

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS
EN GERENCIA**

TESINA PARA OPTAR AL GRADO DE BACHILLERATO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN
GERENCIA.

“FACTORES DE ESTRÉS AMBIENTALES,
ORGANIZACIONALES Y PERSONALES QUE PUEDEN
AFECTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DEL
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SEGUROS DE
CREDOMATIC DURANTE EL I CUATRIMESTRE 2020”

Sustentante:

Yoselyn María Rugama Centeno

Tutora:

M. Sc. Susana Araya Zamora

Tibás, Costa Rica

Contenido

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	V
ÍNDICE DE CUADROS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
INDICE DE GRAFICOS.....	VIII
DECLARACIÓN JURADA.....	IX
CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	X
CARTA APROBACIÓN LECTOR (A).....	XI
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES.....	XII
DEDICATORIA.....	XIII
AGRADECIMIENTO.....	XIV
RESUMEN.....	XV
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Antecedentes del problema.....	2
1.1.2 Problematización.....	4
1.1.3 Justificación del tema.....	5
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	6
1.4.1 Alcances.....	6
1.4.2 Limitaciones.....	7
1.5 APORTE DEL INVESTIGADOR.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 EL CONTEXTO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
2.1.1 Antecedentes de la organización.....	9
2.1.2 Misión de Credomatic.....	10
2.1.3 Visión de Credomatic.....	11
2.1.4 Valores de Credomatic.....	11

2.1.5	Valores corporativos	11
2.1.6	Historia del logo y significado	12
2.1.7	Organigrama	14
2.2	CONTEXTO TEÓRICO CONCEPTUAL	16
2.2.1	Administración de recursos humanos	16
2.2.2	Programación neurolingüística	17
2.2.3	Sofrología	17
2.2.4	Bienestar emocional.....	19
2.2.5	Estrés.....	19
2.2.5.1	Factor de Estrés Desafiante	20
2.2.5.2	Factor de estrés obstructor.....	20
2.2.6	Estresores	21
2.2.6.1	Estrés traumático:.....	21
2.2.6.2	Sucesos vitales estresantes mayores:.....	21
2.2.6.3	Sucesos vitales menores:.....	22
2.2.6.4	Estresores crónicos menores:	22
2.2.7	Fuentes potenciales	23
2.2.7.1	Factores ambientales:.....	23
2.2.7.1.2	Incertidumbre política:.....	25
2.2.7.2	Factores personales:.....	25
2.2.7.3	Factor organizacional:	27
2.2.8	Tensión.....	28
2.2.9	Riesgos psicosociales laborales	29
2.2.10	Desempeño laboral	29
2.2.11	Evaluación del desempeño.....	30
2.2.11.1	La evaluación 360.....	30
2.2.11.2	Evaluación 9 cajas	31
2.2.11.3	Método de evaluación basado en el desempeño.....	32
2.2.11.4	Método de evaluación basado en el futuro	34
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		36
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.1	Finalidad	37
3.1.1.1	Teórica.....	37

3.1.1.2	Aplicada	37
3.1.2	Dimensión temporal	38
3.1.2.1	Transversal	38
3.1.2.2	Longitudinal	38
3.1.3	Marco	39
3.1.3.1	Mega	39
3.1.3.2	Macro	39
3.1.3.3	Micro	40
3.1.4	Naturaleza	40
3.1.4.1	Cuantitativo	40
3.1.4.2	Cualitativa	40
3.1.5	Carácter	41
3.1.5.1	Exploratoria	41
3.1.5.2	Descriptiva	41
3.1.5.3	Correlacional	41
3.1.5.4	Explicativa	42
3.2	SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	42
3.2.1	Sujetos	42
3.2.2	Fuentes de información	42
3.2.2.1	Fuentes de primera mano	43
3.2.2.2	Fuentes de segunda mano	43
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.3.1	Población total	43
3.3.2	Muestra	44
3.4	SELECCIÓN DE MUESTREO	46
3.4.1	Muestreo probabilístico	46
3.4.2	Muestreo no probabilístico	47
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	47
3.5.1	Recolección de datos	47
3.5.2	Tipos de instrumentos de medición o recolección de datos	48
3.5.2.1	Cuestionarios	48
3.6	CUADRO DE OPEACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	49
CAPITULO IV:		55

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	55
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	56
4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	56
CAPITULO V:	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
BIBLIOGRAFÍA.....	114
LIBROS	115
INTERNET.....	117
ANEXOS.....	119
ANEXO 1: CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS	120

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logo de Credomatic antiguo	12
Ilustración 2. Logo de BAC antiguo	13
Ilustración 3. Logo actual de BACCredomatic	13
Ilustración 4. Organigrama local.....	15
Ilustración 5. Fuentes potenciales.	23
Ilustración 6. Método 9 box.....	32
Ilustración 7. Fórmula para población desconocida.....	45
Ilustración 8. Fórmula del tamaño de la población.....	46

