradores que marcaron la opción “otro”, indicaron lo siguiente:

- El cubículo es muy pequeño, no hay privacidad, no hay campo para las piernas.
- Falta de espacio para reuniones privadas.
- En ocasiones, malos olores.

- Baños con poca privacidad.
- Ubicación de la Operadora.

Nivel Individual

Indicador 1: Sobrecarga de Trabajo

Tabla 39: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas?	Sí	8	100%
	No	0	0%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

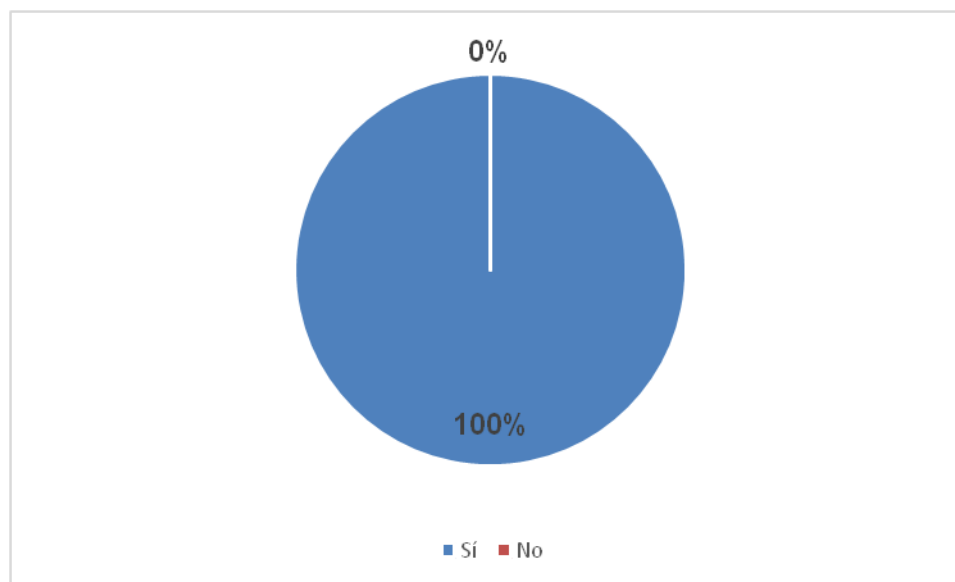


Gráfico 39: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta doce se muestra el porcentaje de la población que considera que las cargas de trabajo están bien distribuidas, con los siguientes resultados:

- 100% de la población considera que sí están bien distribuidas.

Tabla 40: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas?	Sí	10	67%
	No	5	33%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

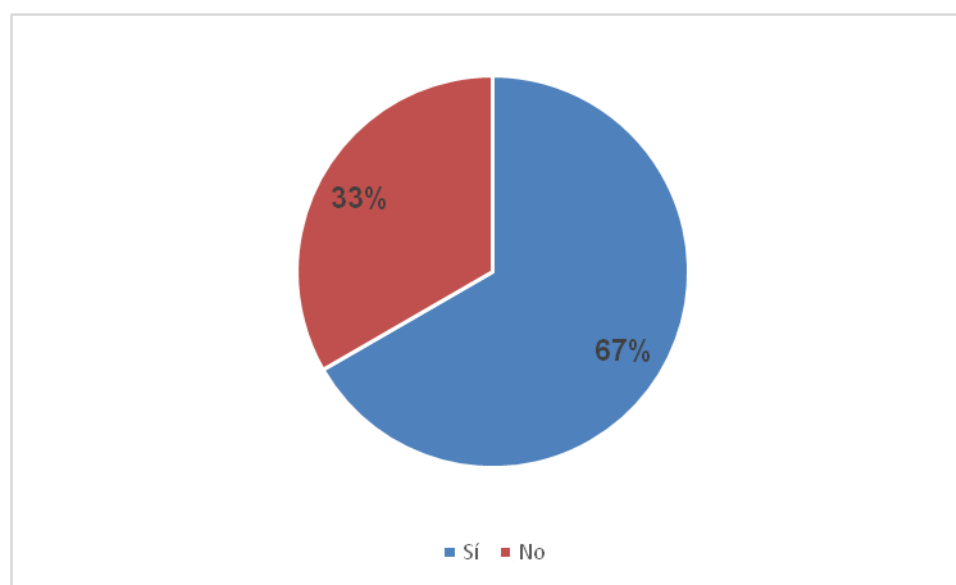


Gráfico 40: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta doce se muestra el porcentaje de la población que considera que las cargas de trabajo están bien distribuidas, con los siguientes resultados:

- 67% de la población considera que sí están bien distribuidas.
- 33% de la población considera que no están bien distribuidas.

Tabla 41: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas?	Sí	9	82%
	No	2	18%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

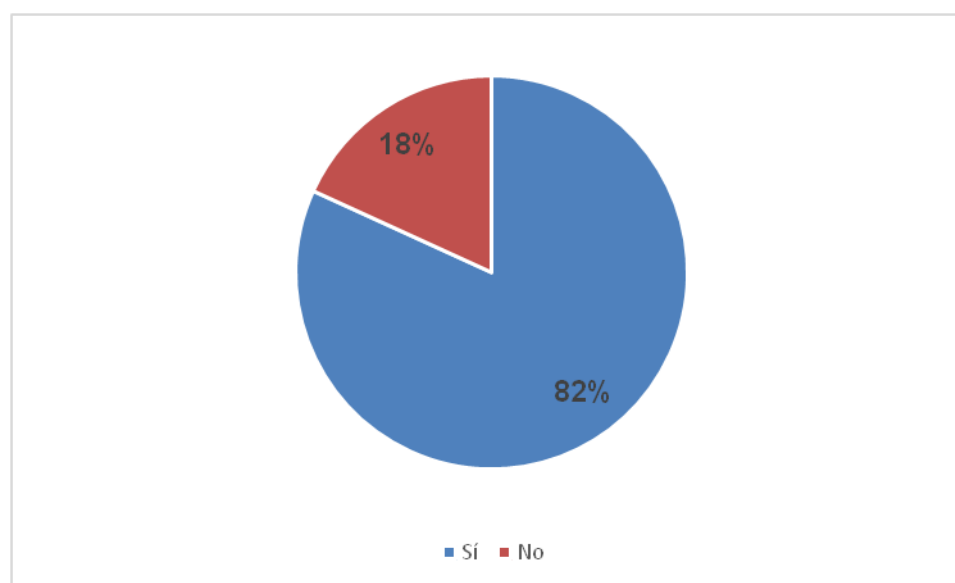


Gráfico 41: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta doce se muestra el porcentaje de la población que considera que las cargas de trabajo están bien distribuidas, con los siguientes resultados:

- 82% de la población considera que sí están bien distribuidas.
- 18% de la población considera que no están bien distribuidas.

Tabla 42: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? – Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas?	Sí	2	100%
	No	0	0%
Total		2	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

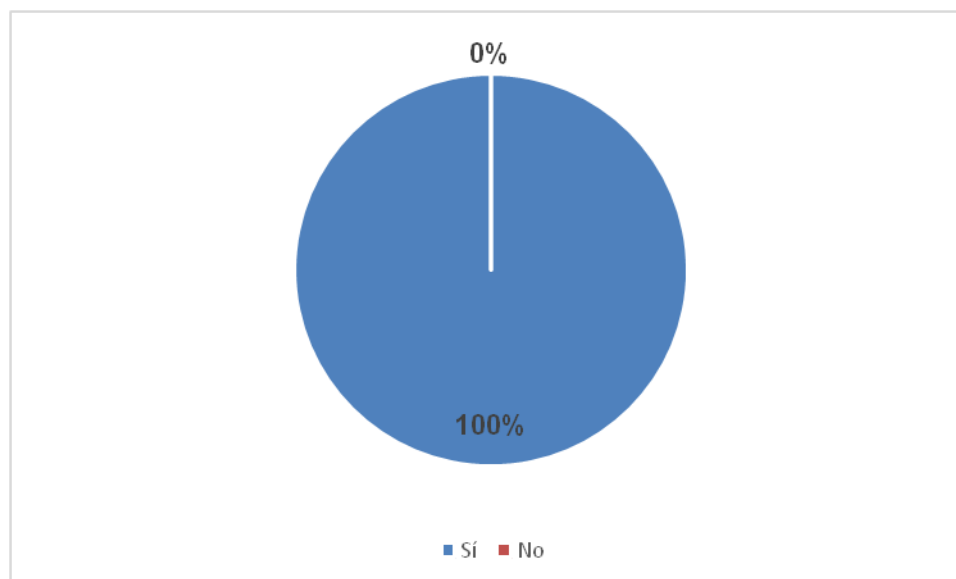


Gráfico 42: ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta doce se muestra el porcentaje de la población que considera que las cargas de trabajo están bien distribuidas, con los siguientes resultados:

- 100% de la población considera que sí están bien distribuidas.

Tabla 43: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿De acuerdo con las funciones que usted realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral?	Sí	1	13%
	No	7	88%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

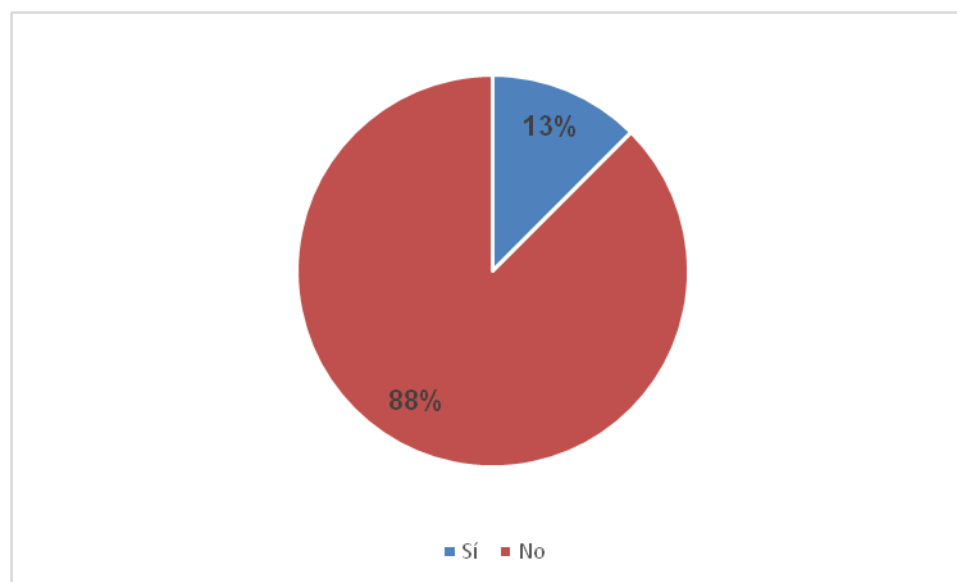


Gráfico 43: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta trece indica el porcentaje de los colaboradores que consideran que enfrentan una situación de sobrecarga laboral, los resultados se muestran a continuación:

- 88% de los colaboradores indican que no están con sobrecarga laboral.
- 13% de los colaboradores indican que sí están con sobrecarga laboral.

Tabla 44: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Egresos

Área de Egresos

Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿De acuerdo con las funciones que usted realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral?	Sí	9	60%
	No	6	40%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

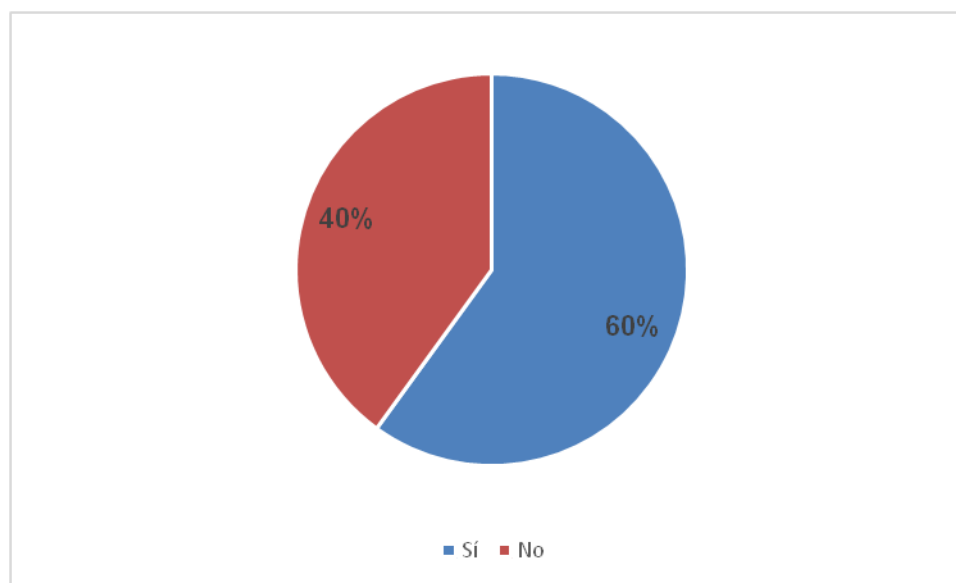


Gráfico 44: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta trece indica el porcentaje de los colaboradores que consideran que enfrentan una situación de sobrecarga laboral, los resultados se muestran a continuación:

- 60% de los colaboradores indican que sí están con sobrecarga laboral.
- 40% de los colaboradores indican que no están con sobrecarga laboral.

Tabla 45: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿De acuerdo con las funciones que usted realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral?	Sí	2	18%
	No	9	82%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

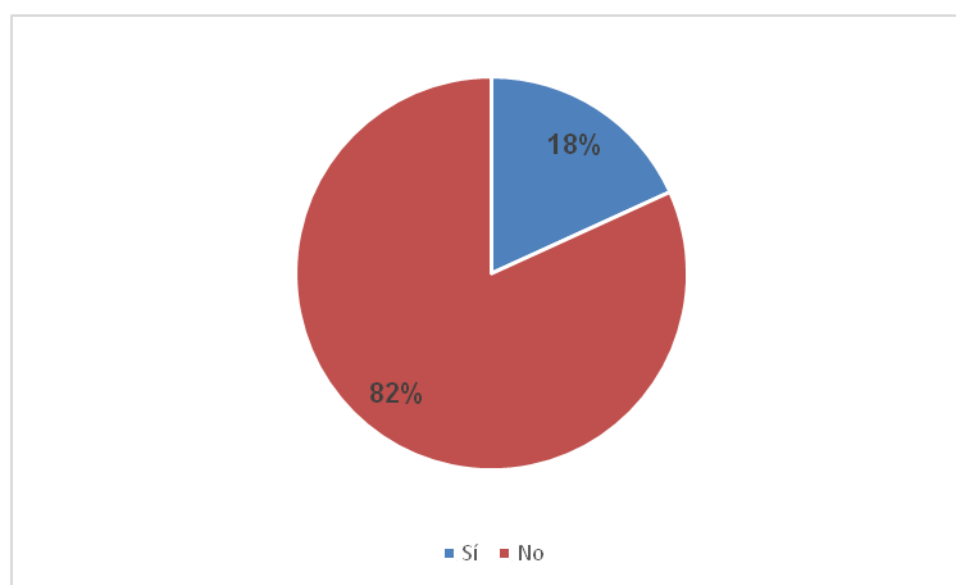


Gráfico 45: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta trece indica el porcentaje de los colaboradores que consideran que enfrentan una situación de sobrecarga laboral, los resultados se muestran a continuación:

- 82% de los colaboradores indican que no están con sobrecarga laboral.
- 18% de los colaboradores indican que sí están con sobrecarga laboral.

Tabla 46: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? -Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿De acuerdo con las funciones que usted realiza, considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral?	Sí	0	0%
	No	2	100%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

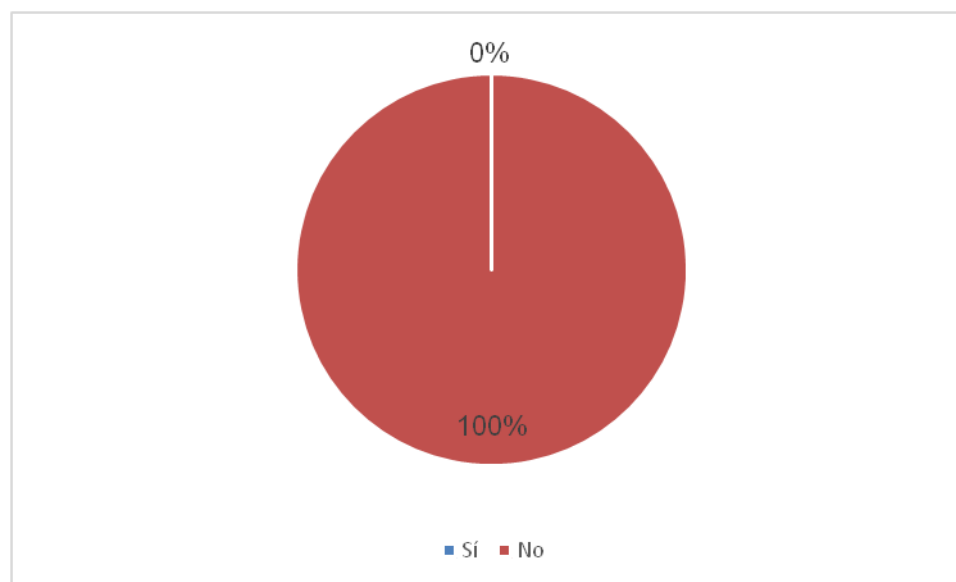


Gráfico 46: De acuerdo con las funciones que usted realiza, ¿Considera que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta trece indica el porcentaje de los colaboradores que consideran que enfrentan una situación de sobrecarga laboral, los resultados se muestran a continuación:

- 100% de los colaboradores indican que no están con sobrecarga laboral.

En la pregunta catorce se muestran los resultados de las diferentes causas de la sobrecarga laboral (esto aplica para los que contestaron sí, en la pregunta trece)

Tabla 47: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral?	El nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación	0	0%
	Los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuyen	1	100%
	La cantidad de clientes por atender cada día es excesiva	0	0%
	No me siento preparado para hacer todas las funciones que me solicitan	0	0%
	Otro	0	0%
Total		1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

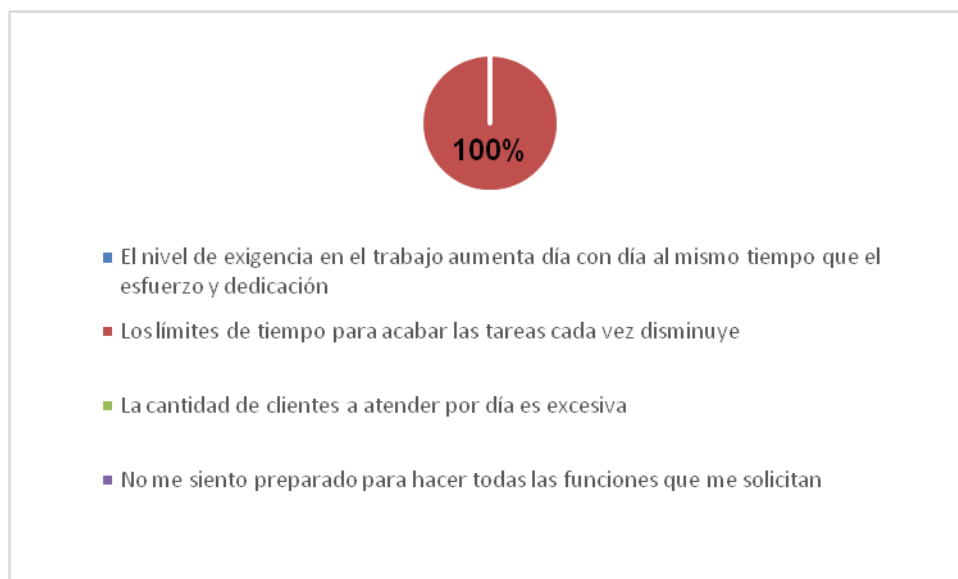


Gráfico 47: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta catorce se pueden observar los motivos por los cuales los colaboradores sienten que se encuentran con sobrecarga laboral:

- 100% de las respuestas dicen: los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuyen.

Tabla 48: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su	El nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación	6	43%
	Los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuyen	2	14%
	La cantidad de clientes por atender cada día es excesiva	5	36%
	No me siento preparado para hacer todas las funciones que me solicitan	1	7%

sobrecarga laboral?	Otro	0	0%
Total		14	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

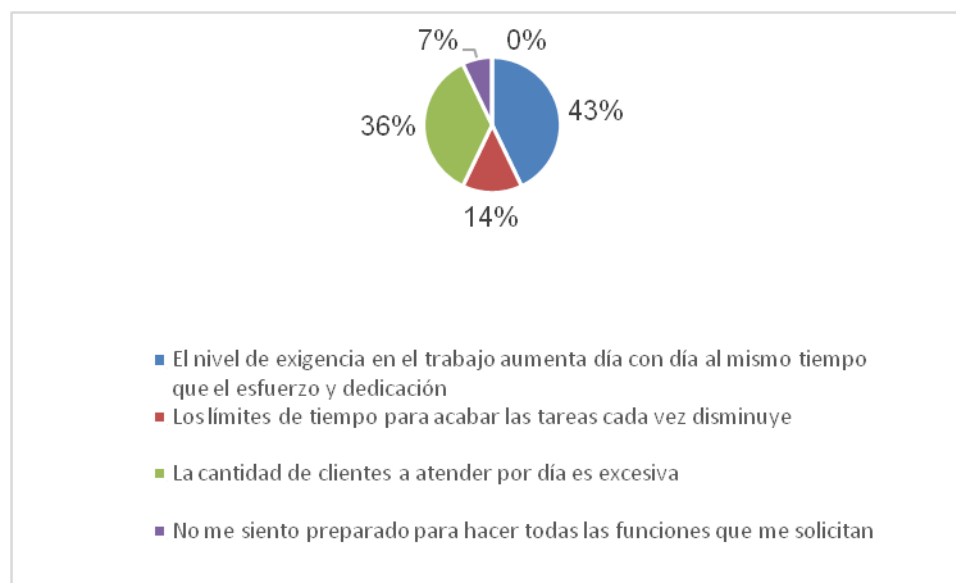


Gráfico 48: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta catorce se pueden observar los motivos por los cuales los colaboradores sienten que se encuentran con sobrecarga laboral:

- 43% de las respuestas dicen: el nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación.
- 36% de las respuestas dicen: la cantidad de clientes por atender cada día es excesiva.