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población del centro de atención telefónica de seguros de Bac Credomatic	44
Cuadro 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	51
Cuadro 3. Objetivo específico 1	105
Cuadro 4 Objetivo específico 2	107
Cuadro 5 Objetivo específico 3	110
Cuadro 6 Objetivo específico 4	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género.....	57
Tabla 2. Edad.....	59
Tabla 3. Años de laborar en la empresa.....	60
Tabla 4. Área en la que se desempeña.....	61
Tabla 5. ¿Qué tan seguido se siente estresado en el trabajo?.....	63
Tabla 6. ¿Qué influye más?.....	65
Tabla 7- ¿Usa herramientas tecnológicas?.....	66
Tabla 8. Herramientas que considera necesarias para facilitar sus labores (selección múltiple).....	68
Tabla 9. ¿Usa digitalización?.....	70
Tabla 10. ¿La capacitación es necesaria?.....	71
Tabla 11. ¿Podría ampliar sus conocimientos por cuenta propia?.....	72
Tabla 12. ¿La situación económica del país le afecta su economía?.....	75
Tabla 13. ¿Su salario es acorde a sus responsabilidades?.....	76
Tabla 14 ¿Preocupan las decisiones del gobierno ante el COVID 19?.....	78
Tabla 15 ¿Maneja sobrecarga laboral?.....	79
Tabla 16 ¿Puede crecer profesionalmente?.....	81
Tabla 17. Situaciones presentes en el área de trabajo (selección múltiple).....	82
Tabla 18. Ambiente laboral.....	83
Tabla 19 ¿La organización es un buen lugar para trabajar?.....	84
Tabla 20 ¿Existe favoritismo?.....	85
Tabla 21 ¿Ha señalado este aspecto a los encargados?.....	86
Tabla 22 Relación con el equipo.....	88
Tabla 23 En caso de necesitar ayuda a quién acudiría (selección múltiple).....	89
Tabla 24. Equilibrio laboral-familiar.....	91
<i>Tabla 25 Situaciones que afectan: trabajo- familia.....</i>	<i>92</i>
Tabla 26 ¿Recibe puntual el salario?.....	93
Tabla 27 ¿Su salario es suficiente para sus necesidades básicas?.....	95
Tabla 28. ¿Es suficiente su salario para gastos personales?.....	96
Tabla 29, Participaría en un curso de finanzas.....	97
Tabla 30. Frecuencia de evaluación.....	99
Tabla 31 ¿Qué afecta el desempeño?.....	100

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 . Género	58
Gráfico 2. Edad.....	59
Gráfico 3. Años de laborar en la empresa.....	60
Gráfico 4. Área en que se desempeña	62
Gráfico 5. ¿Qué tan seguido se siente estresado?	64
Gráfico 6. ¿Qué influye más?	65
Gráfico 7.¿Utiliza herramientas tecnológicas?	67
Gráfico 8. Herramientas que considera necesarias para facilitar sus labores.....	68
Gráfico 9. Usa la digitalización	70
Gráfico 10.¿La capacitación es necesaria?	71
Gráfico 11. ¿Podría ampliar sus conocimientos por cuenta propia?	73
Gráfico 12. ¿La situación económica del país?.....	75
Gráfico 13 ¿Su salario es acorde a sus responsabilidades?	77
Gráfico 14 ¿Preocupan las decisiones del gobierno ante el COVID 19?	78
Gráfico 15.¿Maneja sobrecarga laboral?	79
Gráfico 16 ¿Puede crecer profesionalmente?	81
Gráfico 17. Situaciones presentes en el área de trabajo	82
Gráfico 18 Ambiente laboral	83
Gráfico 19 ¿La organización es un buen lugar para trabajar?	85
Gráfico 20 ¿Existe favoritismo?	86
Gráfico 21 ¿Ha señalado este aspecto?	87
Gráfico 22. Relación con el equipo de trabajo.....	88
Gráfico 23. En caso de necesitar ayuda a quién acudiría	90
Gráfico 24. Equilibrio laboral-familiar	91
Gráfico 25. Situaciones que afectan: trabajo- familia	92
Gráfico 26. Recibe su salario de manera puntual	94
Gráfico 27 ¿Su salario es suficiente para sus necesidades básicas?	95
Gráfico 28 ¿Es suficiente su salario para gastos personales?	96
Gráfico 29 Participaría en un curso de finanzas.....	98
Gráfico 30 Frecuencia de evaluación.....	99
Gráfico 31 ¿Qué afecta el desempeño?.....	101

DECLARACIÓN JURADA

Yo **Yoselyn María Rugama Centeno**, mayor de edad, portadora de la cédula **1-1670-0293** egresada de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Gerencia de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencia con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador mi trabajo para optar por el título de **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que pueden afectar el rendimiento laboral del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic durante el I cuatrimestre 2020**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos número 6683 del 14 de octubre 1982 y sus reformas, publicadas en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 e dicha ley que advierte: artículo 70: Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos que pueda 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 Cartago, a los 25 días del mes de junio del año dos mil veinte.

Firma del estudiante:



Cédula 1-1670-0293

CARTA APROBACIÓN DE LA TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Llorente, 25 de junio del 2020

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Gerencia

Estimados señores:

La estudiante Yoselyn María Rugama Centeno, cédula de identidad número 1-1670-0293 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "FACTORES DE ESTRÉS AMBIENTALES, ORGANIZACIONALES Y PERSONALES QUE PUEDEN AFECTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SEGUROS DE CREDOMATIC DURANTE EL I CUATRIMESTRE 2020", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

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%	8
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	98

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

Atentamente,

CARMEN
SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)
Firmado digitalmente por
CARMEN SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2020.06.25 18:08:55
+0500
M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA APROBACIÓN LECTOR (A)

San José, 19 de julio 2020

Señores
Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera Administración de Negocios
Énfasis en Gerencia

Estimados señores:

La estudiante **YOSELYN MARIA RUGAMA CENTENO**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “**FACTORES DE ESTRÉS AMBIENTALES, ORGANIZACIONALES Y PERSONALES QUE PUEDEN AFECTAR EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE SEGUROS DE CREDOMATIC DURANTE EL I CUATRIMESTRE 2020.**” Lo anterior para obtener el grado de bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

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,

MILENA MARIA SOTELA RAMIREZ
(FIRMA)
Firmado digitalmente
por MILENA MARIA
SOTELA RAMIREZ
(FIRMA)
Fecha: 2020.07.19
18:23:38 -06'00'
Milena Sotela Ramírez
Cédula 1-573-526

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

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

San José, 26 de junio 2020.

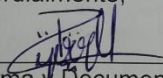
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Yoselyn María Rugama Centeno con número de identificación 116700293 autor (a) del trabajo de graduación titulado Factores del estrés ambientales, organizacionales y personales que pueden afectar el rendimiento laboral del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic durante el I cuatrimestre 2020 presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de Bachiller; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

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

Cordialmente,


Firma y Documento de Identidad

DEDICATORIA

Esta tesina se la dedico a mi hijo quien es una de mis más grandes razones para no rendirme ya que por y para él quiero ser un gran ejemplo, así como para mi crecimiento personal sé que es un gran paso de grandes metas planteadas por las que me esfuerzo cada día.

A mis padres quienes me han visto crecer a lo largo de la vida extendiendo su apoyo y amor en todo momento ya que nunca se rindieron y este nuevo paso lo comparto con ellos quienes me han guiado a la persona que hoy puedo presumir que soy una mujer con valores, pasión, esfuerzo y ganas de salir adelante algo que en definitiva me lleva a lo que soy y quiero ser en mi vida.

A mi hermana Abigail quien cada día está para darme un abrazo y quien ve en mi un ejemplo y siempre está para hacerme reír del día.

Y por supuesto a Dios quien me permite defender mi título en pie y con salud y amor de cada uno mis seres queridos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios la posibilidad que me brinda al poder desarrollar mis habilidades en la muestra de esta tesina, así como cada una de las bendiciones que me ha otorgado.

A mi familia que me ha brindado su apoyo incondicional sacrificando tiempo en conjunto y muchos esfuerzos para verme convertir en profesional.

A mi amiga incondicional quien desde el primer momento que la conocí en nuestro primer curso me ha apoyado y guiado de la mejor manera logrando juntas llegar a este paso ya que con sus consejos he logrado muchos alcances incluida esta tesina.

Agradezco a la universidad quien me ha ayudado a desarrollar mis habilidades a lo largo de estos años gracias a sus maestros bien capacitados y las oportunidades brindadas por medio de las charlas.

A mi tutora Susana Araya, quien a través de su experiencia me ha podido guiar a lo largo de este proyecto con dedicación y compromiso.

Por supuesto a todos aquellos amigos que estuvieron a lo largo del desarrollo de este proyecto: Kattia, Michel, Steven y Melany que estuvieron brindándome no sólo su apoyo sino también compartiendo sus conocimientos con mi persona.

RESUMEN

En la siguiente investigación se busca analizar si existen parámetros que promueven el estrés en el área de trabajo del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic ubicado en Calle Blancos, San José. Con ello evaluar si son factores que se han venido arrastrando con el tiempo (sin solución), o si de cierta manera se han venido desarrollando a lo largo del tiempo de acuerdo con los cambios internos de la organización y externos a nivel global.