- 14% de las respuestas dicen: los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuyen.
- 7% de las respuestas dicen: no me siento preparado para hacer todas las funciones que me solicitan.

Tabla 49: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral?	El nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación	3	50%
	Los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuyen	2	33%
	La cantidad de clientes por atender cada día es excesiva	0	0%
	No me siento preparado para hacer todas las funciones que me solicitan	1	17%
	Otro	0	0%
Total		6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

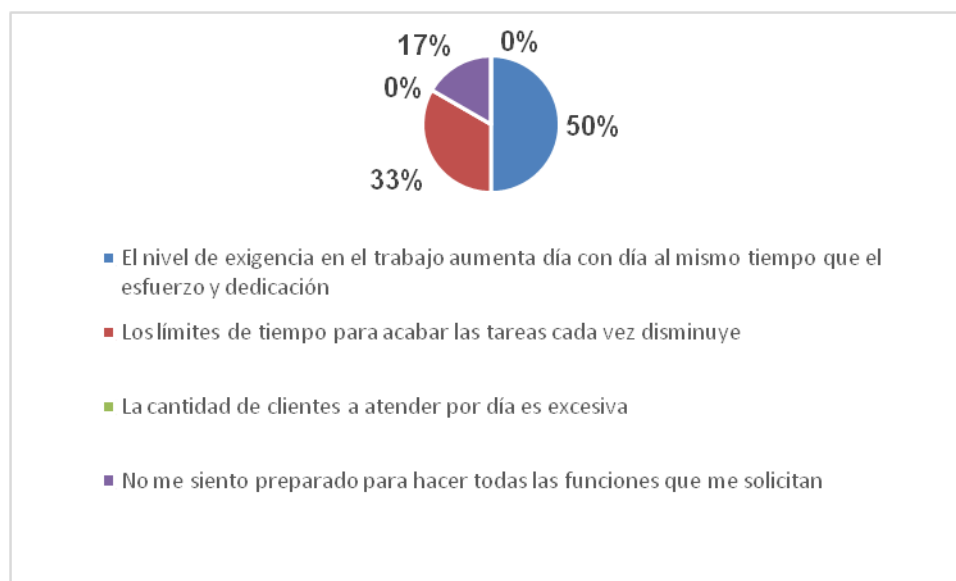


Gráfico 49: ¿De las siguientes características, con cuáles relaciona su sobrecarga laboral? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta catorce se pueden observar los motivos por los cuales los colaboradores sienten que se encuentran con sobrecarga laboral:

- 50% de las respuestas dicen: el nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación.
 - 33% de las respuestas dicen: los límites de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuyen.
 - 17% de las respuestas dicen: no me siento preparado para hacer todas las funciones que me solicitan.
- Otra área:
 - Ninguno de los colaboradores que pertenecen a esta área contestó con un sí la pregunta #13, por lo tanto, no podían responder a esta pregunta.

Indicador 2: Conflicto de Roles

Tabla 50: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones?	Sí	2	25%
	No	6	75%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

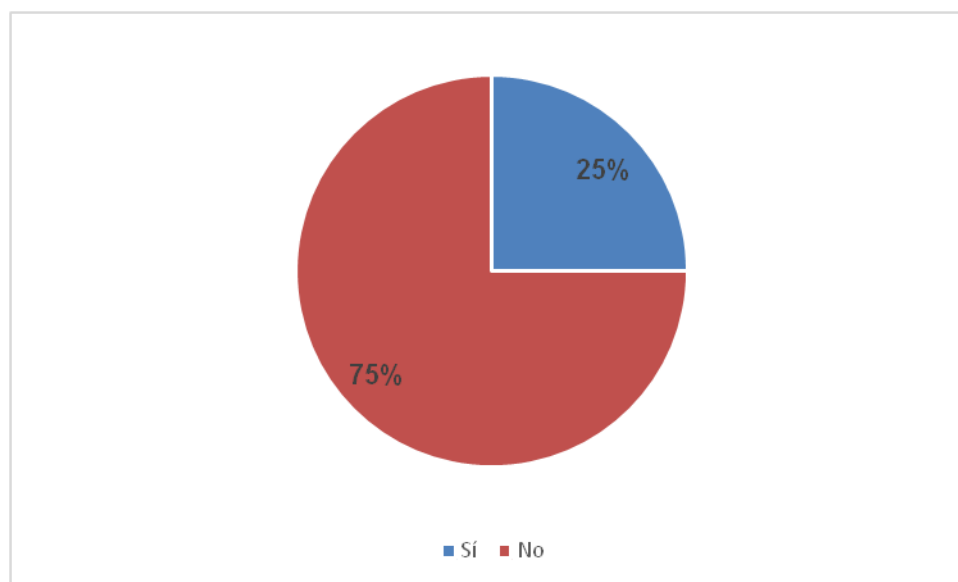


Gráfico 50: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta quince muestra la segmentación de la población que cree que giran unas instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones:

- 75% de la población indica que no las cambian.
- 25% de la población indica que sí las cambian.

Tabla 51: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
	Sí	6	40%

¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones?	No	9	60%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

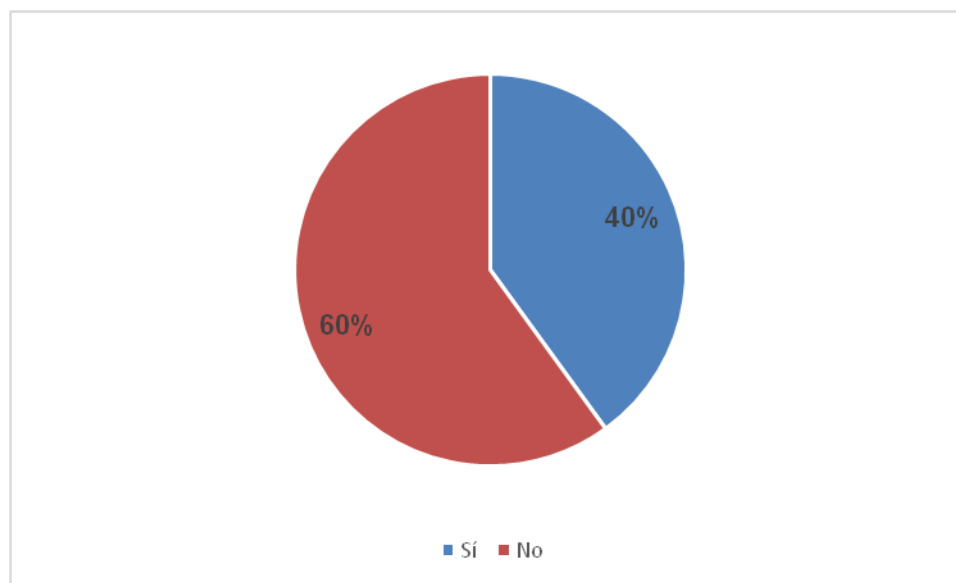


Gráfico 51: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta quince muestra la segmentación de la población que cree que giran unas instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones:

- 60% de la población indica que no las cambian.
- 40% de la población indica que sí las cambian.

Tabla 52: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Recaudación

Área de Recaudación

Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones?	Sí	7	64%
	No	4	36%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

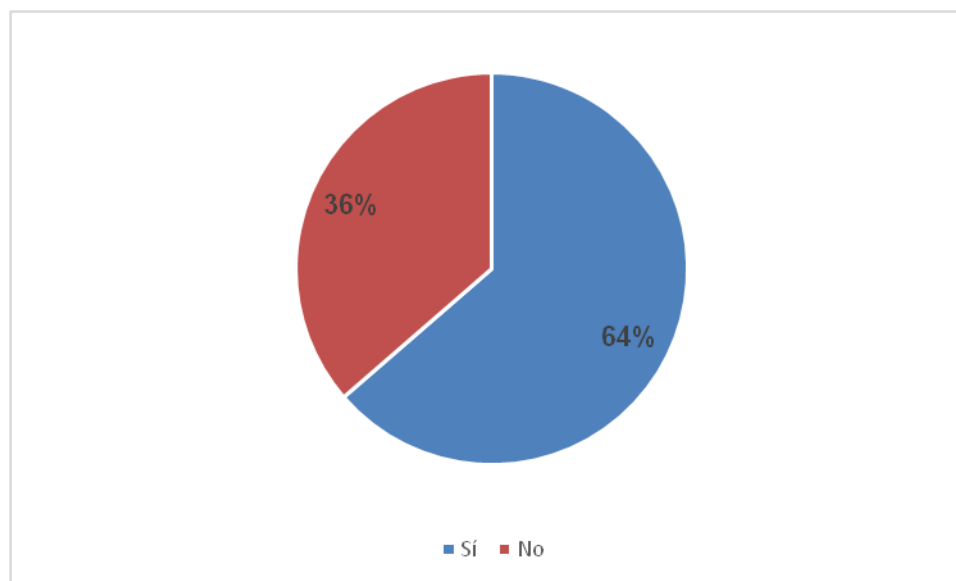


Gráfico 52: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta quince muestra la segmentación de la población que cree que giran unas instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones:

- 64% de la población indica que sí las cambian.
- 36% de la población indica que no las cambian.

Tabla 53: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? -Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones?	Sí	0	0%
	No	2	100%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

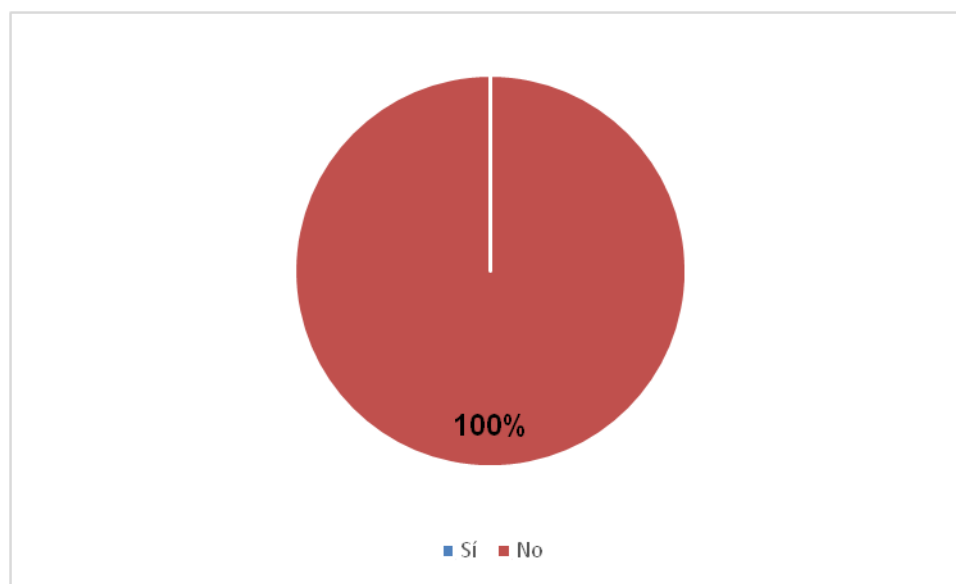


Gráfico 53: ¿Le giran instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones? –Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta quince muestra la segmentación de la población que cree que giran unas instrucciones para realizar una tarea y luego le cambian las indicaciones:

- 100% de la población indica que no las cambian.

Los que indicaron que, si cambian las instrucciones a la hora de realizar las tareas, mencionan que es debido a:

- ✓ Falta de coordinación.
- ✓ Las jefaturas no llegan a un acuerdo.
- ✓ Falta de organización.

Tabla 54: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes?	Sí	1	13%
	No	7	88%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

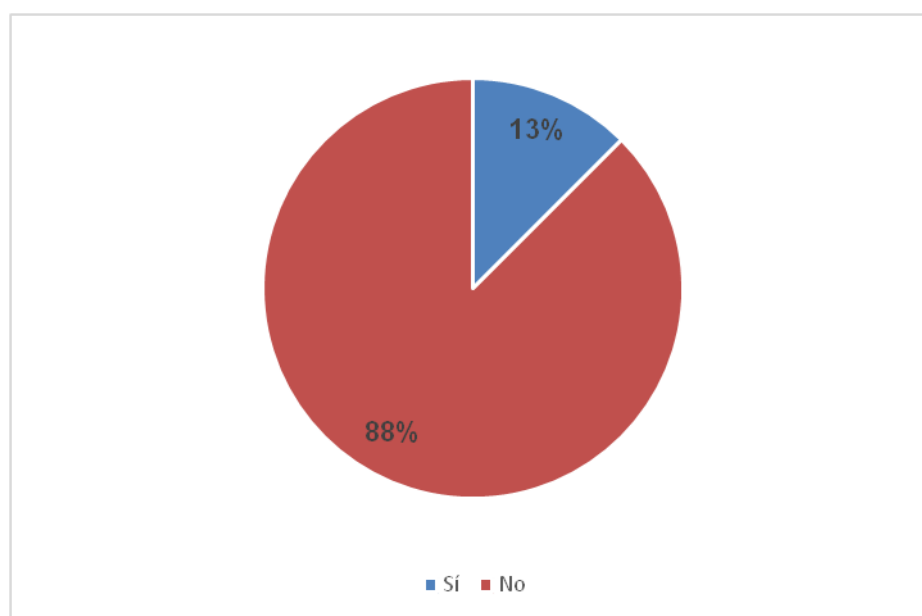


Gráfico 54: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? - Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta dieciséis muestra el porcentaje de la población que experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 88% de la población indica que no se da.
- 13% de la población indica que sí se da.

Tabla 55: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes?	Sí	10	67%
	No	5	33%
Total		15	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

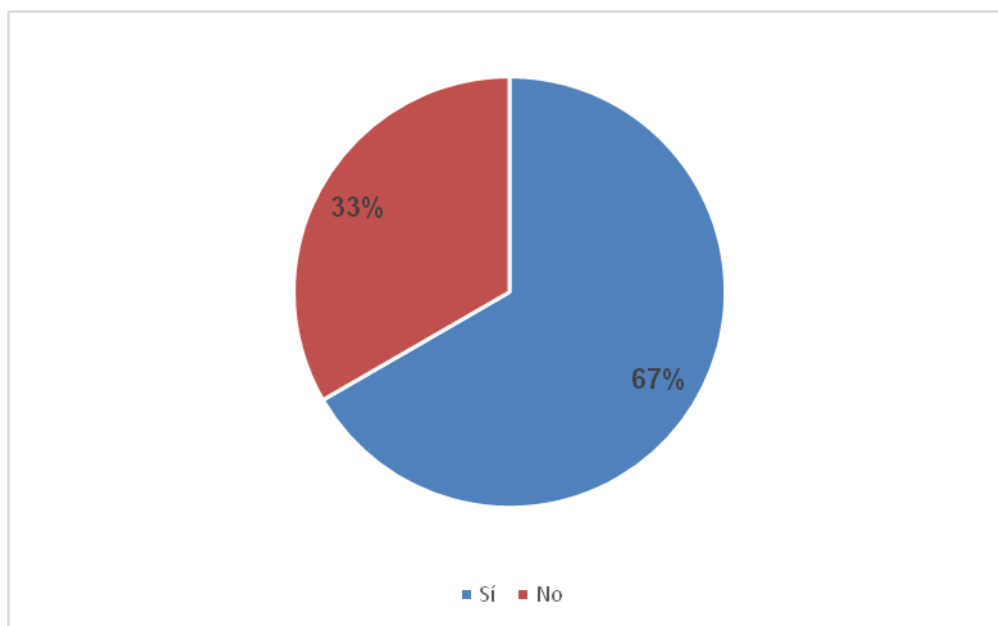


Gráfico 55: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? - Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta dieciséis muestra el porcentaje de la población que experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 67% de la población indica que sí se da.
- 33% de la población indica que no se da.

Tabla 56: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso

¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes?	Sí	8	73%
	No	3	27%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

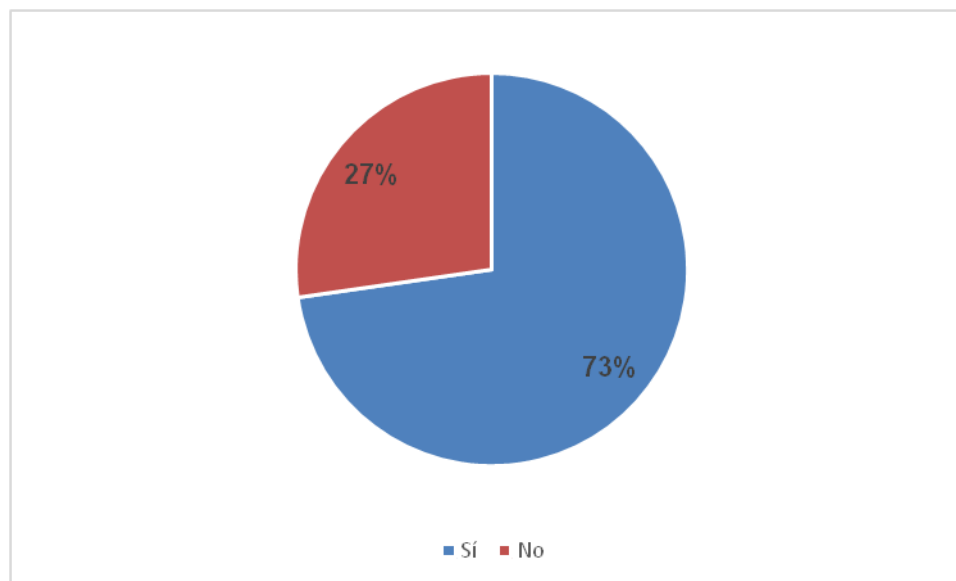


Gráfico 56: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? - Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta dieciséis muestra el porcentaje de la población que experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 73% de la población indica que sí se da.
- 27% de la población indica que no se da.

Tabla 57: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? -Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes?	Sí	0	0%
	No	2	100%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

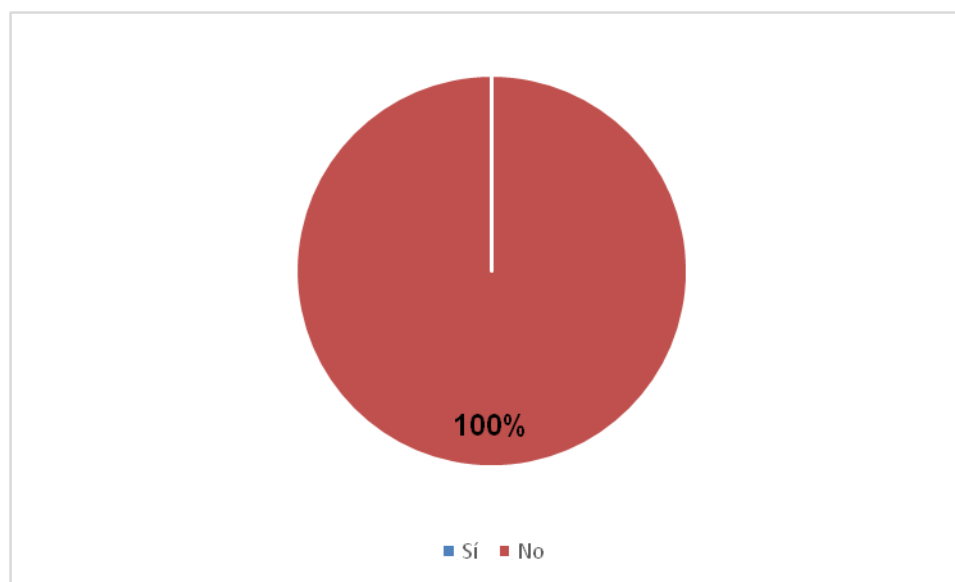


Gráfico 57: ¿Experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes? – Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta dieciséis muestra el porcentaje de la población que experimenta situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes, se obtuvieron los siguientes resultados:

- 100% de la población indica que no se da.

Nivel Grupal

Indicador 1: Falta de Cohesión de Grupo

Tabla 58: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias?	Sí	8	100%
	No	0	0%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

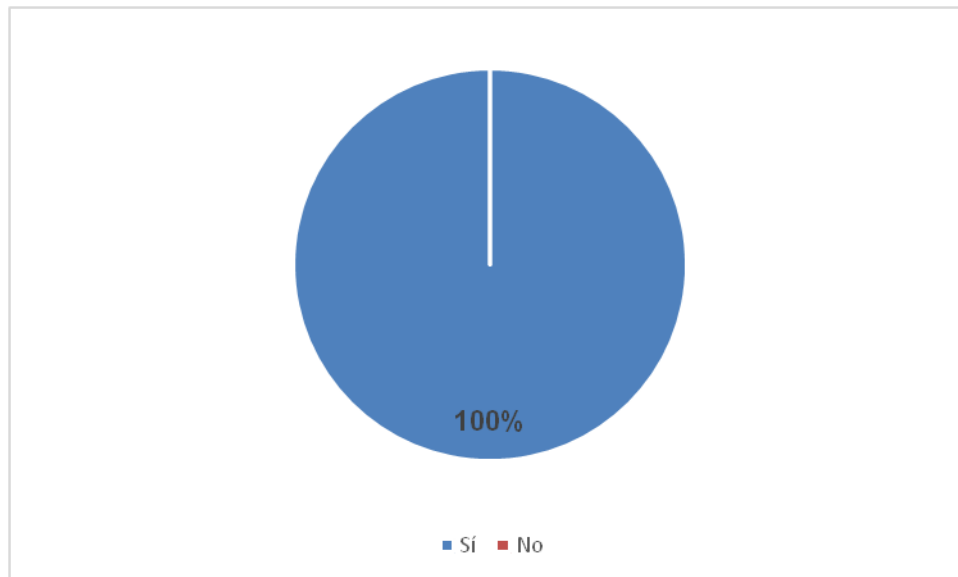


Gráfico 58: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecisiete, consulta a los colaboradores si el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias, de la cual se obtienen los siguientes resultados:

- 100% se siente apoyado y motivado por sus compañeros.