Así mismo poder desarrollar de manera amplia cada uno de los factores de estrés que se puedan encontrar en la institución como lo son los organizacionales, personales y ambientales permitiendo en dado caso que si se determina de manera real que los mismos sí están siendo influyentes en las personas que laboran en el departamento de Seguros buscar su procedencia en las ramas que cada uno de los factores posee y con ello poder ser más precisos al momento de determinar y analizar su procedencia.

Con ello se podrá ofrecer un mejor análisis y propuesta de recomendaciones que entrarían en evaluación para elegir la mejor oferta de acuerdo con la descripción y necesidad de la organización. Esto manteniendo la integridad y ética para que se pueda salvaguardar el bienestar personal y emocional de los colaboradores.

A continuación, se presenta una vista previa de cada uno de los capítulos a desarrollar en dicha investigación dónde se puede encontrar una descripción breve sobre el contenido de los capítulos contenidos en este proyecto.

En el capítulo I se describe el problema de la investigación del centro de atención telefónica de Bac Credomatic el cual está ubicado en Calle Blancos San José, al mismo tiempo se mostrarán los antecedentes los cuales serán tomados de fuentes confiables, seguido por la razón de ser del tema a desarrollar en esta investigación donde también se va a formular el problema y se darán los objetivos tanto general como los específicos.

En el capítulo II se va a desarrollar de manera amplia el contexto histórico de la empresa desde sus inicios, cambios a lo largo del tiempo y actualidad donde se van a mencionar aspectos importantes como la misión, visión, valores organizacionales, logo y organigrama ya que bajo todos estos aspectos funcionan la empresa de Bac Credomatic. Así como también se van a desarrollar conceptos necesarios para el entendimiento de un futuro análisis.

En el capítulo III se ubicará la importancia y la definición de la investigación, para que se pueda determinar cuál es el tipo de investigación que se va a trabajar, su carácter y su aplicación, además se definirán los conceptos fundamentales de esta según los criterios vistos en diversas literaturas.

En el capítulo IV se va a trabajar en el diseño de tablas y gráficos basados en ellos resultados obtenidos por medio de las encuestas esto para permitir una mejor descripción y análisis de los resultados.

En el capítulo V para efectos de este apartado se van a establecer las conclusiones basados en el resultado del análisis del capítulo anterior, así como se implementará mediante un cuadro las recomendaciones generales para satisfacer los aspectos encontrados.

Para finalizar se va a adjuntar como muestra y evidencia en la bibliografía todas las herramientas usadas para fundamentar la presente investigación, así como en los anexos vamos a adjuntar la encuesta utilizada para la reelección de datos

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona (OIT, 2016).

Tal cual lo describe la Organización Internacional del trabajo, lo han percibido de igual modo las empresas, y es por ello que las compañías buscan alternativas para trabajar la conexión emocional y humana con sus colaboradores; sin embargo, en las últimas fechas se ha percibido un aumento importante en los factores de estrés. A causa de esto es que se perciben múltiples departamentos de recursos humanos innovando en esa cercanía con los participantes de la organización ya que esto va a permitir conocer los puntos influyentes ante este tipo de detonantes.

Quizás aún muchas personas no ven la importancia de la felicidad y tranquilidad de los trabajadores; a pesar de ello, se ha observado que cuando el colaborador se encuentra satisfecho tiende a realizar un excelente trabajo.

Es por ello por lo que (Salazar, 2017) menciona la Primera Encuesta Centroamericana sobre condiciones de Trabajo y salud realizada en 2011 para Costa Rica señala lo siguiente en dicha tesis presentada en 2017:

- El 20% de los trabajadores están expuestos a altas exigencias psicosociales y poca posibilidad de decidir y opinar sobre la forma de desarrollar el trabajo, esto es denominado, bajo control. (Salazar, 2017). Dado que en algunos casos los patronos tienden a ser personas conocidos como de “la era antigua” ya que exigen a los trabajadores a seguir órdenes sin tomar en cuenta el parecer o recomendaciones. Esto es muy importante ya que en la mayoría de los servicios son los colaboradores quienes tienen mayor contacto con los clientes y desarrollo de los servicios por lo que es de mucha utilidad que ellos participen en ideas para el mismo bienestar de los procesos.

- El 30%, percibe que dispone de poco apoyo material, informativo y de reconocimiento para realizar el trabajo, por parte de sus superiores y de sus mismos compañeros. (Salazar, 2017). Lo que hace referencia a que se desconoce el proceso y hay poca o nula participación de enseñanza de nuevos procesos, así como disposición por parte de los trabajadores para aprender y participa de forma constante.

- En el tema de la discriminación y violencia en el trabajo el 3% de las personas entrevistadas reportó conocer o sufrir algún evento relacionado con violencia física por parte de algún compañero y acoso sexual, este último manifiesto en conductas sexuales no deseadas y desadaptadas de las cuales se es víctima. (Salazar, 2017). Es triste, pero se debe aceptar que la mayor parte del tiempo las personas no tienen la suficiente madurez para conocer la línea delgada que se existe entre las bromas y los insultos y parte de los que se reporta es personal que se mofa de dificultades, aspectos y formas de ser de sus compañeros.

- El 37% de la población entrevistada percibe mayor afectación en su salud mental, con respecto a su salud física (Salazar, 2017) lo que puede ser influenciado por aspectos laborales.

- ✓ Problemas para conciliar el sueño
- ✓ Sensación constante de tensión en el trabajo 19
- ✓ Incapacidad para enfrentar y solucionar los problemas
- ✓ Prevalencia de sentimientos de tristeza, depresión y desvalorización

- El 36% de la población entrevistada manifiesta que labora más de 48 horas semanales (Salazar, 2017). Esto genera cansancio y frustración ya que el tiempo de descanso se vuelve corto creando pocos espacios de refrescamiento mental lo que satura a percepción e indispone a las personas.

Todos estos aspectos me llevan a entender que es de suma importancia la salud mental del personal de la empresa ya que cuando se logre establecer si hay conexión directa con los factores tanto organizacionales, ambientales y personales

se va a poder desarrollar una lée de especificaciones para tratarlas, evitarlas o sobrellevarlas en dado caso que no se puedan mitigar.

1.1.2 Problematización

En la actualidad el método que ejercen las nuevas empresas se enfoca más en atención directa del personal manejando facilidades y accesibilidad respetando que se trabaja con personas y no con robots razón por la cual hoy en día es conocido como “Talento Humano”. Es por esto que, esta investigación está dirigida al departamento de ventas de seguros a través del medio de atención telefónica en Credomatic durante el primer cuatrimestre del año actual, busca establecer los factores de estrés que puedan verse involucrados en los colaboradores del centro ubicado en San José, Calle Blancos.

Esta distinción va a delimitar factores que puedan afectar el rendimiento laboral del personal, ya que si bien es cierto la empresa debe cumplir con metas establecidas para mantenerse rentable en el mercado y para ello se necesita el factor primordial que es el talento de cada uno de los ejecutivos para atraer a los clientes a los excelentes servicios, ya que sin el personal adecuado no tendría esa captación de nuevos clientes. Para llevar a cabo esto considero lo siguiente:

- **Delimitación Muestra:** Se tomará de muestra 50 personas.
- **Delimitación Demográfica:** La muestra se va a conformar con géneros Masculino y Femenino, que laboren en el departamento de seguros del call center de Credomatic, con edad superior a los 18 años.
- **Delimitación Temporal:** La investigación comprende de enero a abril del año 2020.
- **Delimitación Geográfica:** El estudio se delimita al Call Center ubicado en la provincia de San José, Calle Blancos.

1.1.3 Justificación del tema

Si bien es cierto todos nos hemos visto expuestos en algún momento a alguna situación estresante, la cual nos lleva a tomar decisiones inmediatas y en algunas ocasiones obtenemos resultados negativos por acciones no controladas. Es por ello por lo que en este trabajo voy a desarrollar el tema de los factores estresantes para poder determinar de dónde provienen.

Una vez detectados los factores es importante entender su injerencia en la vida cotidiana ya que he conocido a personas en el ámbito laboral que de forma constante usan la frase “estoy estresada”. Pero ¿será real? o de forma simple es alguien a quien le cuesta controlar sus emociones, es decir, inteligencia emocional. Lo cual puede tender a confundir un poco a quien no conoce la diferencia.

Es por ello por lo que al desarrollar este tema se va a ir mostrando el proceso correcto de cómo surge el estrés ya que para presentar una crisis estresante el estado mental debe verse sometido a una serie de pasos que responden a este como consecuencia final.

Como la muestra seleccionada se enfoca en ventas considero necesario determinar la forma o los factores que influyen un poco más en el área, permitiendo orientarlos de forma efectiva a mantener los resultados del departamento.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que pueden afectar el rendimiento laboral del personal del centro de atención telefónica de Credomatic durante el I cuatrimestre 2020?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que pueden afectar el rendimiento laboral del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic durante el I cuatrimestre 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Identificar los factores ambientales que presentan los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.

b) Investigar los factores organizacionales que afectan a los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.

c) Analizar los factores personales que inciden en los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.

d) Determinar si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.

e) Elaborar recomendaciones que ayuden a mejorar los factores de estrés que inciden en el rendimiento laboral los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

Determinar si existe la presencia de factores de estrés como los ambientales, organizacionales y personales y si realmente generan un impacto en el número de

gestiones solicitadas por la organización con las cuales debe cumplir cada colaborador como parte de su rol en la empresa.