Tabla 59: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias?	Sí	10	67%
	No	5	33%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

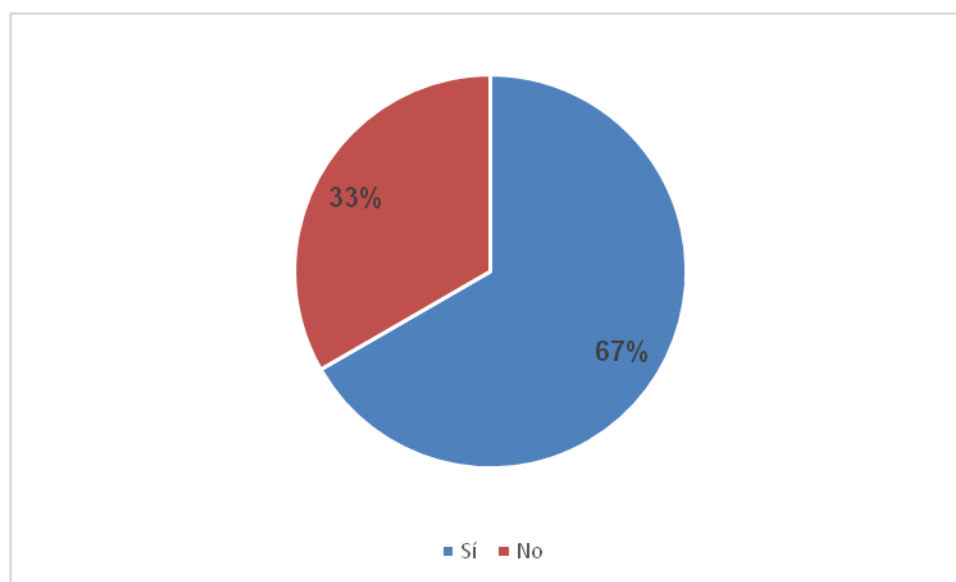


Gráfico 59: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecisiete, consulta a los colaboradores si el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias, de la cual se obtienen los siguientes resultados:

- 67% se siente apoyado y motivado por sus compañeros.
- 33% no se siente apoyado y motivado por sus compañeros.

Tabla 60: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias?	Sí	7	64%
	No	4	36%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

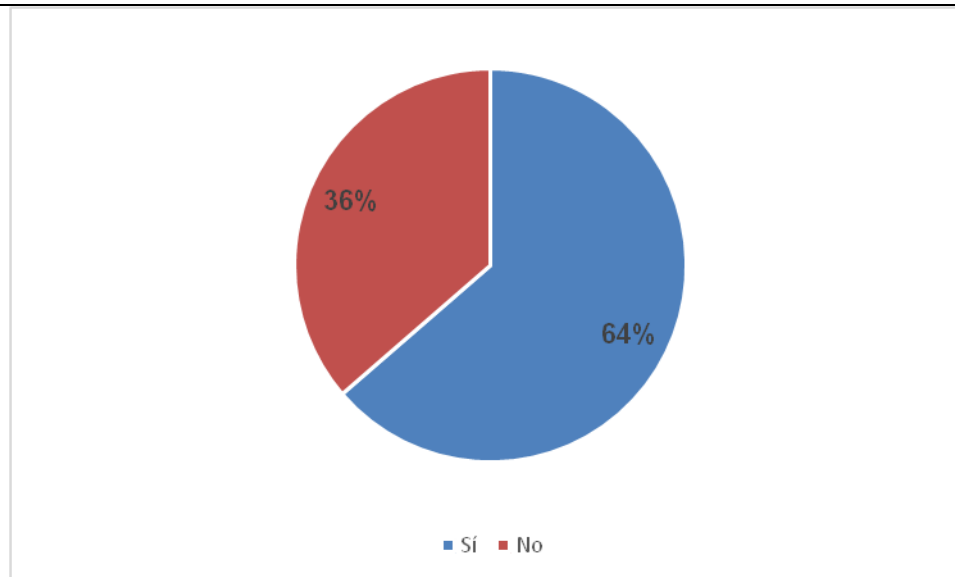


Gráfico 60: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecisiete, consulta a los colaboradores si el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias, de la cual se obtienen los siguientes resultados:

- 64% se siente apoyado y motivado por sus compañeros.
- 36% no se siente apoyado y motivado por sus compañeros.

Tabla 61: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? –Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias?	Sí	2	100%
	No	0	0%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

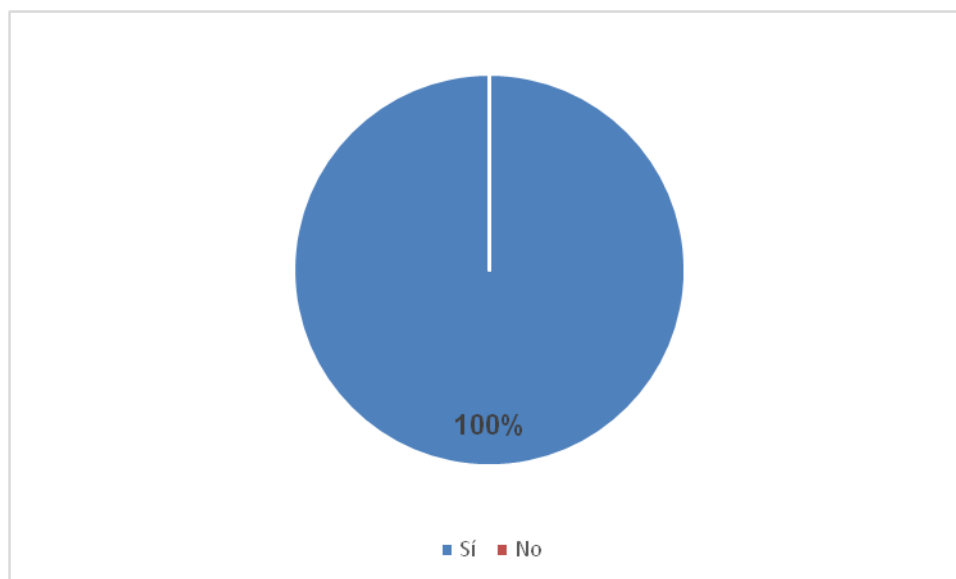


Gráfico 61: ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias? –Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecisiete, consulta a los colaboradores si el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva para realizar las funciones diarias, de la cual se obtienen los siguientes resultados:

- 100% se siente apoyado y motivado por sus compañeros.

Tabla 62: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? –Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo?	Mala actitud del grupo	7	30%
	Poca muestra de afecto hacia los compañeros	7	30%
	Poca proximidad física durante la ejecución de la tareas	3	13%
	Poca tolerancia con los demás	6	26%
Total		23	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

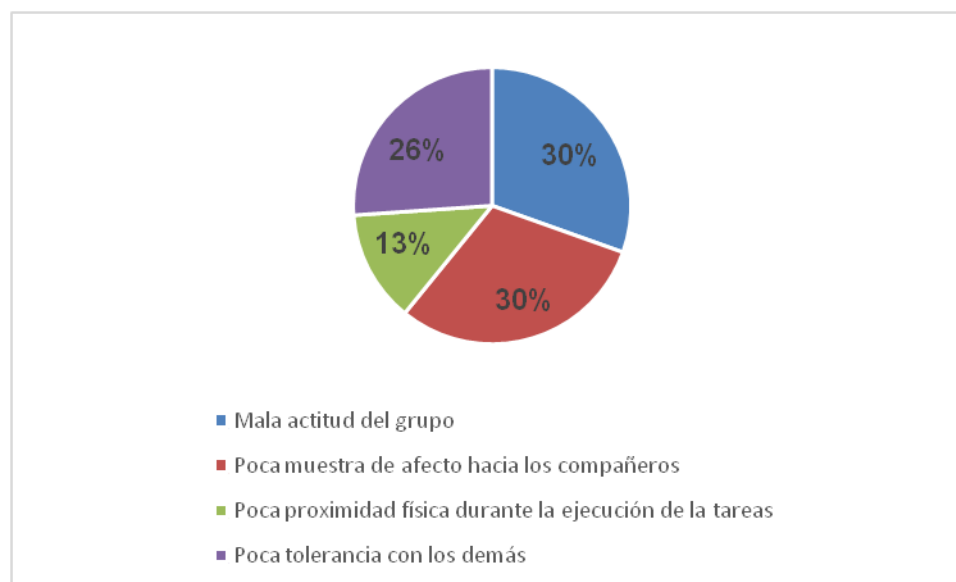


Gráfico 62: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta dieciocho, consulta a los colaboradores sobre los elementos que considera que se dan en el área de trabajo, los resultados obtenidos fueron los que se mencionan a continuación:

- 30% de las respuestas indican: mala actitud de grupo.
- 30% de las respuestas indican: poca muestra de afecto hacia los compañeros.
- 26% de las respuestas indican: poca tolerancia con los demás.
- 13% de las respuestas indican: poca proximidad física durante la ejecución de tareas.

**Tabla 63: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo?
-Área de Recaudación**

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo?	Mala actitud del grupo	6	25%
	Poca muestra de afecto hacia los compañeros	7	29%
	Poca proximidad física durante la ejecución de la tareas	2	8%
	Poca tolerancia con los demás	9	38%
Total		24	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.



Gráfico 63: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta dieciocho, consulta a los colaboradores sobre los elementos que considera que se dan en el área de trabajo, los resultados obtenidos fueron los que se mencionan a continuación:

- 38% de las respuestas indican: poca tolerancia con los demás.
- 29% de las respuestas indican: poca muestra de afecto hacia los compañeros.
- 25% de las respuestas indican: mala actitud de grupo.
- 8% de las respuestas indican: poca proximidad física durante la ejecución de tareas.

**Tabla 64: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo?
–Otra área**

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo?	Mala actitud del grupo	0	0%
	Poca muestra de afecto hacia los compañeros	1	50%
	Poca proximidad física durante la ejecución de la tareas	0	0%
	Poca tolerancia con los demás	1	50%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.



Gráfico 64: ¿Qué elementos considera usted que se dan en su área de trabajo? –Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta dieciocho, consulta a los colaboradores sobre los elementos que considera que se dan en el área de trabajo, los resultados obtenidos fueron los que se mencionan a continuación:

- 50% de las respuestas indican: poca muestra de afecto hacia los compañeros.
- 50% de las respuestas indican: poca tolerancia con los demás.

Indicador 2: Conflictos Intragrupales

Tabla 65: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? –Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
	Ausencia de unión por parte del grupo	0	0%

¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Roces y división con otras áreas	1	50%
	Falta de apoyo del supervisor	0	0%
	Falta de apoyo del jefe inmediato del supervisor	1	50%
Total		2	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

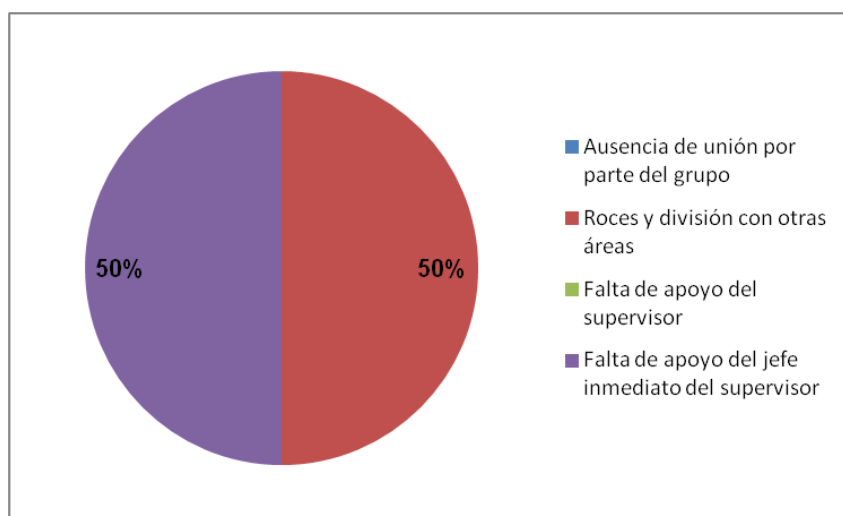


Gráfico 65: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecinueve, solicita capturar la información sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, indicando los siguientes:

- 50% de las respuestas dicen: roces y división con otras áreas.
- 50% de las respuestas dicen: falta de apoyo del jefe inmediato del superior.

**Tabla 66: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?
-Área de Egresos**

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Ausencia de unión por parte del grupo	6	25%
	Roces y división con otras áreas	3	13%
	Falta de apoyo del supervisor	9	38%
	Falta de apoyo del jefe inmediato del supervisor	6	25%
Total		24	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

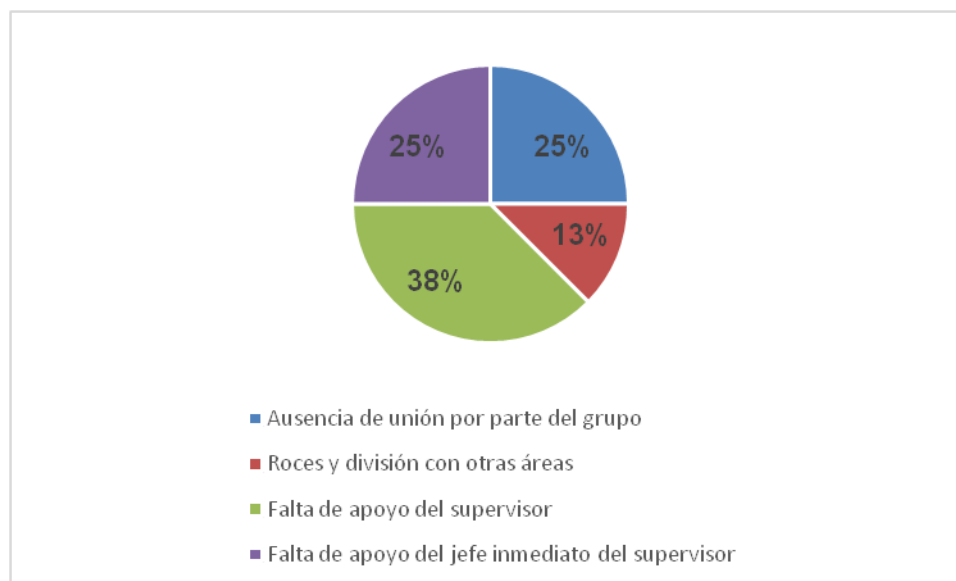


Gráfico 66: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecinueve, solicita capturar la información sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, indicando los siguientes:

- 38% de las respuestas dicen: falta de apoyo del supervisor.

- 25% de las respuestas dicen: falta de apoyo del jefe inmediato del superior.
- 25% de las respuestas dicen: ausencia de unión por parte del grupo.
- 13% de las respuestas dicen: roces y división con otras áreas.

**Tabla 67: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?
-Área de Recaudación**

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Ausencia de unión por parte del grupo	8	38%
	Roces y división con otras áreas	4	19%
	Falta de apoyo del supervisor	3	14%
	Falta de apoyo del jefe inmediato del supervisor	6	29%
Total		21	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

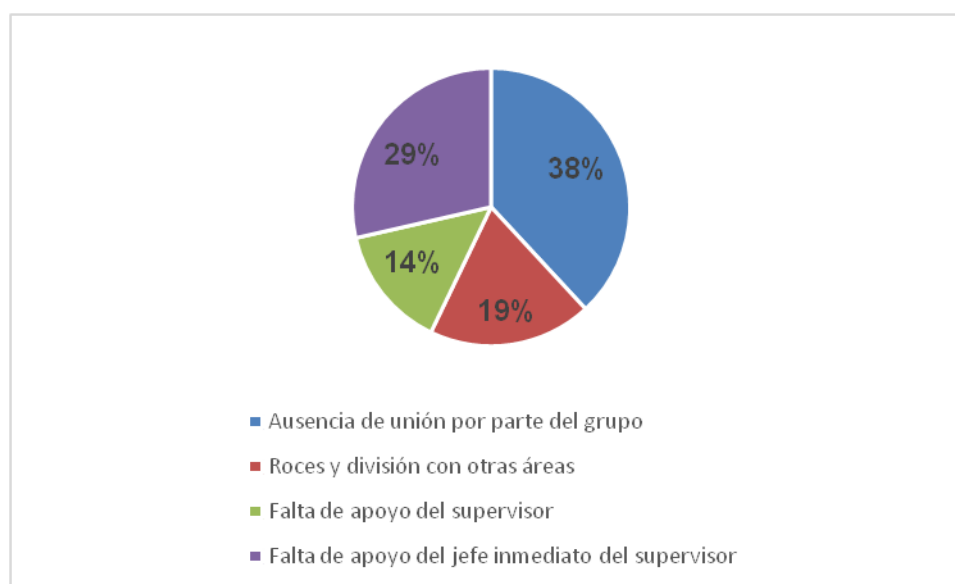


Gráfico 67: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecinueve, solicita capturar la información sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, indicando los siguientes:

- 38% de las respuestas dicen: ausencia de unión por parte del grupo.
- 29% de las respuestas dicen: falta de apoyo del jefe inmediato del superior.
- 19% de las respuestas dicen: roces y división con otras áreas.
- 14% de las respuestas dicen: falta de apoyo del supervisor.

Tabla 68: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? –Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Ausencia de unión por parte del grupo	1	50%
	Roces y división con otras áreas	1	50%
	Falta de apoyo del supervisor	0	0%
	Falta de apoyo del jefe inmediato del supervisor	0	0%
Total		2	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.



Gráfico 68: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? –Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta diecinueve, solicita capturar la información sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, indicando los siguientes:

- 50% de las respuestas dicen: ausencia de unión por parte del grupo.
- 50% de las respuestas dicen: roces y división con otras áreas.

Tabla 69: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Apoyo constante del Supervisor	8	100%
	Roces con el supervisor	0	0%
	Roces con otros compañeros	0	0%
	Otro	0	0%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

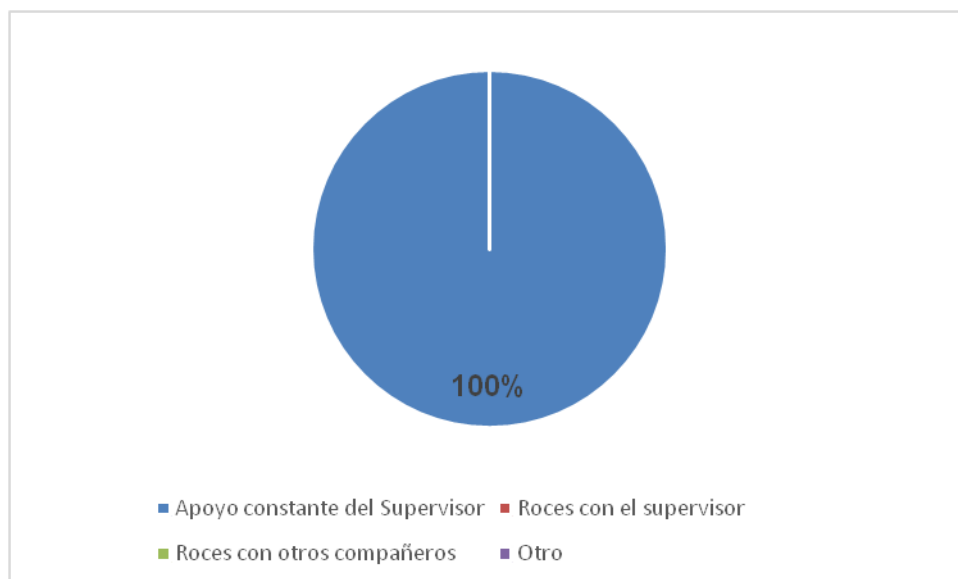


Gráfico 69: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinte, igual que la anterior consulta a los colaboradores del departamento sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, la cual arroja los siguientes resultados:

- 100% de las respuestas indican: apoyo constante del supervisor.

Tabla 70: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Apoyo constante del Supervisor	3	33%
	Roces con el supervisor	2	22%
	Roces con otros compañeros	2	22%
	Otro	2	22%
Total		9	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

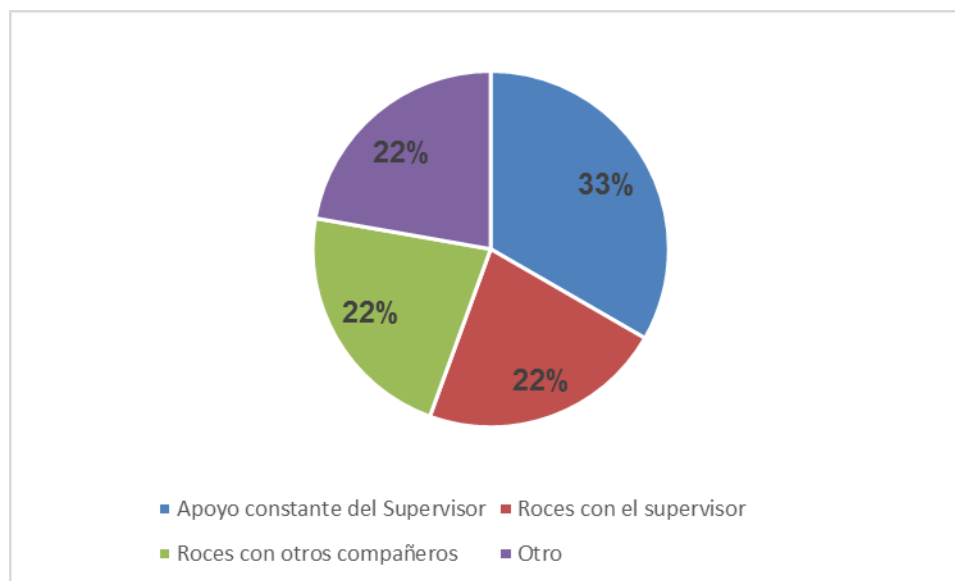


Gráfico 70: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinte, igual que la anterior consulta a los colaboradores del departamento sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, la cual arroja los siguientes resultados:

- 33% de las respuestas indican: apoyo constante del supervisor.
- 22% de las respuestas indican: roces con el supervisor.
- 22% de las respuestas indican: roces con otros compañeros.
- 22% de las respuestas indican: otro.

Tabla 71: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso

¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Apoyo constante del Supervisor	2	11%
	Roces con el supervisor	8	44%
	Roces con otros compañeros	6	33%
	Otro	2	11%
Total		18	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

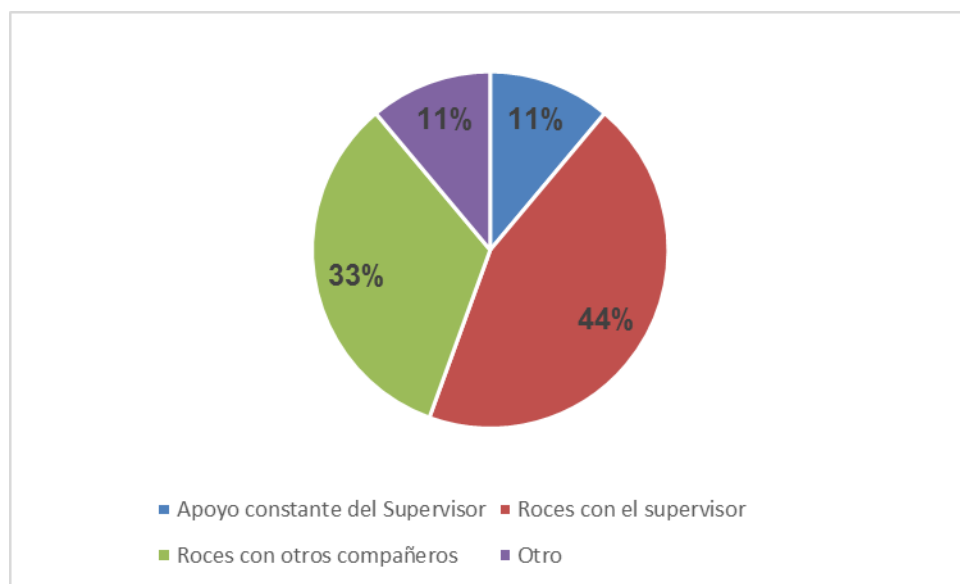


Gráfico 71: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinte, igual que la anterior consulta a los colaboradores del departamento sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, la cual arroja los siguientes resultados:

- 44% de las respuestas indican: roces con el supervisor.
- 33% de las respuestas indican: roces con otros compañeros.
- 11% de las respuestas indican: apoyo constante del supervisor.

- 11% de las respuestas indican: otro.

Tabla 72: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? –Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo?	Apoyo constante del Supervisor	1	50%
	Roces con el supervisor	0	0%
	Roces con otros compañeros	0	0%
	Otro	1	50%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

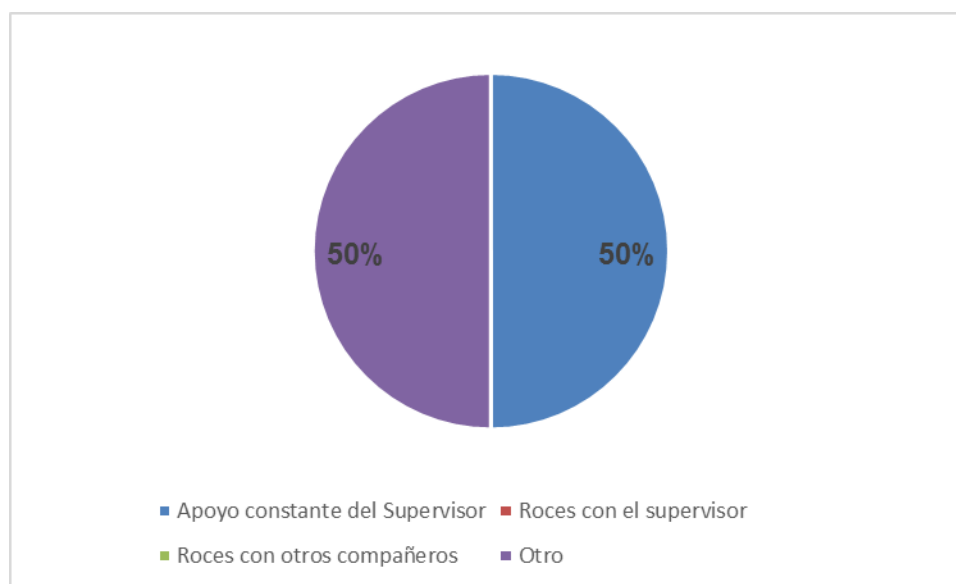


Gráfico 72: ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su área de trabajo? -Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinte, igual que la anterior consulta a los colaboradores del departamento sobre los factores que se presentan en el área de trabajo, la cual arroja los siguientes resultados:

- 50% de las respuestas indican: apoyo constante del supervisor.
- 50% de las respuestas indican: otro.

Adicionalmente, en esta pregunta se pidió que indicaran especificar si otro se presentaba, donde mencionaron los que se describen a continuación:

- ✓ Falta de liderazgo de la jefatura.
- ✓ Falta de confianza en el líder.
- ✓ Conflictos entre compañeros.
- ✓ Poca expertis por parte del supervisor al manejar el grupo cuando hay picos altos de producción, a veces realiza comentarios negativos que desmotivan al equipo de trabajo.
- ✓ El apoyo no siempre es constante por parte del supervisor.
- ✓ Apoyo constante de la coordinadora.

Indicador 3: Conflictos Intergrupales

Tabla 73: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
	Sí	8	100%

¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?	No	0	0%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

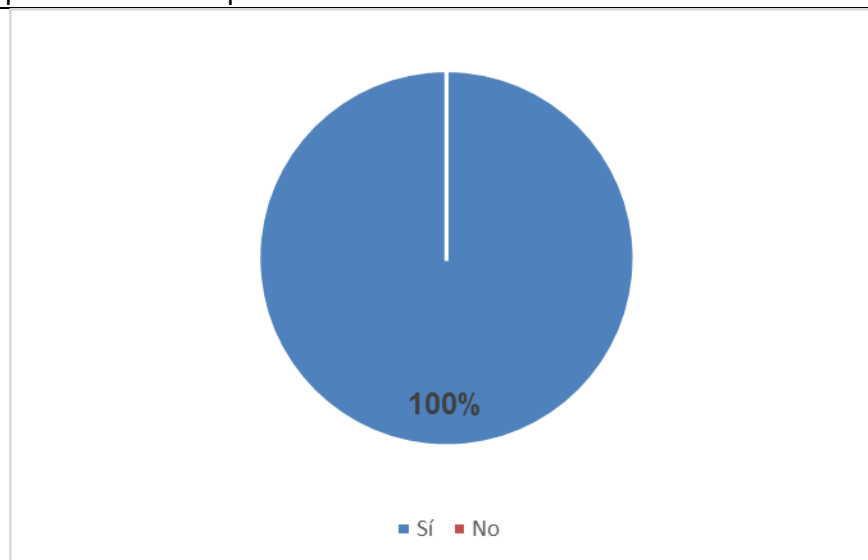


Gráfico 73: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintiuno, consulta a los colaboradores si existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo:

- 100% de los colaboradores indican que no se dan conflictos.

Tabla 74: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
	Sí	8	53%

¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?	No	7	47%
Total		15	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

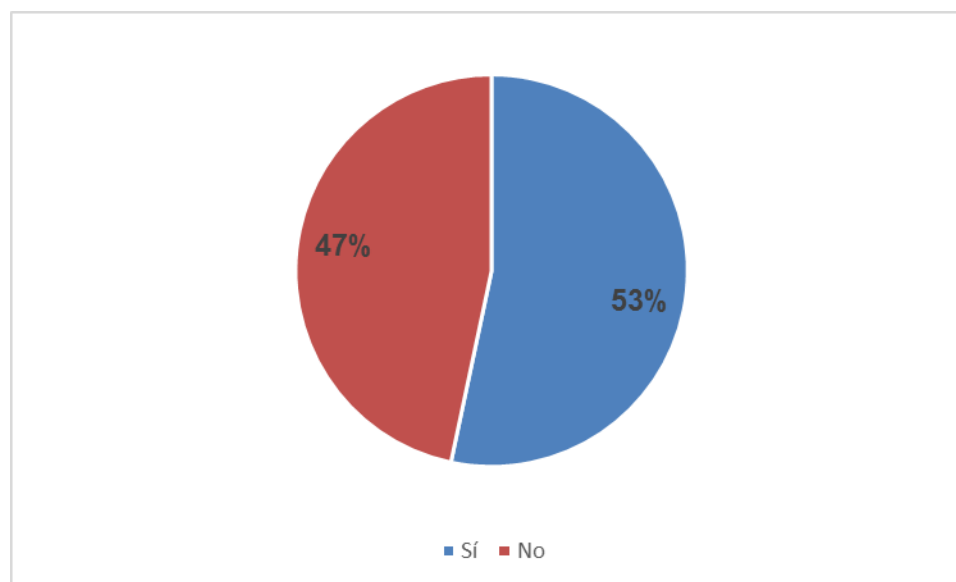


Gráfico 74: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintiuno, consulta a los colaboradores si existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo:

- 53% de los colaboradores indican que sí se dan conflictos.
- 47% de los colaboradores indican que no se dan conflictos.

Tabla 75: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Recaudación

Área de Recaudación

Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?	Sí	9	82%
	No	2	18%
Total		11	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

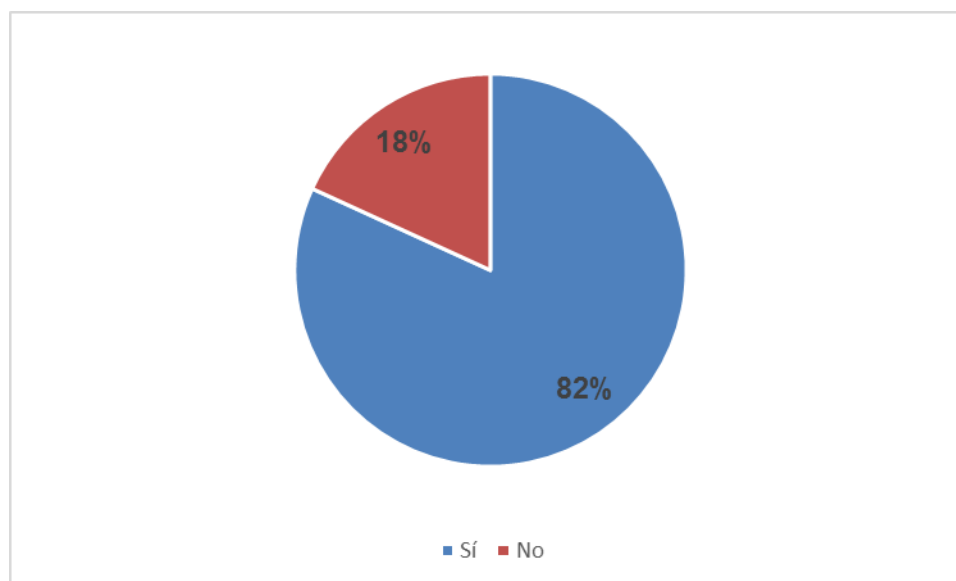


Gráfico 75: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintiuno, consulta a los colaboradores si existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo:

- 82% de los colaboradores indican que sí se dan conflictos.
- 18% de los colaboradores indican que no se dan conflictos.

Tabla 76: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? –Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?	Sí	0	0%
	No	2	100%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

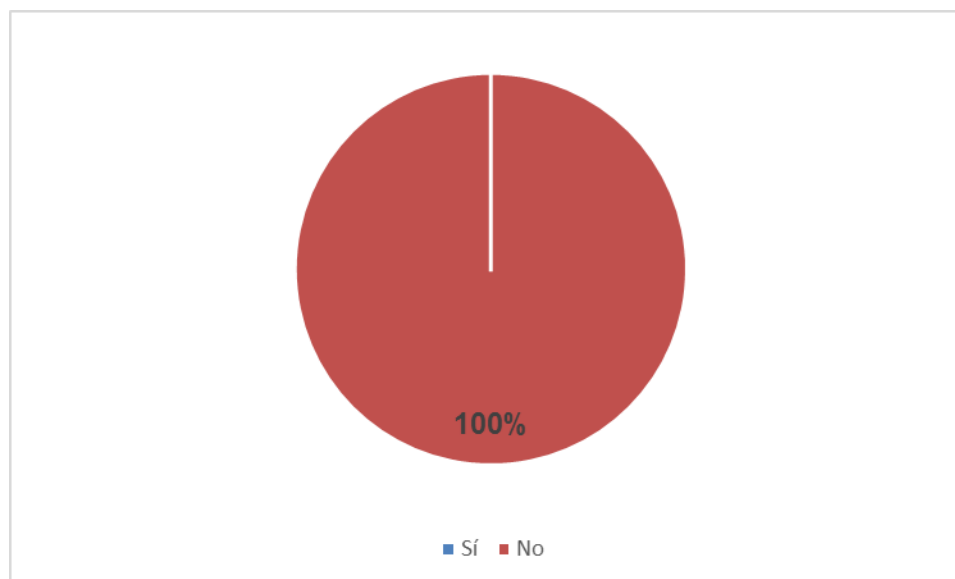


Gráfico 76: ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo? -Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintiuno, consulta a los colaboradores si existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo:

- 100% de los colaboradores indican que no se dan conflictos.

IV. Variable 3: Estresores Organizacionales

Indicador 1: Clima de la Organización

Tabla 77: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?	Muy buen ambiente de trabajo	8	100%
	Ambiente un poco tenso	0	0%
	Un mal e inadecuado ambiente de trabajo	0	0%
	Otro	0	0%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

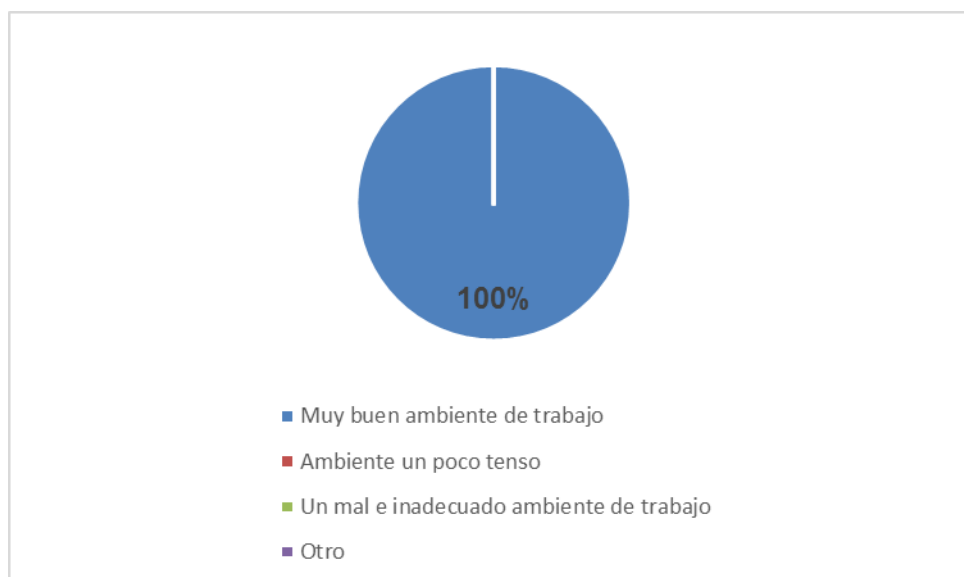


Gráfico 77: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintidós, consulta a los colaboradores sobre el clima organizacional que se presenta en el área de trabajo, donde se obtienen los siguientes resultados:

- 100% de los colaboradores que contestaron indican muy buen ambiente de trabajo.

Tabla 78: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?	Muy buen ambiente de trabajo	5	33%
	Ambiente un poco tenso	6	40%
	Un mal e inadecuado ambiente de trabajo	3	20%
	Otro	1	7%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

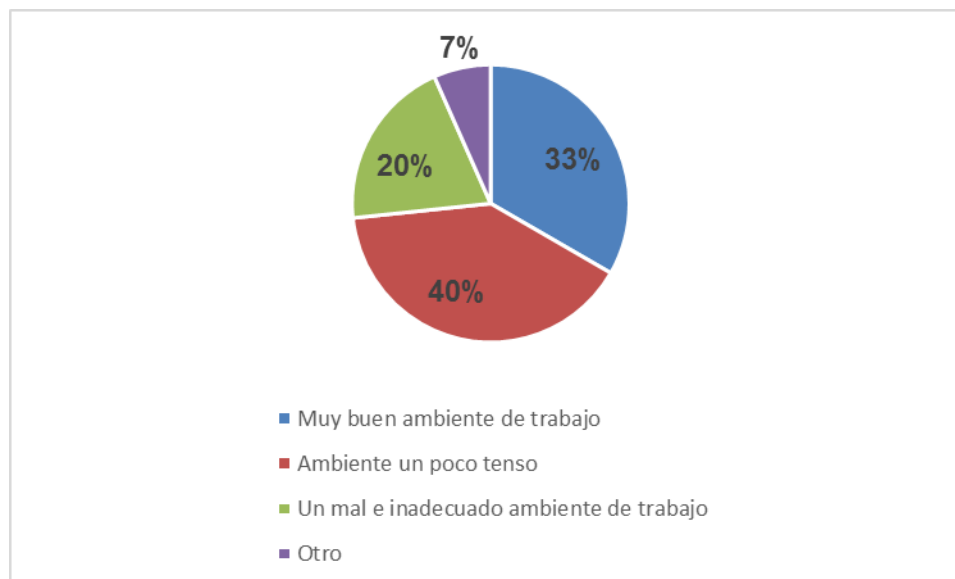


Gráfico 78: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintidós, consulta a los colaboradores sobre el clima organizacional que se presenta en el área de trabajo, donde se obtienen los siguientes resultados:

- 40% de los colaboradores que contestaron indican ambiente un poco tenso.
- 33% de los colaboradores que contestaron indican muy buen ambiente de trabajo.
- 20% de los colaboradores que contestaron indican un mal e inadecuado ambiente de trabajo.
- 7% de los colaboradores que contestaron indican otro.

Tabla 79: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?	Muy buen ambiente de trabajo	1	9%
	Ambiente un poco tenso	6	55%
	Un mal e inadecuado ambiente de trabajo	4	36%
	Otro	0	0%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

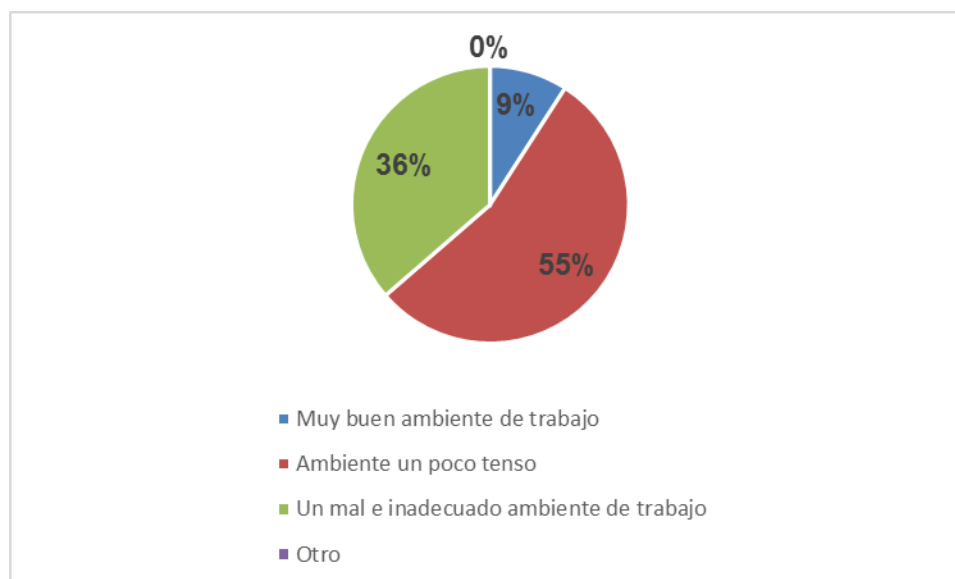


Gráfico 79: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintidós, consulta a los colaboradores sobre el clima organizacional que se presenta en el área de trabajo, donde se obtienen los siguientes resultados:

- 55% de los colaboradores que contestaron indican ambiente un poco tenso.
- 36% de los colaboradores que contestaron indican un mal e inadecuado ambiente de trabajo.
- 9% de los colaboradores que contestaron indican muy buen ambiente de trabajo.

Tabla 80: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? –Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Respuestas	Peso
¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?	Muy buen ambiente de trabajo	2	100%
	Ambiente un poco tenso	0	0%
	Un mal e inadecuado ambiente de trabajo	0	0%
	Otro	0	0%
Total		2	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

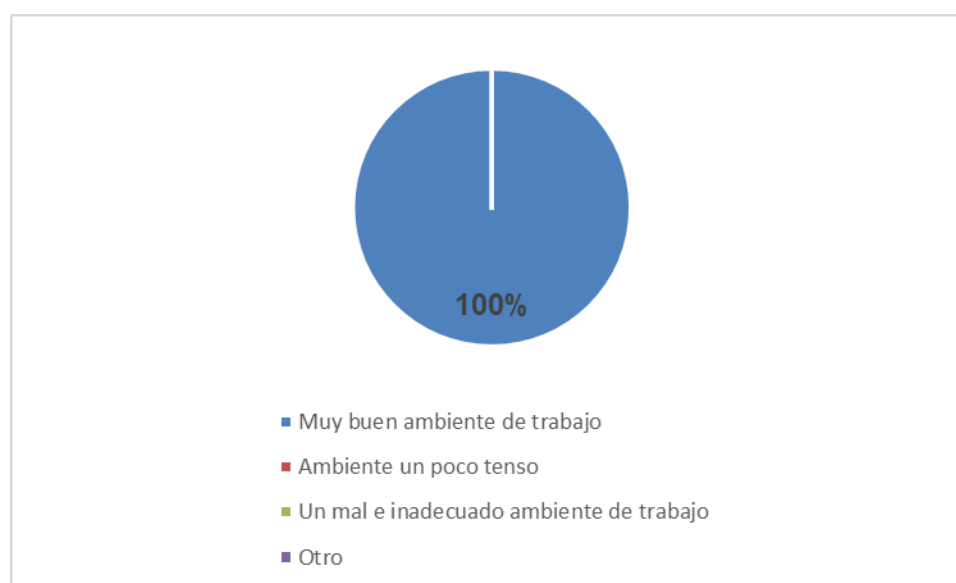


Gráfico 80: ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo? -Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintidós, consulta a los colaboradores sobre el clima organizacional que se presenta en el área de trabajo, donde se obtienen los siguientes resultados:

- 100% de los colaboradores que contestaron indican muy buen ambiente de trabajo.

Tabla 81: ¿Considera que la organización es buen lugar para trabajar?