1.4.2 Limitaciones

Al momento de llevar a cabo las encuestas debido a la emergencia sanitaria a raíz del COVID 19 el personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic ubicado en Calle Blancos, tuvieron que ser reinstalados ya que se pausaron las ventas y para evitar un despido masivo pasaron a brindar soporte a otras áreas lo que complicó la recolección de datos por la ubicación de estas.

1.5 APOORTE DEL INVESTIGADOR

Al concluir esta investigación se podrá determinar si es real que los factores estresantes conocidos como personales, ambientales y organizacionales crean algún impacto ya sea positivo o negativo con relación a el rendimiento laboral. Si fuese el caso al conocer cuál de ellos directamente es el que más influye y como lo hace, ya que al ser diversos y cada uno tener subcategorías cabe la posibilidad de que no todos se encuentren o quizás alguno en mayor frecuencia o incluso podría mostrar si existe la opción de que alguna persona conozca cómo manejarlo siendo el caso que tenga la capacidad de reconocerlos.

En caso de que no se puede descartar como una razón que estos factores impiden el rendimiento del personal se crearía una nueva incógnita de ¿cuál será el sentimiento real que afecta a los trabajadores?

Además, cabe mencionar que el resultado de esta investigación va a ser de mucho provecho ya que se va a desarrollar en medio de la pandemia conocida como Covid 19, y se podrá obtener un panorama basado en una alarma real.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 EL CONTEXTO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1.1 Antecedentes de la organización

En los últimos tiempos se ha mostrado un crecimiento notorio respecto a temas financieros, en este caso les hablare un poco más acerca de Bac Credomatic ya que es una parte fundamental de esta investigación. De manera inicial conociendo su historia como toda empresa en sus inicios trabajaba de manera independiente brindando servicios como el Banco de América esto alrededor del año 1952 en el país de Nicaragua. Fue hasta después de los años ochenta que empieza a innovar con el uso y exposición de tarjetas de crédito por medio de Credomatic y con este nuevo paso se abrió paso a nuevos mercados como Costa Rica donde se mantiene hasta la actualidad siendo finalmente hasta 1990 que concreto su expansión hacia Centroamérica volviéndose parte de estos países donde ha mantenido estabilidad y fidelización.

En el año 2004 como parte su expansión empieza a anejar el funcionamiento de sus tarjetas de crédito en México lo que le permite que el GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation), pacte una alianza en donde se convierte en los mayores adquirentes de acciones con hasta un 49.99% del capital por lo que de cierto modo daba un control mayor.

Desde tiempos antiguos la empresa se ha mantenido en constante crecimiento e innovación lo que le ha permitido adquirir importantes sociedades que han impulsado los servicios como la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, el cual era uno de los bancos más importantes de Honduras dando como origen hasta hoy a BAC Honduras. En el 2007 también se adquirieron Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado, ampliando aún más su cartera de clientes con nuevas y diversas premisas.

Para el año 2007 GE se convirtió en el accionista mayoritario con un total de 75% de participación en sus acciones y a pesar de tener la vía más rentable con la sociedad, cambió su estrategia y decidió enfocarse en actividades industriales como infraestructura, tecnología y salud. Debido a este cambio radical procedió a vender el 100% de sus acciones en el año 2010 a el Grupo Aval de Colombia el cuál es conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el fondo de pensiones y cesantías Porvenir S.A., siendo el más grande de este país.

En 2013 BAC Credomatic adquiere las acciones totales de Banco Reformador en Guatemala, lo que lo convierte en el cuarto más grande en este país.

Todos estos antecedentes muestran una empresa que siempre está en constante cambio y adquisidor de nuevas oportunidades lo que nos lleva a la actualidad a mostrarlo con diversos accesos y servicios como lo son prestamos desde prendarios, hipotecas personales, tarjetas de crédito, asistencias, pensiones, planillas, y lo que más nos interesa para esta investigación seguros ya que nuestra empresa brinda más de treinta servicios en seguros distintas en afiliación con diversas empresas como MAPFRE, ADISA , ASSA , Memorial International, entre otras.

2.1.2 Misión de Credomatic

Facilitar con excelencia el intercambio de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento sostenible y solidario de los mercados donde operamos.

2.1.3 Visión de Credomatic

En BAC Credomatic trabajamos de una manera ágil, simple e innovadora cultivando relaciones leales y duraderas con nuestros clientes, de manera sostenible a través de todos los productos y servicios digitales, dejando una huella positiva en cada uno de los países donde operamos.

2.1.4 Valores de Credomatic

- Integridad
- Respeto
- Excelencia
- Responsabilidad
- Innovación

2.1.5 Valores corporativos

- Crecimiento con innovación: enfocar el crecimiento de la organización a través de la innovación constante con el fin de obtener más y mejores resultados para nuestros grupos de interés.
- Control operativo (Eficiencia): maximizar la rentabilidad del negocio a través de la optimización de las operaciones diarias y el aumento de la productividad de nuestros procesos, buscando la mayor eficiencia en beneficio de los clientes.
- Control al riesgo: actuar de manera responsable, gestionando todos los riesgos de una manera integral en cada uno de los procesos que realizamos.

- Canales digitales: transformar los servicios, procesos y venta de nuestros canales tradicionales hacia canales digitales, para mejorar la conveniencia y eficiencia del servicio y profundizar la relación digital con nuestros clientes.
- Compromiso organizacional y sostenibilidad: queremos un compromiso con nuestros colaboradores. Que exista un sentido de pertenencia para que puedan brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes. Queremos contribuir con el desarrollo económico y social de la región.

2.1.6 Historia del logo y significado

Anteriormente el Banco se presentaba al público de forma segmentada ya que los procesos y gestiones que pertenecían a créditos de tarjetas, préstamos personales y seguros eran tramitados por Credomatic a pesar de ser la misma compañía a nivel de Sucursales.



*Ilustración 1. Logo de Credomatic antiguo
Fuente: Brandsoftheworld.com 10 de marzo 2020*

Por otra parte, las gestiones correspondientes a hipotecas, Pymes y planillas se resolvían a través de BAC.



Ilustración 2. Logo de BAC antiguo

Fuente: Descargado logos-dowland.com 10 marzo 2020.

Lo que cambia a partir del 2017 ya que al ser la misma organización para cumplir su premisa de mejoramiento continuo e innovación se muestra con una única imagen para el cliente como siempre lo fue a nivel interno brindando agilidad, así como también abriendo paso a la era digital por medio de la sucursal electrónica actualizado el mismo día del lanzamiento de la nueva imagen. La cual de acuerdo a Rodolfo Tabash (Gerente BAC Credomatic Costa Rica) muestra que están dispuestos a trabajar en innovación y mejoras continuas por medio de la incorporación de la marca BAC Credomatic como imagen integral que muestra el compromiso a la innovación a través de la tecnología desde 2007.

La nueva imagen refleja las nuevas tendencias culturales, tecnológicas y generacionales.



Ilustración 3. Logo actual de BACCredomatic

Fuente: página principal del Banco 10 de marzo 2020.

2.1.7 Organigrama

Dentro de la organización vamos a encontrar las siguientes partes principales:

- La Junta Directiva presidida por el CEO y presidente de BAC International Corporation.
- El Comité Ejecutivo.
- La Gerencia País.
- Las Vicepresidencias Ejecutivas.
- Cada subsidiaria tendrá su propia Gerencia General de acuerdo con la normativa que le aplique.