Todas las áreas			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera que la organización es buen lugar para trabajar?	Sí	36	100%
	No	0	0%
Total		36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

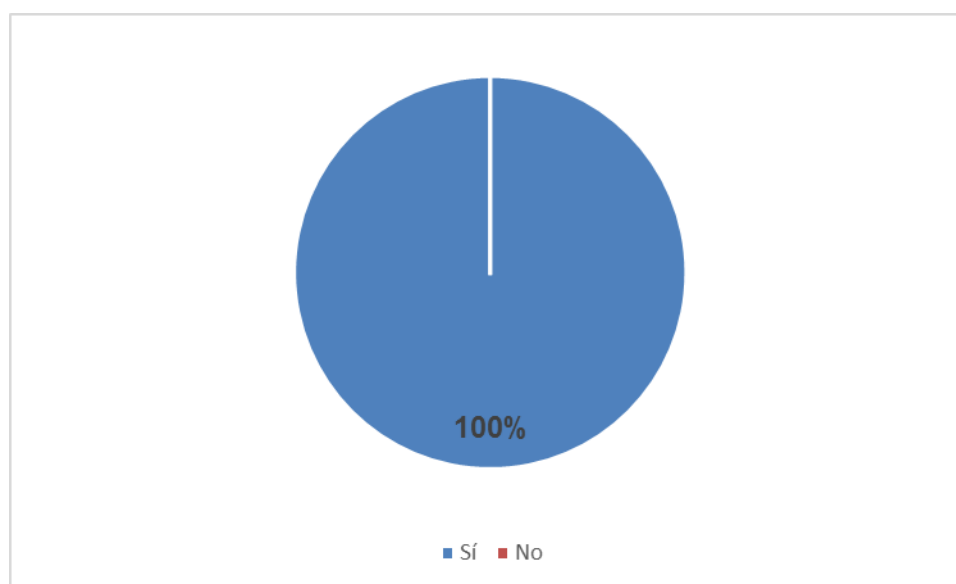


Gráfico 81: ¿Considera que la organización es buen lugar para trabajar?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

En la pregunta veintitrés, se les consulta a los colaboradores si la organización es un buen lugar para trabajar y se obtiene el siguiente resultado:

- 100% indican que sí es buena organización.

Además, se les solicita a los colaboradores que mencionen el porqué de la respuesta dada, los cuales indican los siguientes motivos:

- ✓ Empresa sólida
- ✓ Estable
- ✓ Tiene muchos beneficios
- ✓ Es prestigiosa
- ✓ Presenta oportunidades de crecimiento
- ✓ Segura
- ✓ Cumple con todas las garantías sociales
- ✓ Presenta oportunidades para desarrollarse a nivel personal y profesional

Indicador 2: Control de sistemas informáticos**Tabla 82: ¿Cuenta la organización con un control de sistemas informáticos?**

Todas las áreas			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Cuenta la organización con un control de sistemas informáticos?	Sí	36	97%
	No	1	3%
Total		37	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

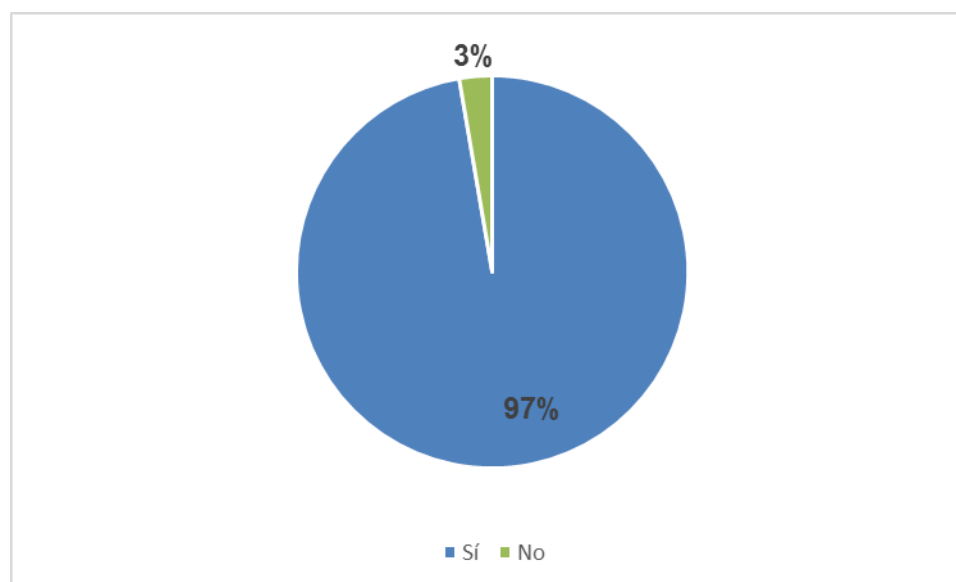


Gráfico 82: ¿Cuenta la organización con un control de sistemas informáticos?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinticuatro, consulta a los colaboradores si la organización cuenta con un control de sistemas informáticos, el resultado se muestra a continuación:

- 100% de los colaboradores indican que sí.

Tabla 83: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Ingresos

Área de Ingresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?	Sí	8	100%
	No	0	0%
Total		8	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

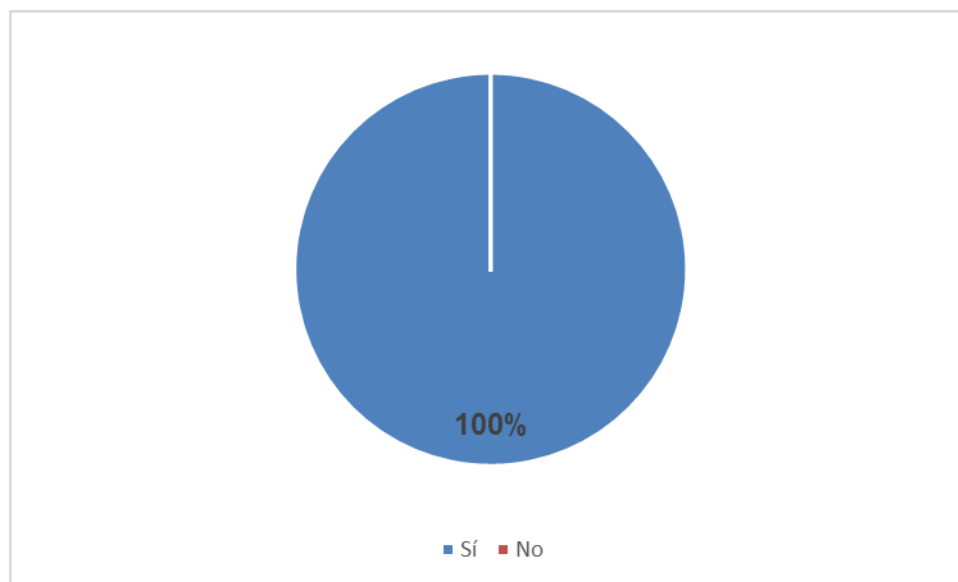


Gráfico 83: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinticinco, consulta a los colaboradores si domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias.

- 100% indican que sí lo domina.

Tabla 84: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Egresos

Área de Egresos			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?	Sí	13	87%
	No	2	13%
Total		15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

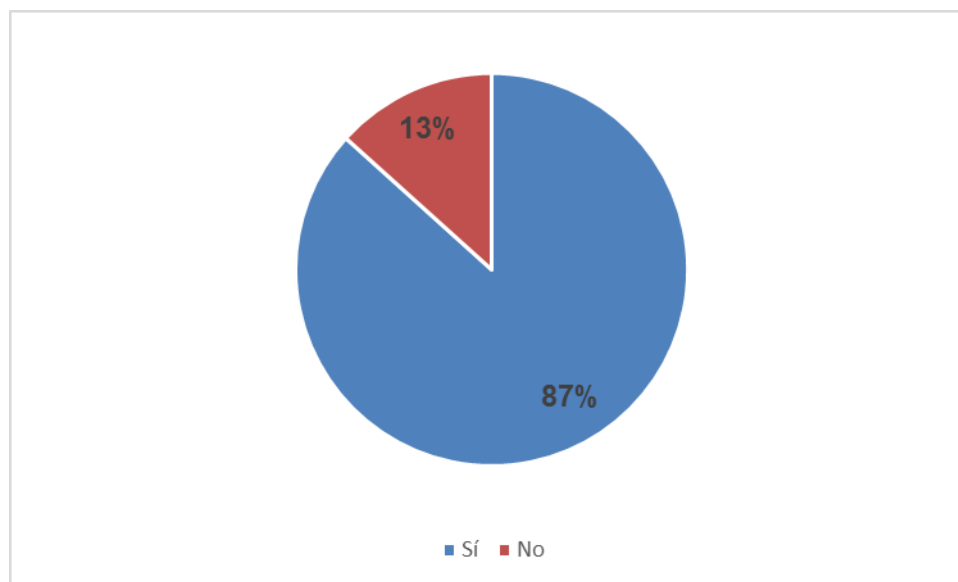


Gráfico 84: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinticinco, consulta a los colaboradores si domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias.

- 87% indican que sí lo domina.
- 13% indican que no lo domina.

Tabla 85: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Recaudación

Área de Recaudación			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso

¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?	Sí	11	100%
	No	0	0%
Total		11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

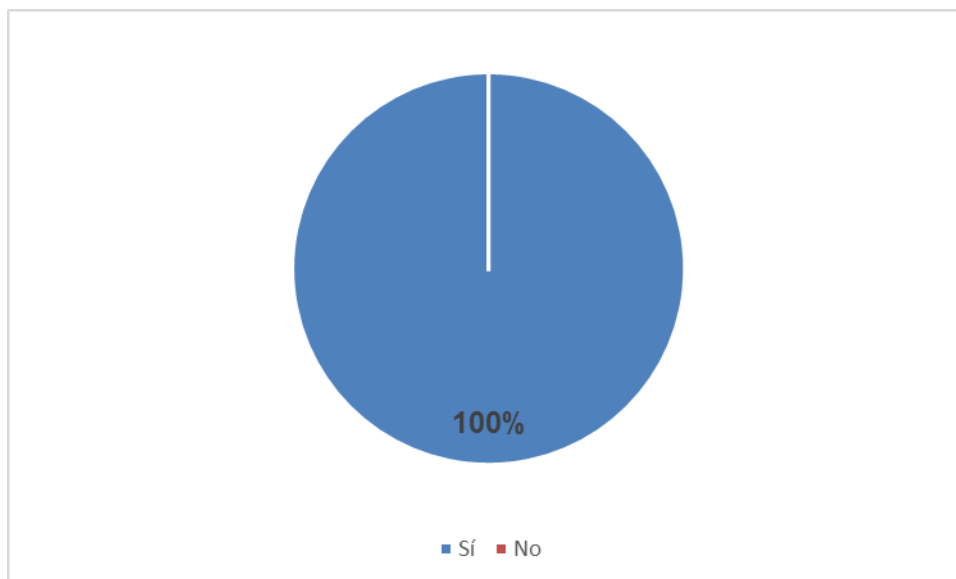


Gráfico 85: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinticinco, consulta a los colaboradores si domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias.

- 100% indican que sí lo domina.

Tabla 86: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? –Otra área

Otra área			
Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso

¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?	Sí	2	100%
	No	0	0%
Total		2	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.			

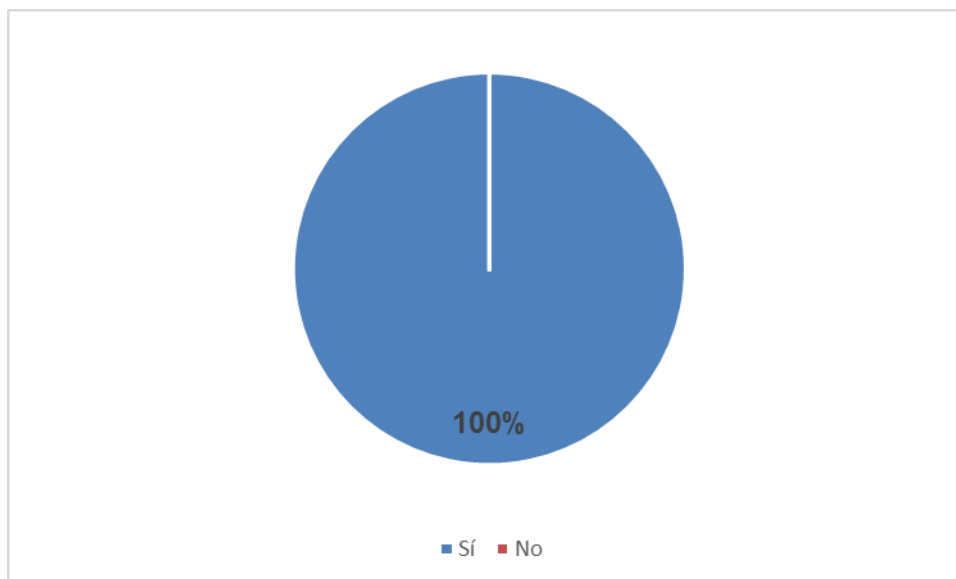


Gráfico 86: ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias? -Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veinticinco, consulta a los colaboradores si domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias.

- 100% indican que sí lo domina.

Tabla 87: ¿Considera que el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?

Todas las áreas

Descripción	Distribución	Cantidad de Personas	Peso
¿Considera que el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?	Sí	26	72%
	No	10	28%
Total		36	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

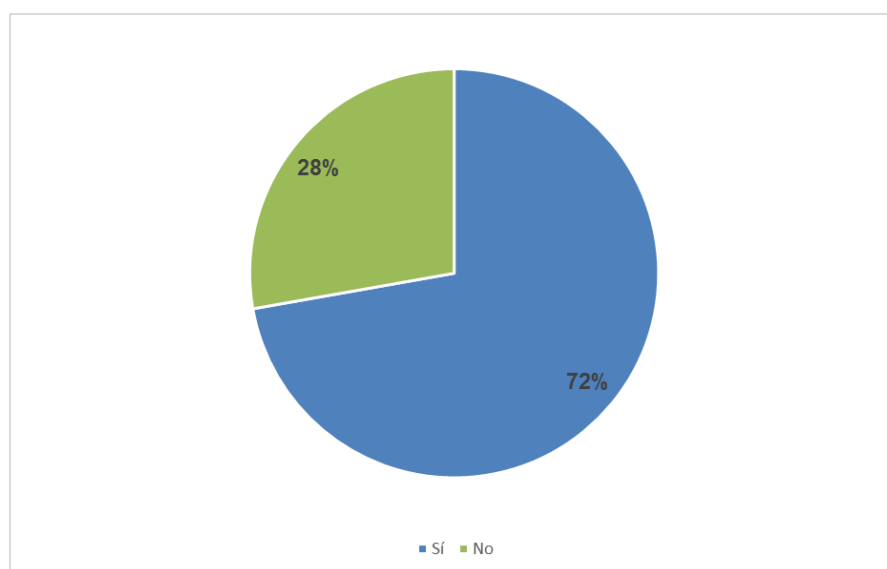


Gráfico 87: ¿Considera que el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

La pregunta veintiséis, solicita a los colaboradores indicar si el departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de sus funcionarios en materia informática:

- El 72% indican que la operadora si cuenta con los medios necesarios para hacerlo.
- El 28% indican que la operadora no cuenta con los medios necesarios para hacerlo.

V. Variable 4: Síndrome de Burnout – Cuestionario de Maslach

Tabla 88: Síndrome de Burnout- Área de Ingresos

Área de Ingresos						
Descripción	Distribución	Preguntas por evaluar	Cantidad de preguntas	Nota obtenida	Nota máxima posible	Indicios de Burnout
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	9	9	54	más de 26
	Despersonalización	5-10-11-15-22	5	2.1	30	más de 9
	Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	8	39	48	menos de 34
Total			22	50.1	132	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

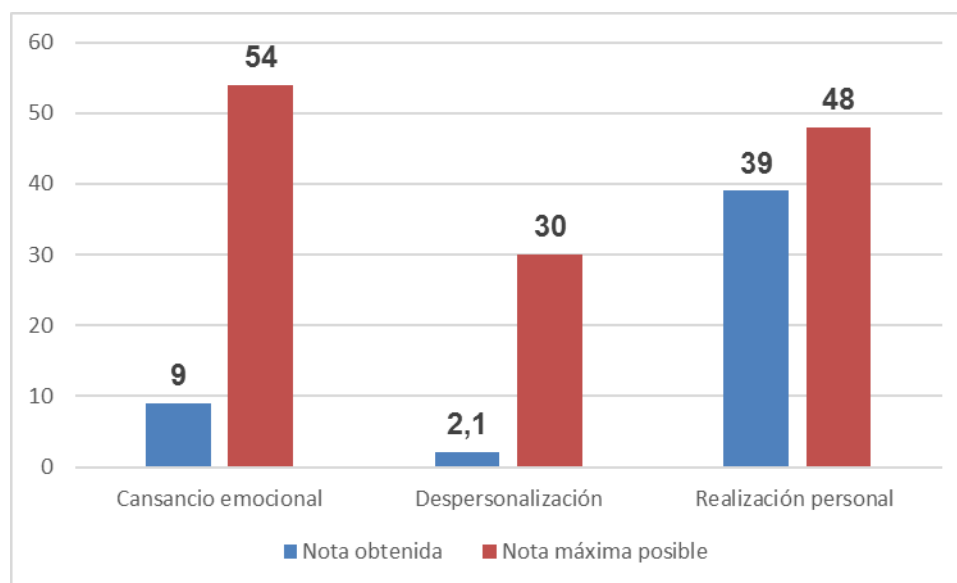


Gráfico 88: Síndrome de Burnout- Área de Ingresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Realización personal: se obtuvo 24.3 puntos de 48 posibles, el cual es un indicador medio para este aspecto.
- Cansancio emocional: se obtuvo 9 puntos de 54 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.
- Despersonalización: se obtuvo 2.1 puntos de 30 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.

Tabla 89: Síndrome de Burnout- Área de Egresos

Área de Egresos						
Descripción	Distribución	Preguntas por evaluar	Cantidad de preguntas	Nota obtenida	Nota máxima posible	Indicios de Burnout
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	9	24.3	54	más de 26
	Despersonalización	5-10-11-15-22	5	4.3	30	más de 9
	Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	8	34.5	48	menos de 34
Total			22	63.1	132	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

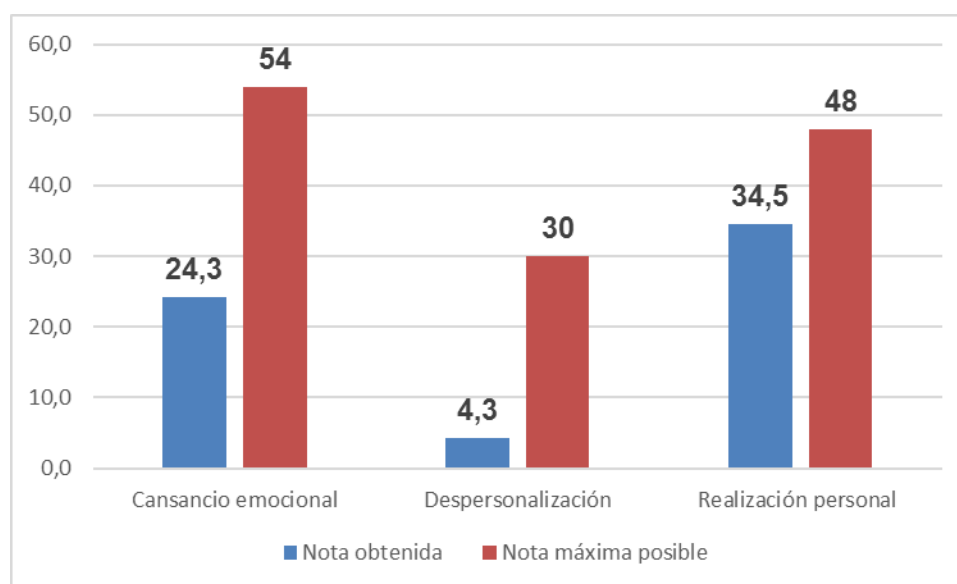


Gráfico 89: Síndrome de Burnout- Área de Egresos

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Realización personal: se obtuvo 34.5 puntos de 48 posibles, el cual es un indicador medio para este aspecto.
- Cansancio emocional: se obtuvo 24.3 puntos de 54 posibles, el cual es un indicador medio para este aspecto.
- Despersonalización: se obtuvo 4.3 puntos de 30 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.

Tabla 90: Síndrome de Burnout- Área de Recaudación

Área de Recaudación						
Descripción	Distribución	Preguntas por evaluar	Cantidad de preguntas	Nota obtenida	Nota máxima posible	Indicios de Burnout
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	9	19.6	54	más de 26
	Despersonalización	5-10-11-15-22	5	5.2	30	más de 9
	Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	8	32.2	48	menos de 34
Total			22	57.0	132	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

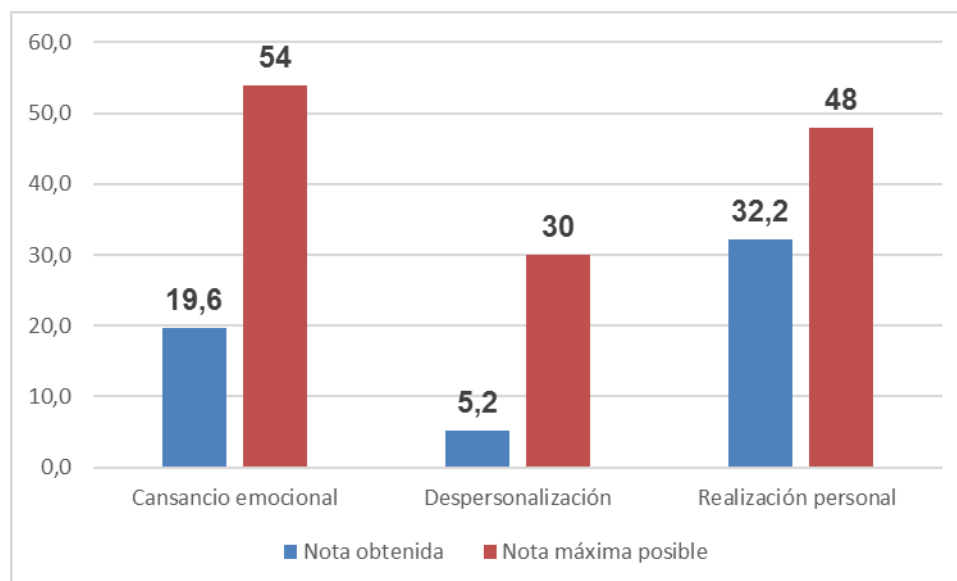


Gráfico 90: Síndrome de Burnout- Área de Recaudación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Realización personal: se obtuvo 32.18 puntos de 48 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.
- Cansancio emocional: se obtuvo 19.64 puntos de 54 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.
- Despersonalización: se obtuvo 5.18 puntos de 30 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.

Tabla 91: Síndrome de Burnout- Otra área

Otra Área						
Descripción	Distribución	Preguntas por evaluar	Cantidad de preguntas	Nota obtenida	Nota máxima posible	Indicios de Burnout
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	9	13	54	más de 26
	Despersonalización	5-10-11-15-22	5	0.5	30	más de 9

	Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	8	45	48	menos de 34
Total			22	58.5	132	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

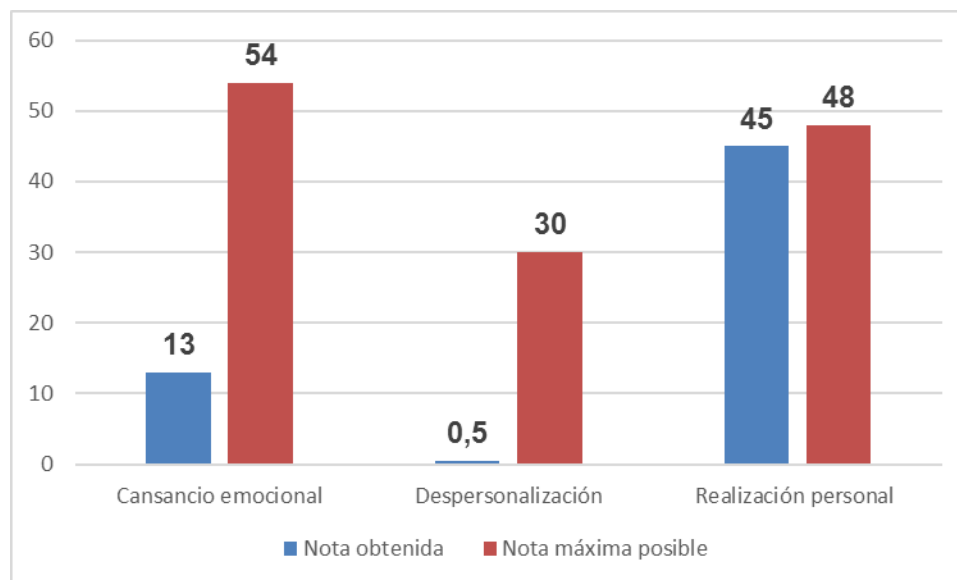


Gráfico 91: Síndrome de Burnout- Otra área

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

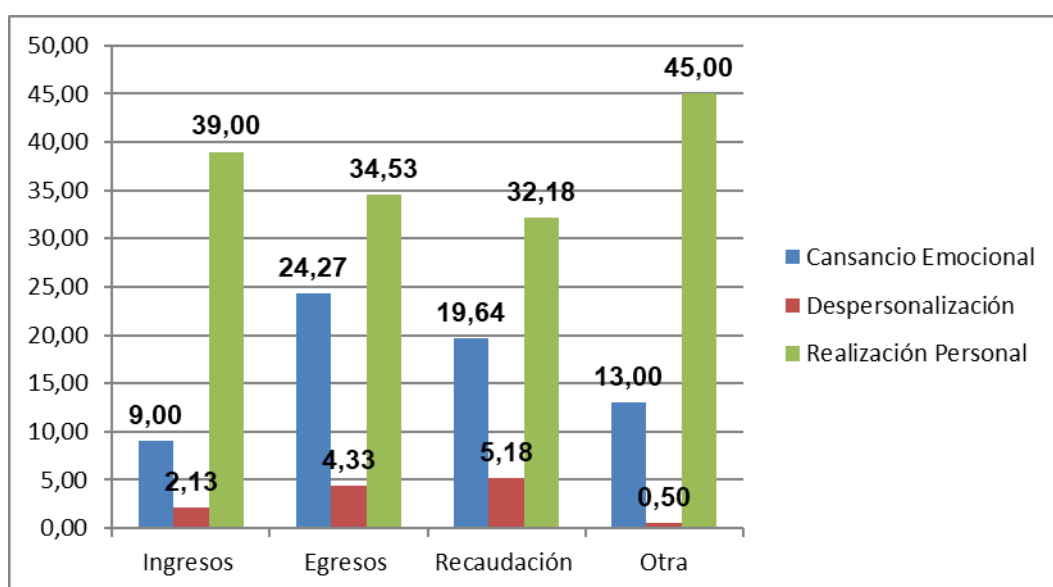
Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Realización personal: se obtuvo 45 puntos de 48 posibles, el cual es un indicador alto para este aspecto.
- Cansancio emocional: se obtuvo 13 puntos de 54 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.
- Despersonalización: se obtuvo 0.5 puntos de 30 posibles, el cual es un indicador bajo para este aspecto.

Tabla 92: Resumen Síndrome de Burnout– Cuestionario de Maslach

Síndrome de Burnout – Cuestionario de Maslach				
Aspectos	Ingresos	Egresos	Recaudación	Otra
Cansancio Emocional	9.0	24.3	5.4	13.0
Despersonalización	2.1	4.3	0.9	0.5
Realización Personal	39.0	34.5	11.6	45.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019.

**Gráfico 92: Resumen Síndrome de Burnout– Cuestionario de Maslach**

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del departamento de Operaciones de Popular Pensiones. Marzo 2019

El cuestionario de Maslach es una herramienta que permite medir el agotamiento emocional que se presenta en las personas, para efectos de la investigación las notas serán detalladas por áreas. El mismo mide los siguientes tres aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se indican las conclusiones y se plantean las recomendaciones, con base en los resultados obtenidos en el cuestionario y en el test de Maslach que se utilizó para captar la información solicitada a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.

5.1. CONCLUSIONES

Datos Generales

- Casi la totalidad de los colaboradores que pertenecen al área de Ingresos son mujeres.
- La mayoría de los colaboradores que pertenecen al área de Egresos son mujeres.
- Una gran parte de los colaboradores del área de Recaudación son mujeres.
- Los integrantes de otra área son mitad hombres y mitad mujeres.
- Casi la mitad de la población encuestada se encuentra en un rango de edad de 27 a 33 años.
- Casi la mitad de los encuestados pertenecen al área de Egresos, lo cual indica que es el área con más personal.
- La totalidad de los colaboradores consideran que la organización es un buen lugar para trabajar.

Al analizar los datos generales del cuestionario, se logró determinar lo que se detalla a continuación:

Área de Ingresos

Cuadro 3 Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1

Objetivo n.º 1: Identificar los estresores extraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad de las personas no ven afectada su relación con familiares por temas laborales. • La totalidad de los colaboradores indican que en vacaciones no piensan en temas laborales y que, gracias a eso, pueden pasar tiempo de calidad y compartir con la familia. <p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más de la mitad de los colaboradores de esta área consideran que no existe una relación equitativa entre las funciones que realiza versus el salario pagado. 	<p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda a todas las personas a aprovechar su tiempo en familia, dejar de lado todo lo relacionado con el trabajo, para que puedan pasar tiempo de calidad con sus seres queridos. <p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un estudio de salario y compararlo con los que se encuentran dentro del mismo mercado, es decir, salarios de colaboradores que realizan funciones muy similares.

<ul style="list-style-type: none"> • Más de la tercera parte de la población indican que el salario percibido les permite cubrir los gastos personales. • La totalidad de los colaboradores mencionan que no han visto afectado su desempeño laboral a causa de los problemas económicos durante los primeros 4 meses del año 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda pasar por medio de correo electrónico, información que se considere importante sobre finanzas y economía del país para estar enterado de la situación económica del país. • Se recomienda realizar una charla sobre Finanzas personales.
---	---

Fuente: Elaboración propia, 18 mayo 2019

Cuadro 4: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2

<p align="center">Objetivo n°2</p> <p>Determinar los estresores intraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.</p>	
<p align="center">Conclusiones</p>	<p align="center">Recomendaciones</p>

<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los estresores de ruido fuerte y baja temperatura suman más de dos terceras partes de lo que se presenta en el área de trabajo con respecto al ambiente físico. <p>Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad de los colaboradores sienten que las cargas de trabajo están bien distribuidas dentro del área. <p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menos de la mitad de los colaboradores indican que les cambian las indicaciones dadas 	<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda acondicionar la zona de trabajo, de tal manera que, los colaboradores puedan realizar las funciones asignadas sin la presencia de exceso de ruido y con condiciones más adecuadas para trabajar. <p>Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda seguir haciendo las cosas como hasta el momento, para mantener a los colaboradores motivados y que puedan realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz. <p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda a los supervisores y coordinadores una excelente comunicación con
---	--

<p>en un determinado momento, lo cual demuestra que por lo general las instrucciones son claras.</p>	<p>su equipo de trabajo, hacer reuniones periódicas donde se puedan aclarar las dudas de los compañeros.</p>
<p>Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad del área está de acuerdo con que siempre se recibe mucho apoyo de parte del grupo de trabajo y que estos a la vez motivan para que se realicen las funciones diarias, lo cual genera un agradable ambiente de trabajo. 	<p>Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda hacer lo posible por mantenerse de esta forma, ya que es de gran importancia para que los objetivos establecidos en el área se logren y para tener a los colaboradores motivados.
<p>Nivel Grupal: Conflictos Intragrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son pocos los colaboradores que indican que en el área se presentan problemas como roces y división con otras áreas y falta de apoyo del jefe 	<p>Nivel Grupal: Conflictos Intragrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda estar alerta para que esta pequeña cantidad de colaboradores no crezca más y no dejar que el problema se haga grande. También, se pueden

<p>inmediato del supervisor, la mayoría muestran que no se presentan problemas de ese tipo, que por el contrario reciben apoyo constante del supervisor.</p>	<p>realizar dinámicas que ayuden a mejorar la comunicación.</p>
<p>Nivel Grupal: Conflictos Intergrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad muestra que en el área no existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo, lo cual es un resultado muy positivo. 	<p>Nivel Grupal: Conflictos Intergrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre es muy importante mantener una buena comunicación con todos los miembros de trabajo y conservar una actitud de respeto hacia todos.

Fuente: Elaboración propia, 21 mayo 2019

Cuadro 5: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 3

Objetivo n°3	
Identificar los estresores organizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad de las personas que pertenecen a esta área revelan 	<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • No permitir que este buen ambiente laboral se pierda, dar

<p>que el clima organizacional en el lugar de trabajo se puede definir como muy buen ambiente de trabajo, todos se sienten a gusto en él y de igual forma la totalidad considera que la organización es buen lugar para trabajar por los múltiples beneficios que brinda.</p>	<p>siempre lo mejor de sí mismo y realizar actividades grupales que ayuden a mantener una excelente relación de grupo entre todos.</p>
<p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad considera que la organización cuenta con un control de sistemas informáticos, lo cual es muy beneficioso. • La totalidad de las personas encuestadas en al área muestran que dominan el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias y eso está excelente. 	<p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda solicitar ayuda a algún compañero (a) del área, supervisor o compañero del departamento de TI en caso de que en cierto momento alguno de los compañeros no conozca mucho acerca de este tema y necesite ser capacitado.

<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte está de acuerdo con que el departamento de Operaciones cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de los funcionarios en materia informática. 	
--	--

Fuente: Elaboración propia, 21 mayo 2019

Cuadro 6: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4

Objetivo n°4 Valorar el grado de síndrome de Burnout, que presentan los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Con base en los resultados obtenidos del test de Maslach que se presentan en la imagen 7 se determina que los niveles de peligrosidad de Burnout en colaboradores del área de Ingresos son bajos en cansancio emocional y despersonalización, 	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que los resultados son buenos, el aspecto de realización personal está muy cerca del límite de pasar al rango de alto, por lo tanto, se recomienda impartir talleres sobre realización personal, con el propósito de mejorar este

<p>mientras que en la realización personal es medio. Lo cual indica que en esta área no se presenta el síndrome de Burnout.</p>	<p>aspecto y motivar más a los colaboradores, además felicitarlos siempre por los objetivos alcanzados tanto individuales como grupales.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia, 21 mayo 2019

Es importante mencionar que para poder determinar el nivel del síndrome de Burnout que presenta un colaborador o un grupo de ellos, se deben de tomar en cuenta los rangos que se muestran en el siguiente cuadro:

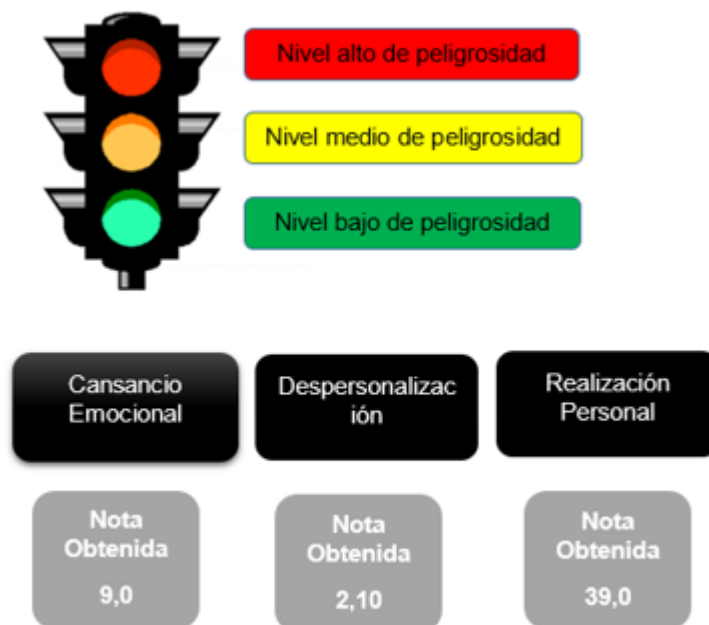
Cuadro 7: Rangos de Evaluación para Maslach

Aspecto	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: Elaboración propia, 22 mayo 2019

A continuación, se ilustran los resultados obtenidos:

Imagen 7: Resultados de Burnout en el área de Ingresos



Fuente: Elaboración propia, 23 mayo 2019

Área de Egresos

Cuadro 8: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1

Objetivo n.º 1:	
Identificar los estresores extraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones

<p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más de la mitad de las personas no ve afectada su relación con familiares por temas laborales. • Gran parte de los colaboradores indican que en vacaciones no piensan en temas laborales y que, gracias a eso, pueden pasar tiempo de calidad y compartir con la familia. 	<p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que son pocas las personas que ven afectada su relación con familiares por temas labores, es importante hacer un pequeño estudio para conocer los motivos e implementar soluciones para que los afectados puedan disfrutar más ameno su tiempo libre.
<p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte de los colaboradores de esta área consideran que no existe una relación equitativa entre las funciones que realiza versus el salario pagado. • Poco más de la mitad de la población indican que el salario percibido no les permite cubrir los gastos personales. 	<p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un estudio de salario y compararlo con los que se encuentran dentro del mismo mercado, es decir, salarios de colaboradores que realizan funciones muy similares. • Se recomienda pasar por medio de correo electrónico, información que se considere importante sobre finanzas y economía del país para estar

<ul style="list-style-type: none"> • La mayor parte de los colaboradores mencionan que no han visto afectado su desempeño laboral a causa de los problemas económicos durante los primeros 4 meses del año 2019. 	<p>enterado de la situación económica del país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda realizar una charla sobre Finanzas personales.
---	--

Fuente: Elaboración propia, 21 mayo 2019

Cuadro 9: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2

<p align="center">Objetivo n°2</p> <p>Determinar los estresores intraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.</p>	
<p align="center">Conclusiones</p>	<p align="center">Recomendaciones</p>
<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una cuarta parte de los colaboradores que contestaron muestran que el estresor de ruido fuerte se presenta en al área de 	<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda acondicionar la zona de trabajo, de tal manera que, los colaboradores puedan realizar las funciones asignadas

<p>trabajo. Además, menos de la cuarta parte indican alta temperatura, baja temperatura e infraestructura inadecuada.</p> <p>Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Más de la mitad de los colaboradores sienten que las cargas de trabajo están bien distribuidas, sin embargo, una minoría indica que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral. <p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p>	<p>sin la presencia de exceso de ruido y con condiciones más adecuadas para trabajar.</p> <p>Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recomienda prestar atención a los aspectos por los cuales indican que se encuentran con sobre carga laboral que son los siguientes: a) El nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación y b) La cantidad de clientes por atender cada día es excesiva. Por lo tanto, se debe valorar si se cuenta con la adecuada cantidad de personal en el área, esto para no saturarlos de trabajo y cumplir con los objetivos del área. <p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p>
---	---

- Más de la mitad de los colaboradores indican que no les cambian las indicaciones dadas en un determinado momento, por otro lado, la mayoría de los colaboradores han experimentado situaciones en las que dos o más personas le dan órdenes diferentes, lo cual es contradictorio.

Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo

- Más de la mitad de los integrantes del área está de acuerdo con que reciben mucho apoyo de parte del grupo de trabajo y que estos a la vez motivan para que se realicen las funciones diarias, lo cual genera un agradable ambiente de trabajo.

- Se recomienda a los supervisores y coordinadores una excelente comunicación con su equipo de trabajo y dejarles claro a quien pueden consultar en momentos donde se presenten dudas, esto para que no existan contradicciones en las indicaciones dadas.

Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo

- Para mejorar este aspecto del apoyo en grupo, se recomienda al supervisor y coordinador hacer que las personas se sientan parte del equipo y permitir que los mismos participen en la toma de decisiones.
- Se recomienda crear una serie de reglas que se deben cumplir

<ul style="list-style-type: none"> • De los colaboradores que contestaron, poco menos de la mitad consideran que los elementos que se dan en el área son: mala actitud de grupo, poca muestra de afecto hacia los compañeros y poca tolerancia con los demás. La minoría considera que existe poca proximidad física durante la ejecución de las tareas, lo cual evidencia que sí hay un problema. 	<p>en el área con el propósito de que ninguno se vea afectado o se sienta distinto a los demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> • También, se pueden agendar y realizar reuniones periódicas en donde todos los miembros del área puedan participar, conocer y compartir más con sus compañeros de trabajo como una especie de team bulding.
<p>Nivel Grupal: Conflictos Intragrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las personas que contestaron indican que el factor que más se hace presente es la falta de apoyo por parte del supervisor, una minoría mencionan la ausencia de unión por parte del grupo, falta de apoyo del jefe inmediato superior 	<p>Nivel Grupal: Conflictos Intragrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que el supervisor se incluya más en las actividades diarias que suceden en el área y sea como un líder para todas las personas que tiene a cargo, especialmente en los momentos más críticos que se presentan.

<p>y una muy pequeña cantidad dice que hay roces y división con otras áreas del departamento.</p>	
<p>Nivel Grupal: Conflictos</p> <p>Intergrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poco más de la mitad considera que en el área existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo, lo cual no es un buen indicador. 	<p>Nivel Grupal: Conflictos</p> <p>Intergrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este es un resultado que no se puede pasar por alto, por lo tanto, se recomienda hacer talleres o charlas donde se muestre la importancia de trabajar en un ambiente sano y las consecuencias de trabajar en ambientes donde se presenten conflictos intergrupales. También se puede hablar sobre la comunicación asertiva, formas correctas de resolver conflictos y evitar hablar mal de los compañeros.

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

Objetivo n°3	
Identificar los estresores organizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi la mitad de las personas que pertenecen a esta área revelan que el clima organizacional en el lugar de trabajo se puede definir como ambiente un poco tenso y una cuarta parte indica que hay un mal e inadecuado ambiente. • La totalidad considera que la organización es buen lugar para trabajar por los múltiples beneficios que brinda. <p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi la totalidad considera que la organización cuenta con un control de sistemas informáticos, lo cual es muy beneficioso. 	<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para mejorar este aspecto se debe potenciar la comunicación que es la clave del éxito, felicitar a los colaboradores cuando se alcanzan las metas, permitir que todos se sientan parte del equipo, realizar pequeñas actividades grupales donde puedan compartir. <p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pesar de la mayoría sabe utilizar los sistemas informáticos necesarios para ejecutar las labores diarias, es importante que se consulte a los mismos

<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las personas encuestadas en el área indican que dominan el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias. • Poco más de la mitad está de acuerdo con que el departamento de Operaciones cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de los funcionarios en materia informática. 	<p>sobre las dudas que tengan con respecto al tema y por su puesto aclararlas, con el fin de que esa minoría no quede rezagada y de esta forma también servirá para realizar el trabajo de forma eficiente y eficaz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda identificar a las personas con más experiencia o más conocimiento en estos temas, con el fin de que puedan capacitar o ayudar a sus compañeros cuando sea necesario.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

Cuadro 11: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4

<p align="center">Objetivo n°4</p> <p>Valorar el grado de síndrome de Burnout, que presentan los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.</p>	
<p align="center">Conclusiones</p>	<p align="center">Recomendaciones</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Con base en los resultados obtenidos del test de Maslach que se presentan en la imagen 8 se determina que los niveles de peligrosidad de Burnout en colaboradores del área de Egresos son medios en cansancio emocional y realización personal, mientras que en la despersonalización es bajo. Lo anterior indica que en esta área no se presenta el síndrome de Burnout. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda prestar atención a los aspectos de cansancio emocional y realización personal, ya que los indicadores no son muy positivos, para esto se recomienda pasar por medio de correo electrónico consejos sobre cómo mejorar estos aspectos, realizar pequeñas actividades como fijar una hora para hacer estiramientos en pocos minutos, cerca del área de trabajo.
---	---

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

A continuación, se ilustran los resultados obtenidos:

Imagen 8: Resultados de Burnout en el área de Egresos



Fuente: Elaboración propia, 23 mayo 2019

Área de Recaudación

Cuadro 12: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1

Objetivo n.º 1:	
Identificar los estresores extraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones

Familia

- Más de la mitad de las personas no ve afectada su relación con familiares por temas laborales.
- Poco más de la mitad de los colaboradores indican que en vacaciones no piensan en temas laborales y que, gracias a eso, pueden pasar tiempo de calidad y compartir con la familia.

Económico

- La mayor parte de los colaboradores de esta área consideran que no existe una relación equitativa entre las funciones que realiza versus el salario pagado.
- Poco más de la mitad de la población indican que el salario percibido les permite cubrir los gastos personales.
- Casi la totalidad de los

Familia

- A pesar de que son pocas las personas que ven afectada su relación con familiares por temas labores, es importante hacer un pequeño estudio para conocer los motivos e implementar soluciones para que los afectados puedan disfrutar más ameno su tiempo libre.

Económico

- Realizar un estudio de salario y compararlo con los que se encuentran dentro del mismo mercado, es decir, salarios de colaboradores que realizan funciones muy similares.
- Se recomienda realizar una charla sobre Finanzas personales.

<p>colaboradores mencionan que no han visto afectado su desempeño laboral a causa de los problemas económicos durante los primeros 4 meses del año 2019.</p>	
--	--

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

Cuadro 13: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2

<p align="center">Objetivo n°2 Determinar los estresores intraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.</p>	
<p align="center">Conclusiones</p>	<p align="center">Recomendaciones</p>
<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los colaboradores que contestaron muestran que los estresores que más se presentan son: ruido fuerte, alta temperatura y 	<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda acondicionar la zona de trabajo, de tal manera que, los colaboradores puedan realizar las funciones asignadas

ninguno. Además, una pequeña cantidad indican baja temperatura, infraestructura inadecuada y otros.

Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo

- La mayoría de los colaboradores sienten que las cargas de trabajo están bien distribuidas, sin embargo, una minoría indica que se encuentra en una situación de sobrecarga laboral.
- La mitad de las personas que sienten que están con sobre carga de trabajo señalan que se debe a que el nivel de exigencia en el trabajo aumenta día con día al mismo tiempo que el esfuerzo y dedicación y menos de la mitad

sin la presencia de exceso de ruido y con condiciones más adecuadas para trabajar.

- Revisar si la infraestructura está en buenas condiciones.
- Solicitar apoyo al departamento de Salud Ocupacional.

Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo

- Se recomienda prestar atención a los aspectos por los cuales indican que se encuentran con sobre carga laboral
- Por otro lado, se debe verificar si realmente las funciones del personal que forma parte del área están bien distribuidas o si el personal está capacitado en las funciones que tiene asignadas.

<p>indican que el límite de tiempo para acabar las tareas cada vez disminuye.</p> <p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los colaboradores indican que, sí les cambian las indicaciones dadas en un determinado momento, debido a eso, gran cantidad de colaboradores han experimentado situaciones en las que dos o más personas le dan ordenes diferentes, lo cual es contradictorio. <p>Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más de la mitad de los integrantes del área está de acuerdo con que reciben apoyo de parte del grupo de trabajo y que estos a la vez motivan para 	<p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda a los supervisores y coordinadores una excelente comunicación con su equipo de trabajo y dejarles claro a quién pueden consultar en momentos donde se presenten dudas, esto para que no existan contradicciones en las indicaciones dadas. <p>Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que son pocos los que no están de acuerdo con el apoyo de grupo, se recomienda al supervisor y coordinador hacer que las personas se
--	--

<p>que se realicen las funciones diarias</p> <ul style="list-style-type: none"> De los colaboradores que contestaron, la mayoría considera que el elemento que más sobresale en el área es: poca tolerancia con los demás, en segundo lugar, poca muestra de afecto hacia los compañeros, seguido de mala actitud de grupo. Una pequeña cantidad considera que existe poca proximidad física durante la ejecución de las tareas. 	<p>sientan parte del equipo y permitir que los mismos participen en la toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer charlas sobre tolerancia, para mejorar este aspecto y cabe mencionar que es un valor de la organización que se debe cumplir todo el personal. También, se pueden agendar y realizar reuniones periódicas en donde todos los miembros del área puedan participar, conocer y compartir más con sus compañeros de trabajo como una especie de team bulding.
<p>Nivel Grupal: Conflictos</p> <p>Intragrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> La mayoría de las personas que contestaron indican que el factor que más se hace presente es la 	<p>Nivel Grupal: Conflictos</p> <p>Intragrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> Se recomienda que el supervisor se incluya más en las actividades diarias que suceden

<p>ausencia de unión por parte del grupo, seguido de falta de apoyo del jefe inmediato superior y una pequeña cantidad dice que hay falta de apoyo del superior.</p>	<p>en el área y sea como un líder para todas las personas que tiene a cargo, especialmente en los momentos más críticos que se presentan.</p>
<p>Nivel Grupal: Conflictos</p> <p>Intergrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría considera que en el área existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo, lo cual no es un buen indicador. 	<p>Nivel Grupal: Conflictos</p> <p>Intergrupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este es un resultado que no se puede pasar por alto, por lo tanto, se recomienda hacer talleres o charlas donde se muestre la importancia de trabajar en un ambiente sano y las consecuencias de trabajar en ambientes donde se presenten conflictos intergrupales. • También se puede hablar sobre la comunicación asertiva, formas correctas de resolver conflictos y evitar hablar mal de los compañeros.

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

Cuadro 14: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 3

Objetivo n°3	
Identificar los estresores organizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poco más de la mitad de las personas que pertenecen a esta área revelan que el clima organizacional en el lugar de trabajo se puede definir como ambiente un poco tenso y una minoría indica muy buen ambiente de trabajo. • La totalidad considera que la organización es buen lugar para trabajar por los múltiples beneficios que brinda. <p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad considera que la organización cuenta con un 	<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para mejorar este aspecto se debe potenciar la comunicación que es la clave del éxito, felicitar a los colaboradores cuando se alcanzan las metas, permitir que todos se sientan parte del equipo, realizar pequeñas actividades en las que puedan compartir. <p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mantener siempre a los colaboradores al día con las capacitaciones que

<p>control de sistemas informáticos, lo cual es muy bueno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad de las personas encuestadas en el área indican que dominan el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias. • La mayoría está de acuerdo con que el departamento de Operaciones cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de los funcionarios en materia informática. 	<p>puedan ir necesitando acorde con los cambios que realizan en pro del trabajo.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

Cuadro 15: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4

<p align="center">Objetivo n°4</p> <p>Valorar el grado de síndrome de Burnout, que presentan los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.</p>	
<p align="center">Conclusiones</p>	<p align="center">Recomendaciones</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Con base en los resultados obtenidos del test de Maslach que se presentan en la imagen 9 se determina que los niveles de peligrosidad de Burnout en colaboradores del área de Recaudación son bajos en realización personal y despersonalización, mientras que en cansancio emocional es medio. Lo anterior indica que en esta área si se presenta el síndrome de Burnout con respecto al aspecto de realización personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda tomar un espacio al menos una vez al mes para realizar pequeñas actividades en las que todos los colaboradores del área puedan participar y compartir momentos con los compañeros del equipo de trabajo, para que de esta manera se conozcan un poco mejor y se sientan parte del equipo. De hecho, también se puede aprovechar para celebrar a los cumpleaños del mes, por ejemplo. • Además, realizar pequeñas actividades como fijar una hora para hacer estiramientos en pocos minutos, cerca del área de trabajo.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

A continuación, se ilustran los resultados obtenidos:

Imagen 9: Resultados de Burnout en el área de Recaudación



Fuente: Elaboración propia, 23 mayo 2019

Otra área

Cuadro 16: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 1

Objetivo n.º 1: Identificar los estresores extraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad de las personas no ve afectada su relación con familiares por temas laborales. • La mitad de los colaboradores indican que en vacaciones sí 	<p>Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda intentar dejar de lado los asuntos laborales cuando se está en los días libres, sin embargo, a veces los altos puestos ameritan esta

<p>piensan en temas laborales, sin embargo, la totalidad indica que el trabajo les permite pasar el tiempo que desea con la familia.</p> <p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mitad de los colaboradores de esta área consideran que no existe una relación equitativa entre las funciones que realiza versus el salario pagado. • La totalidad de la población indican que el salario percibido les permite cubrir los gastos personales y que además durante los primeros 4 meses de este año 2019 su desempeño laboral no ha sido afectado a causa de los problemas económicos. 	<p>disponibilidad, pero siempre se debe hacer el balance de vida y trabajo.</p> <p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un estudio de salario y compararlo con los que se encuentran dentro del mismo mercado, es decir, salarios de colaboradores que realizan funciones muy similares. • Se recomienda realizar una charla sobre Finanzas personales.
---	---

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

Cuadro 17: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 2

Objetivo n°2	
Determinar los estresores intraorganizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cuarta parte de los colaboradores que contestaron muestran que los estresores que más se presentan son: ruido fuerte, alta temperatura, baja temperatura y ninguno. <p>Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad de los colaboradores sienten que las cargas de trabajo están bien distribuidas, por lo tanto, los mismos no se encuentran en una situación de sobrecarga laboral. 	<p>Ambiente Físico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda acondicionar la zona de trabajo, de tal manera que, los colaboradores puedan realizar las funciones asignadas sin la presencia de exceso de ruido y con condiciones más adecuadas para trabajar. <p>Nivel Individual: Sobrecarga de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda seguir distribuyendo las tareas diarias como hasta el momento, ya que está funcionando muy bien y si en algún instante se ven frente a una situación de sobrecarga laboral comunicarlo para establecer las tareas que son prioridad.

<p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p> <ul style="list-style-type: none">• La totalidad de los encuestados indican que, no les cambian las indicaciones dadas en un determinado momento, por lo tanto, pueden seguir las instrucciones dadas con toda tranquilidad. <p>Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo</p> <ul style="list-style-type: none">• La totalidad de integrantes del área está de acuerdo con que reciben apoyo de parte del grupo de trabajo y que estos a la vez motivan para que se realicen las funciones diarias.• De los colaboradores que contestaron, la mitad considera que los elementos que más sobresalen en el área son: poca tolerancia con los demás y poca muestra de afecto hacia los compañeros lo cual revela que si hay puntos de mejora.	<p>Nivel Individual: Conflicto de Roles</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda que continúen con una buena comunicación y que se sigan las indicaciones como se mencionaron desde el principio. <p>Nivel Grupal: Falta de Cohesión de grupo</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda impartir charlas sobre tolerancia, para mejorar este aspecto y cabe mencionar que es un valor de la organización que debe cumplir todo el personal.
--	--

Nivel	Grupal:	Conflictos	Nivel	Grupal:	Conflictos
Intragrupales <ul style="list-style-type: none"> • De las personas que contestaron, la mitad indican que los factores que más se hacen presentes es la ausencia de unión por parte del grupo y los roces y división con otras áreas. • Además, la mitad de los que contestaron mencionan que existe apoyo constante del supervisor y roces con compañeros. 			Intragrupales <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda realizar actividades en donde los colaboradores puedan participar y socializar con las distintas áreas para disminuir estos aspectos y a la vez crear un mejor ambiente de trabajo. 		
Nivel	Grupal:	Conflictos	Nivel	Grupal:	Conflictos
Intergrupales <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad considera que en el área no existen conflictos entre los miembros del grupo de trabajo, lo cual no es un buen indicador. 			Intergrupales <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda seguir trabajando como hasta el momento, hablar siempre con respeto hacia las demás personas para no crear conflictos. 		

Cuadro 18: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 3

Objetivo n°3	
Identificar los estresores organizacionales que afectan a los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad de las personas que del área revelan que el clima organizacional en el lugar de trabajo se puede definir como muy buen ambiente de trabajo. • La totalidad considera que la organización es buen lugar para trabajar por los múltiples beneficios que brinda. <p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad considera que la organización cuenta con un control de sistemas informáticos, lo cual es muy bueno. • La totalidad de las personas encuestadas en al área indican que dominan el funcionamiento de los sistemas informáticos 	<p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda no permitir que se pierda este excelente ambiente de trabajo, ya que en este lugar se pasa diariamente la mayor parte del tiempo. <p>Control de sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mantener siempre a los colaboradores al día con las capacitaciones que puedan ir necesitando acorde con los cambios que realizan en pro del trabajo.

<p>necesarios para realizar sus labores diarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad está de acuerdo con que el departamento de Operaciones cuenta con los medios necesarios para la debida capacitación de cada uno de los funcionarios en materia informática. 	
---	--

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

Cuadro 19: Conclusiones y Recomendaciones, Objetivo 4

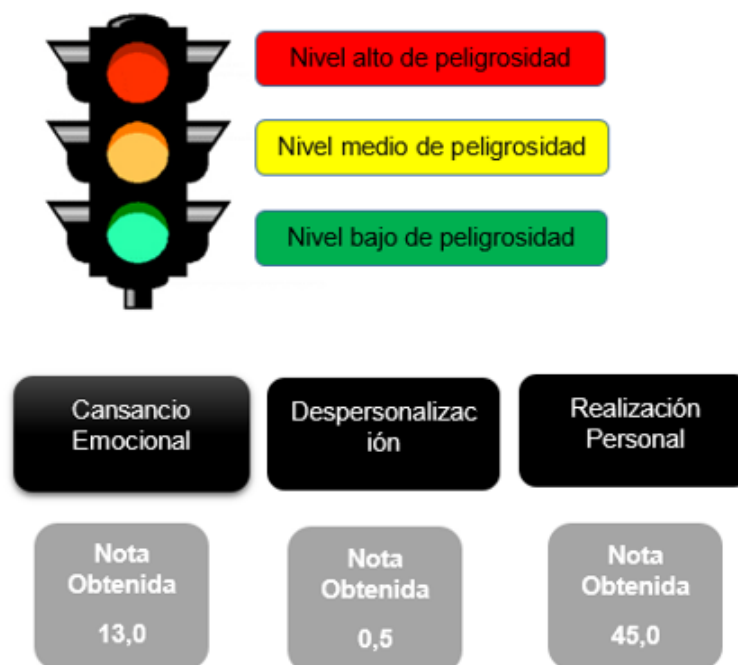
<p align="center">Objetivo n°4</p> <p>Valorar el grado de síndrome de Burnout, que presentan los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.</p>	
<p align="center">Conclusiones</p>	<p align="center">Recomendaciones</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Con base en los resultados obtenidos del test de Maslach que se presentan en la imagen 10 se determina que los niveles de peligrosidad de Burnout en colaboradores que pertenecen a 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mantener siempre una buena comunicación y relación con los compañeros para no caer en el síndrome de Burnout

<p>otra área son bajos en despersonalización y cansancio emocional, mientras que en realización personal es alto. Lo anterior indica que en esta área no se presenta el síndrome de Burnout.</p>	
--	--

Fuente: Elaboración propia, 22 mayo 2019

A continuación, se ilustran los resultados obtenidos:

Imagen 10: Resultados de Burnout en el área de Recaudación



Fuente: Elaboración propia, 23 mayo 2019

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 INTRODUCCIÓN

Con base en la investigación realizada y los resultados obtenidos del cuestionario y el test de Maslach aplicado a la totalidad de los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular, se determina que la población analizada se ha visto afectada en cierta parte a causa del estrés laboral, lo cual está muy relacionado con el desempeño laboral.

El estrés laboral es un problema que se puede hacer presente en muchos trabajos del mundo por múltiples motivos, lo importante es saber controlarlo y detenerlo a tiempo para que no ocasione daños graves en los colaboradores que lo padecen, al igual que el Síndrome el Burnout, aunque muchas personas aún no saben mucho sobre este tema. A pesar de que no son todos los colaboradores del departamento de Operaciones que se ven afectados por estos temas, se logra observar que existen puntos de mejora que deben ser tratados con prontitud, con el propósito de que no se incremente la cantidad de colaboradores afectados por estrés. Por

consiguiente, se diseñan propuestas útiles que puedan ser aplicadas en la organización para un mejor desempeño laboral de los funcionarios.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

Es de gran importancia que se tomen las medidas necesarias para minimizar el estrés laboral y crear un mejor ambiente en las áreas de trabajo donde se desempeñan cotidianamente muchos colaboradores. El lugar de trabajo debe ser apto y sano para que todas las personas pueden ejecutar sus funciones sin ningún problema, considerando que en él se pasa mínimo 8 horas diarias. Lo primordial, es mantener a todo el talento humano del departamento contento y cómodo, de esta manera se obtienen resultados muy positivos.

Actualmente, el Burnout es un tema relativamente nuevo, sin embargo, han salido artículos como: “El Burnout toma peso en la lista de dolencias de la OMS”

Imagen 11: El Burnout, EL PAÍS



Este tipo de artículo demuestra que ya se conocen varios casos de personas que se ven afectadas por este síndrome del trabajador quemado, por este motivo, es importante que más personas conozcan sobre el tema, para que se entienda lo que se debe hacer en caso de tenerlo y las consecuencias que se pueden generar.

6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1 Objetivo General

- Elaborar una propuesta que permita disminuir los niveles el estrés de los colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.

6.3.2 Objetivos Específicos

- Definir acciones para combatir los estresores extraorganizacionales de los colaboradores del departamento de Operaciones.
- Definir acciones que ayuden a combatir los estresores intraorganizacionales en los colaboradores que pertenecen a las áreas de Egresos y Recaudación del departamento de Operaciones.
- Planificar una charla sobre el Síndrome de Burnout para que los colaboradores del departamento de Operaciones conozcan más sobre el tema.
- Elaborar un diagrama de Gantt en el cual se muestre el orden las actividades por realizar y sirva de guía para las personas que lo van a utilizar.

- Valorar el impacto económico de cada una de las propuestas que se desarrollen para minimizar el grado de estrés laboral en los colaboradores del departamento de Operaciones.

6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

6.4.1 Alcances

- Presentar a la jefatura del departamento de Operaciones una propuesta para disminuir el estrés de los colaboradores a su cargo.

6.4.2 Limitaciones

- Que las jefaturas realmente atiendan y apliquen las propuestas desarrolladas.
- No hay suficiente espacio en el lugar de trabajo para realizar ciertas actividades.
- El lugar de trabajo no cuenta con zonas verdes que permitan el desarrollo de actividades al aire libre.

6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Según la interpretación de los datos obtenidos del cuestionario y test de Maslach aplicado, se desarrollan las propuestas que se consideran convenientes y necesarias para disminuir el estrés y así mejorar el desempeño laboral de los

colaboradores del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular. Las mismas se realizarán por variables, según se detalla a continuación:

Variable 1: Estresores Laborales

- Extraorganizacionales
- Intraorganizacionales

Variable 2: Síndrome de Burnout

Lo que se pretende es dar a conocer más sobre el tema, ya que muchas personas ni si quiera habían escuchado nada acerca del tema y es un aspecto que actualmente está afectando a personas que pertenecen al departamento estudiado. Además, se busca minimizar el impacto de este de síndrome en los colaboradores de la manera en que se detalla más adelante.

6.5.1 Variable 1: Estresores Extraorganizacionales

Se muestra una gran debilidad en el aspecto económico específicamente, ya que muchos de los colaboradores indicaron que la remuneración por el trabajo realizado es muy poco, por lo tanto, se propone realizar una charla sobre “Finanzas Personales, Bienestar Financiera”, con el fin de que las personas puedan aprender diferentes consejos que les puedan ayudar a organizar el dinero y sus cuentas por pagar, para que de esta manera se eduquen más para un manejo sabio del dinero.

Objetivo:

Educar utilizando principios prácticos para un manejo sabio del dinero, con el fin de cambiar viejos y malos hábitos que le coloquen en una mejor situación económica.

Temas

- El ahorro, haciendo provisión para el mañana.
- El controlador y el gastador, haciendo equipo financiero.
- Hagamos un presupuesto básico en familia
- Ataquemos las deudas (Mitos y Verdades de la deuda).

Imagen 12: Invitación Taller de Finanzas

Te invitamos a ser parte de:

Charla de Finanzas Personales, Bienestar Financiera
Toma el timón de tus finanzas

... y disfruta sanamente de ellas



Fecha: 15 de octubre
Lugar: comedor de la organización
Hora: 9:00 am

Fuente: Elaboración propia, 06 agosto de 2019

Al finalizar la actividad, los participantes estarán en la capacidad de:

1. Romper la cultura de pobreza, estrés e incertidumbre financiera familiar.
2. Identificar cuál es su comportamiento en relación con el dinero.
3. Aplicar principios sobre finanzas saludables en usted y su familia.

Consideraciones

- El facilitador será de Enfoque a la familia
- La charla está diseñada para desarrollarse en 1 hora y 30 minutos
- Al final, se entregarán certificados de participación

Recursos

- Comedor de la organización
- Refrigerio proporcionado por la organización
- parlantes
- Pantalla (recurso de la compañía)
- Proyector (recurso de la compañía)
- Colabores del departamento de Operaciones

Presupuesto

Cuadro 20: Presupuesto Charla de Finanzas

Descripción	Cantidad de Personas	Costo refrigerio	Costo de la charla	Total
Servicio de la charla	40	-	₡635.000,00	₡635.000,00
Refrigerio	40	₡100 000,00	-	₡100.000,00
Total		₡100 000,00	₡635.000,00	₡735.000,00

Descripción	Cantidad de Personas	Costo unitario o Costo por hora	Total
Profesional de Finanzas (6 horas)	1	¢5,500.00	¢33,000.00
Refrigerio	40	¢2,500.00	¢100,000.00
Total			¢133,000.00

Fuente: Elaboración propia, 06 de agosto 2019. Monto de la charla consultado a la Cámara de Comercio Exterior (CRECEX)

6.5.2 Variable 1: Estresores Intraorganizacionales

Debido a que los colaboradores encuestados indican que hay falta de cohesión de grupo, que muchas veces no son tolerantes y que se presentan roces entre compañeros y supervisores, se realiza la siguiente propuesta:

- Planear actividades bimensuales

¿Quiénes participan?

Todo el personal del departamento de Operaciones de Popular Pensiones S.A.

¿Todo el personal se reunirá el mismo día?

No, cada área deberá organizarse y elegir una fecha que no afecte las operaciones diarias que se realizan en el trabajo ni a los demás departamentos.

¿Qué se hará en cada reunión?

Esta reunión se puede aprovechar para celebrarle a los cumpleaños de los meses en cuestión.

Se pueden hacer actividades tales como:

1. Cuadros Rotos

El grupo se debe de dividir en varios grupos, y por aparte debe de quedar una persona que será el juez, a cada grupo se le entregarán 5 sobres, en cada equipo puede haber máximo 5 personas, los cuales contienen partes de los 5 cuadrados que se deben de armar. El grupo ganador será el primero que logre armar los 5 cuadrados, pero esto deberán hacerlo siguiendo las siguientes reglas:

- No está permitido hablar
- No está permitido pedir a ningún miembro del grupo piezas, ni hacer señales, signos, etc., para solicitarlas. (los miembros podrán voluntariamente darle piezas a los demás)

Instrucciones para el juez

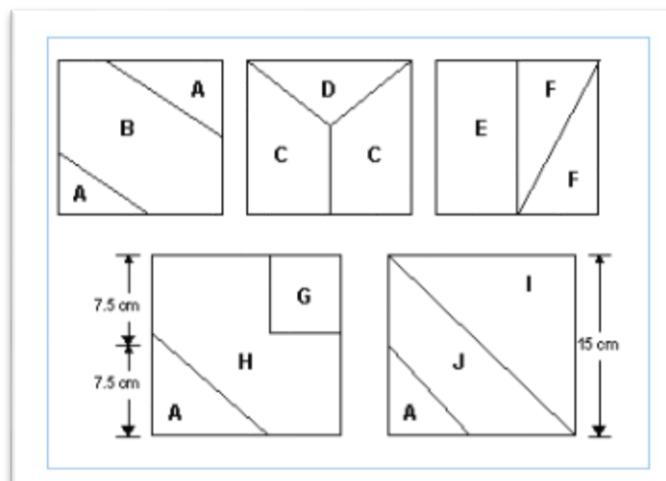
Su misión es ser parte juez y observador. Como juez deberá asegurarse de que cada participante cumpla con las reglas anteriormente mencionadas. Como observador deberá poner atención a lo siguiente:

- ¿Quién está dispuesto a dar las piezas de su rompecabezas?
- ¿Hay alguno que cuando termina su rompecabezas se desentiende de los demás integrantes del grupo?
- ¿Alguno de los participantes lucha con sus piezas, pero no es capaz de dar alguna o todas?
- ¿Cuántas personas se encuentran comprometidas activamente en llevar a cabo su tarea?
- ¿Cuál es el nivel de ansiedad o frustración?

- ¿Hay algún punto en donde el grupo empieza a cooperar?
- ¿Alguno trata de violar las reglas hablando o señalando para ayudar a alguno de los miembros a resolver sus problemas?

Importante: Todos los cuadros deben de medir 15 cm x 15 cm, se pueden hacer en cartulina, cada una de las piezas deberán ser marcadas con una letra y con lápiz para que después se pueda borrar sin ningún problema, debido a que todas las piezas A deben ser del mismo tamaño, todas las piezas C, deben ser del mismo tamaño y así para todas, después de trazar las líneas en los cuadrados y haber marcado las secciones con letras, corte cada cuadrado por las líneas señaladas para hacer las partes del rompecabezas. Luego marque los cinco sobres de la siguiente forma: el sobre No. 1 contendrá: I, H, E; el 2 tendrá A, A, A, y C; el 3 tendrá A y J; el 4 tendrá D, F y el 5 tendrá G, B, F, y C, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 13: Cuadros Rotos



Recuperado de: https://gerza.com/dinamicas/categorias/todas/todas_dina/cuadros_rotos.html , 8 de julio

Presupuesto

Cuadro 21: Presupuesto, Variable 1

Materiales	Cantidad	Costo unitario	Total
Cartulinas de Color	35	¢30	¢1,050.00

Fuente: Elaboración propia, 11 julio 2019

Los demás materiales requeridos se tomarán prestados de los suministros que proporciona la empresa a cada colaborador, tales como: tijeras, lápiz, regla y sobres reciclados.

2. Trivial de la empresa

La actividad consiste en hacer preguntas tipo “Trival” sobre el lugar de trabajo, se puede hacer individual o dividir el grupo en 2.

Materiales:

- Hojas de reciclaje

- Lápiz o lapicero

¿Cuál es el objetivo?

Involucrar a las personas y mejorar la unión de grupo.

¿Cómo jugar?

1. Crear una lista de preguntas relacionadas con el lugar de trabajo. Como, por ejemplo: ¿Cuántas filas de cubículos hay en el piso 2? ¿Cuántas personas llamadas María trabajan en el departamento de Administración y Finanzas? ¿Cuántas mujeres trabajan en el área de Recaudación? ¿Cuántas personas pertenecen al departamento de Operaciones?
2. Escribir todas las preguntas y sus respuestas en tarjetas.
3. Lanzar las preguntas a todo el grupo, quien sabe la respuesta deberá levantar la mano e indicarla en voz alta una vez que se le dé la palabra.
4. El participante con más preguntas acertadas gana.

La actividad desarrollada anteriormente, no requiere de ningún gasto económico.

3. Dibujar en la espalda

La actividad consiste en hacer dibujos en la espalda de un compañero o compañero utilizando el dedo índice, se puede dividir el grupo en 2.

Materiales:

- Una pizarra acrílica

- Un pilot
- Un borrador

Imagen 14: Dibujar en la espalda



Recuperado de:

https://www.google.com/search?q=din%C3%A1mica+de+realizar+un+dibujos+en+la+espalda+del+compa%C3%B1ero&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwju9_es2IDkAhXKuFkKHRxICmoQ_AUIESqB&biw=1920&bih=940#imgrc=&spf=1565728277311, 13 de agosto

¿Cuál es el objetivo?

Reforzar habilidades que mejoren la efectividad del recurso humano y crear una mejor comunicación.

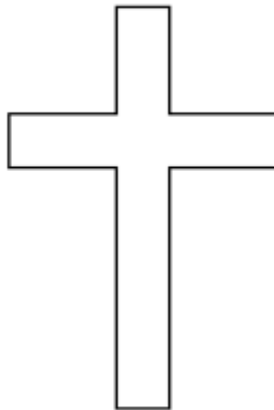
¿Cómo jugar?

1. Se deben de formar 2 grupos.
2. Se colocan uno detrás del el otro
3. El último compañero o compañera que se encuentra en la fila, será el encargado (a) de dibujar en la espalda del otro lo que se le muestra.
4. El penúltimo compañero de fila, deberá de poner mucha atención a lo que está dibujando su compañero en su espalda, para que seguidamente, este pueda hacer lo mismo en la espalda del compañero (a) que tiene al frente y así hasta llegar al primero de la fila.

5. El primero de la fila, se encargará de dibujar en una pizarra lo que pudo captar del dibujo.
6. Cada grupo hará 4 dibujos, y el grupo ganador será el que logre acertar la mayor cantidad de dibujos indicados.

Ejemplos de imágenes a utilizar:

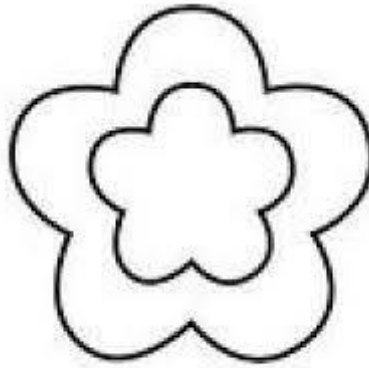
Imagen 15: Imagen Cruz



Recuperado de:

https://www.google.com/search?biw=1920&bih=940&tbm=isch&sa=1&ei=pSBTXdCbBZCu5wKluZq4Aw&q=cruz++figuras+geometricas&oq=cruz++figuras+geometricas&gs_l=img.3..0i5i30j0i8i30i2.36082.37199..37384...0.0..0.258.1033.0j1j4.....0....1..gws-wiz-img.....0i7i30j0i7i5i30j0i8i7i30.DQ2T4jG63aE&ved=0ahUKEwiQqvzm2oDkAhUQ11kKHwCbjcQ4dUDCAY&uact=5#imgrc=&spf=1565728972016 13 de agosto

Imagen 16: Imagen Flor

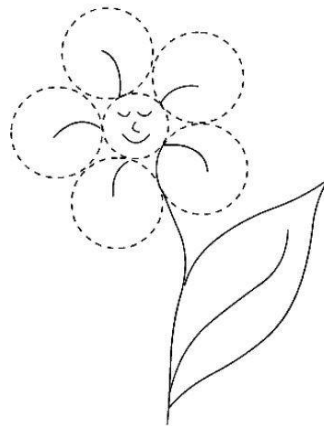


Medida en tamaño natural

Recuperado de:

https://www.google.com/search?biw=1920&bih=940&tbn=isch&sa=1&ei=DSBTXevbJcyw5wLI4YywDg&q=flor+con+figuras+geometricas&oq=flor+con+fig&gs_l=img.3.1.0l3j0i5i30j0i8i30j0i24.18019.21203..23382...2.0..1.416.3084.0j7j4j2j1.....0....1..qws-wiz-img.....0i67.8x-S8t598G4#imgrc=&spf=1565728806305 , 13 de agosto

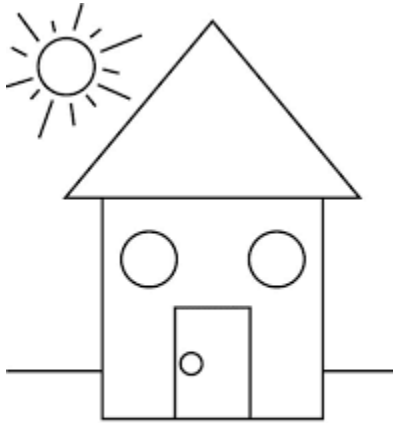
Imagen 17: Imagen Flor #2



Recuperado de:

https://www.google.com/search?biw=1920&bih=940&tbn=isch&sa=1&ei=DSBTXevbJcyw5wLI4YywDg&q=flor+con+figuras+geometricas&oq=flor+con+fig&gs_l=img.3.1.0l3j0i5i30j0i8i30j0i24.18019.21203..23382...2.0..1.416.3084.0j7j4j2j1.....0....1..qws-wiz-img.....0i67.8x-S8t598G4#imgrc=&spf=1565728806305 , 13 de agosto

Imagen 18: Casa



Recuperado de:

https://www.google.com/search?biw=1920&bih=940&tbm=isch&sa=1&ei=JiBTXYPgHYPe5gKdmLPICw&q=casa+con+figuras+geometricas&oq=casa+con+figuras+geometricas&gs_l=img.3..0i67l2j0l4j0i7i30l4.80703.81685..82502...0.0..0.257.814.0j2j2.....0...1..gws-wiz-img.fraYMQt2LX0&ved=0ahUKEwiDi82q2oDkAhUDr1kKHR3MDLkQ4dUDCAY&uact=5 ,13 de agosto

La actividad desarrollada anteriormente, no requiere de ningún gasto económico, ya que la empresa cuenta con los recursos necesarios para desarrollarla.

6.5.3 Variable 2: Síndrome de Burnout

- Charla sobre el Síndrome de Burnout

Se propone esta charla para todo el personal del departamento de Operaciones, ya que en el momento en que se aplicó el test de Maslach, muchos de los compañeros indicaron que no sabían de que trataba ese tema.

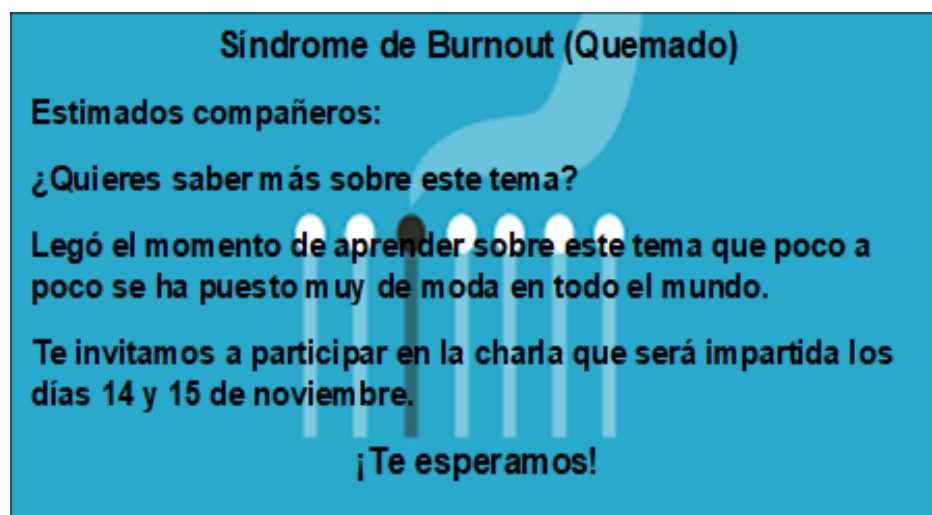
¿Quiénes asistirán?

Todo el personal del departamento de Operaciones de la Operadora de Pensiones del Banco Popular.

¿Qué contenido tendrá la charla?

- Definir el Síndrome de Burnout
- Indicar los síntomas principales
- Personas en riesgo de sufrirlo
- Tipos
- Consecuencias

Imagen 19: Invitación a charla, Síndrome de Burnout



Fuente: Elaboración propia, 10 julio de 2019

Presupuesto

Cuadro 22: Presupuesto, Charla Síndrome de Burnout

Descripción	Duración en horas	Costo por hora	Total
Charla (30min, 2 días)	1	Φ2 600,00	Φ2 600,00

Fuente: Elaboración propia, 17 agosto de 2019

Consideraciones para la charla:

- El personal del departamento de Operaciones se debe de dividir en 2 grupos para asistir a la charla, ya que el espacio es un poco reducido para la totalidad de los colaboradores del departamento
- La charla será impartida por la investigadora de manera gratuita
- Tendrá una duración de 30 min aproximadamente.
- El material expuesto, será enviado por correo a todo el personal del departamento de Operaciones

Recursos:

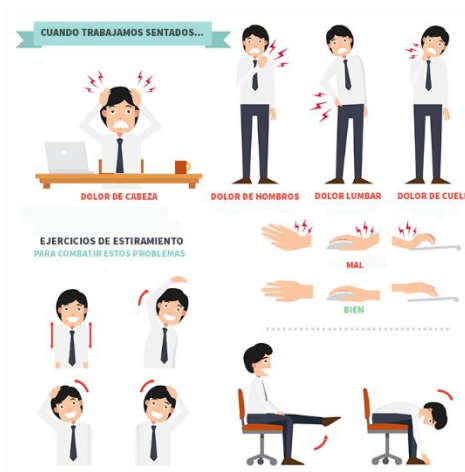
- El comedor de la institución
- La pantalla del comedor
- Una computadora
- Un cable HDMI
- El personal del departamento de Operaciones

La propuesta desarrollada anteriormente, no requiere de ningún gasto económico, ya que la empresa cuenta con todos los recursos necesarios para impartir la charla.

Adicionalmente, se les recomienda a las áreas de Egresos y Recaudación realizar las siguientes actividades para minimizar los niveles de Burnout presentes en sus colaboradores:

- ✓ Realizar una pequeña pausa en la ejecución de sus labores diarias, con el fin de que los colaboradores puedan realizar estiramientos en su área de trabajo, que les permitan estirarse y despejarse un poco de las tareas diarias, los mismos pueden requerir unos 5 minutos aproximadamente. Se le puede solicitar ayuda a la encargada de Salud Ocupacional, para que recomiende los ejercicios aptos.

Imagen 20: Estiramientos de Oficina



Recuperado de:

https://www.google.com/search?q=estiramientos+de+oficina&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjzqMzHv63jAhVEvIkKHWfgCA4Q_AUIECgB&biw=1920&bih=940#imgdii=palZRdBJ8gXfoM:&imgrc=CvdHNmXIU416qM:&spf=1562869764284 , 11 julio de 2019

- ✓ Evitar las rutinas, estudios realizados indican que la rutina puede agotar a las personas, por lo tanto, se recomienda que las personas cambien la ruta que hacen para llegar al trabajo cada cierto tiempo, cambiar las cosas que

tienen en su cubículo y hasta capacitar a sus funcionarios para que puedan realizar distintas tareas.

- ✓ Hacer ejercicios y/o practicar algún pasatiempo, esto ayudará que las personas despejen su mente del trabajo y se sientan mejor física y mentalmente.

Esta propuesta no implica ningún gasto económico, ya que la empresa cuenta con una persona encargada de Salud Ocupacional, por lo tanto, no se debe contratar a nadie y los ejercicios y pasatiempos, los funcionarios los pueden practicar en la comodidad de su hogar sin ningún costo.

6.5.4 Presupuesto total de la propuesta

Cuadro 23: Presupuesto Total

Variable	Propuesta	Monto
Estresores Extraorganizacionales	Charla de Finanzas	₪735.000,00
Estresores Intraorganizacionales	Actividades Bimensuales	₪1.050,00
Síndrome de Burnout	Charla de Síndrome de Burnout	₪2 600,00
Total Propuesta		₪738 650,00

Fuente: Elaboración propia, 17 de agosto 2019

A continuación, se muestra un diagrama de Gantt donde se puede visualizar las actividades que se van a realizar y las fechas de estas.

Cuadro 22: Diagrama de Gantt

Actividad	Inicio	Final	15/10/2019	30/10/2019	14/11/2019	15/11/2019	30/11/2019	13/12/2019	15/12/2019	30/12/2019
Taller de Finanzas	15/10/2019	15/10/2019								
Actividad Bimensual	30/10/2019	30/10/2019								
Charla Síndrome de Burnout	14/11/2019	15/11/2019								
Actividad Bimensual	13/12/2019	13/12/2019								

Fuente: Elaboración propia, 17 de agosto 2019

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Bustos Villar, Eduardo. *¿Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*, SB Editorial, 2015. Tomado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouhsp/detail.action?docID=467604>
5
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos*.
- Debra L, Nelson y Campbell Quick, J. (2013). *CORG: Comportamiento Organizacional*. 3° edición. Ed: Cengage.
- Dessler, G. y Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos*. 6a ed. Ed: Pearson Educación. Tomado de <http://201.195.87.22:2222>
- González, L. Chinchilla, A. Guerra, G. Jara, A (2018). *Guía cuantitativa para trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales*. 2-18. San José. Ed. Universidad Hispanoamericana.
- Hernández Sampieri, R. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias*. Ed: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° edición. Ed: McGraw-Hill Interamericana.
- Muñoz Razo, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. 3° edición. Ed: Pearson Educación.
- Oblitas Guadalupe, L. (2017). *Psicología de la salud y calidad de vida*. 4° edición. Ed: Cengage.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México, DF: PEARSON.

SITIOS WEB

<https://www.popularpensiones.fi.cr/>

<https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

<https://retos-directivos.eae.es/dos-dinamicas-para-fomentar-la-cohesion-grupal/>

ANEXOS

Cuestionario



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Instrumento para analizar el impacto del estrés en el desempeño laboral en el departamento de Operaciones en la Operadora de Pensiones del Banco Popular en el primer cuatrimestre del 2019.

Estimado colaborador

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas cerradas y abiertas, referentes al tema mencionado en el párrafo anterior. Marque con una "X" la respuesta que corresponda y especifique según su criterio. La información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual sino de forma colectiva, con fines estadísticos.

Agradezco su ayuda en la elaboración de este instrumento.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo Registrado

A. Masculino

B. Femenino

C. Intersex

2. Edad

- A. 20 a 26 años
 - B. 27 a 33 años
 - C. 34 a 40 años
 - D. 41 a 47 años
 - E. 48 o más años.
3. Antigüedad en la compañía
- A. 1 a 5 años
 - B. 6 a 10 años
 - C. 11 a 15 años
 - D. 16 a 20 años
 - E. 21 o más años
4. Área a la que pertenece
- A. Ingresos
 - B. Recaudación
 - C. Egresos
 - D. Otra

II. VARIABLE 1: ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

Indicador 1: Familia

5. ¿Los temas laborales afectan su relación con familiares?

Sí

No

Si su respuesta fue sí, por favor indicar cuáles temas lo afectan

6. Cuando está de vacaciones o en días libres (fin de semana) ¿piensa en temas laborales?

() Sí

() No

Si su respuesta fue sí, por favor indicar por qué

7. ¿Mi trabajo me permite pasar el tiempo que deseo con la familia?

Sí ()

No ()

Por qué

Indicador 2: Económico

8. ¿Considera que el salario pagado está acorde con las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña?

Sí ()

No ()

Si su respuesta fue un No, favor indicar por qué

9. ¿Le permite su salario cubrir los gastos personales?

Sí ()

No ()

III. VARIABLE 2: ESTRESORES INTRAORGANIZACIONALES

Indicador 1: Ambiente físico

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

Puede marcar más de una opción.

- A. iluminación deficiente
- B. Exceso de iluminación
- C. Ruido fuerte
- D. Alta temperatura
- E. Baja temperatura
- F. Infraestructura inadecuada
- G. Otro (especificar) _____

Indicador 2: Nivel individual

Indicador 1: Sobrecarga de Trabajo

11. ¿En el área a la que pertenece, se encuentran las cargas de trabajo bien distribuidas?

Sí () No ()

Si su respuesta fue No, indicar por qué

Indicador 2: Conflicto de Roles

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

() Sí () No

13. ¿Considera que se presentan conflictos de roles?

() Sí () No

Si su respuesta fue Sí, amplíe su respuesta

Indicador 3: Nivel grupal

Indicador 1: Cohesión de Grupo

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

() Sí () No

15. ¿Es posible trabajar en equipo?

() Sí () No

Si su respuesta fue No, indicar por qué

IV. VARIABLE 3: ESTRESORES ORGANIZACIONALES

Indicador 1: Clima de la organización

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

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

17. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

() Sí () No

Por qué

Indicador 2. Control de sistemas informáticos

18. ¿Cuenta la organización con un control de sistemas informáticos?

() Sí () No

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

() Sí () No

Si su respuesta fue No, indicar por qué

20. ¿Se efectúan controles o revisiones del buen estado de los equipos de cómputo?

() Sí () No

V. VARIABLE 4: SINDROME DEL BURNOUT

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

EE: Cansancio Emocional

D: Despersonalización

PA: Realización Personal

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
BIBLIOTECA
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 06 de setiembre 2019.

Señores:
Universidad
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Karina Ramirez O., con número de identificación 402230453
autor (a) del trabajo de graduación titulado
Determinar el estrés laboral en relación con el desempeño de los
colaboradores del departamento de Operaciones de la Compañía de Fianzas
presentado y aprobado en el año 2019, como requisito para optar por el grado
de Licenciatura en Administración; (SI/NO) autorizo a la Biblioteca de la
Universidad Hispanoamericana 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,


402230453
Firma y Cédula de Identidad