Banco BAC San José

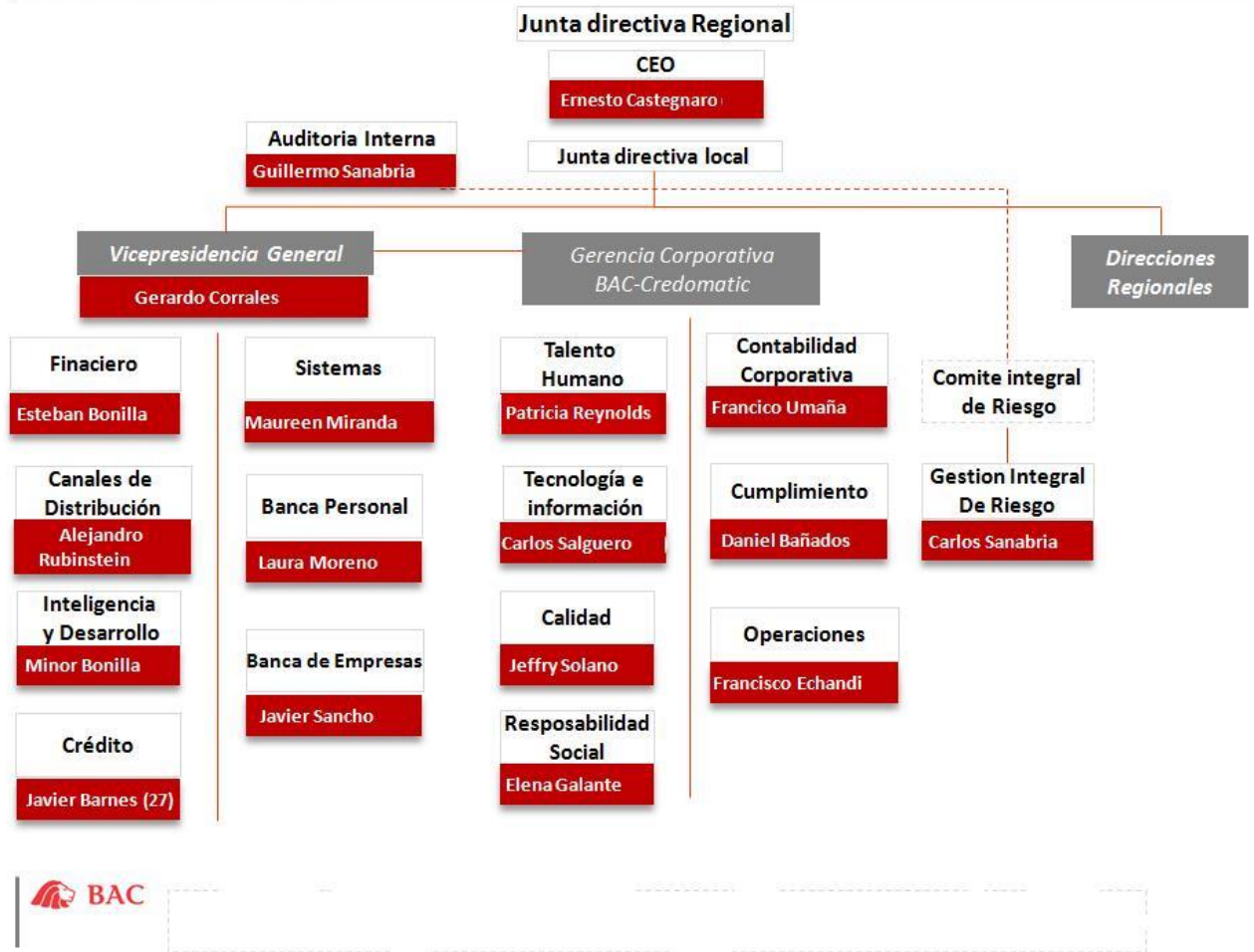


Ilustración 4. Organigrama local

Fuente. Descarga de Docplayer.es 10 de marzo 2020 y código de integridad publicado en página principal del Banco

2.2 CONTEXTO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.2.1 Administración de recursos humanos

Se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización. Pág. 1 (Villalpando, 2016).

En términos simples, la administración de Recursos Humanos se enfoca en cuatro actividades:

- Obtener personas
- Prepararlas
- Estimularlas
- Conservarlas

Por lo tanto, la administración de los recursos humanos es la máxima responsable de la estancia y trayectoria del personal de una organización. Pág. 2 (Villalpando, 2016).

Podemos decir que la administración de Recursos Humanos va más allá de solo la contratación del personal que va a laborar en la organización; ya que estos administradores además de escoger las personas más idóneas al puesto de acuerdo a la descripción del lugar vacante también deben velar porque sus habilidades sean desarrolladas al máximo mientras se les motiva y acompaña siempre en toda su trayectoria empresarial cuidando también de su estado emocional mediante diversas técnicas como programación neurolingüística, sofrología y otras ramas que utilizan para cuida del bienestar emocional de los ejecutivos. Todo esto con la finalidad de garantizar tanto buenos resultados en la empresa como la fidelidad de cada uno de sus colaboradores por ello se

especializan en diversas técnicas que les ayude a enfrentar cualquier adversidad en relación del colaborador-empresa y viceversa.

2.2.2 Programación neurolingüística

También conocida como PNL, es un conjunto de técnicas diseñadas para producir un cambio permanente en las personas, identificando las estrategias internas que utilizan las personas de éxito, con el fin de facilitar un cambio evolutivo y positivo. Pág. 2 (Redford, 2017).

Lo que nos lleva a entender que este tipo de herramienta ayuda a las personas a generar un cambio relacionado en la manera de programar los pensamientos y comportamientos de cada individuo, para que ejecute determinadas tareas como por ejemplo en procesos de aprendizaje, superación del estrés, conflictos internos y externos o las fobias que se puedan tener. Generando un cambio muy positivo y de superación para todos ellos.

Para entender de una mejor manera este concepto podemos dividir su nombre y entender la relación: La palabra “Neuro” se relaciona a todos los procesos neurológicos como oír, sentir, oler, gustar, etc. Mientras que “lingüístico” se refiere a toda la parte comunicativa de nuestro cerebro la cual organiza nuestros pensamientos. En conclusión, se puede explicar que la PNL (programación neurolingüística) es la herramienta que usa todos nuestros cinco sentidos adrede para conseguir los resultados que buscamos de tareas específicas.

2.2.3 Sofrología

La Sofrología es una disciplina científica que tiene como objetivos:

- El estudio de la consciencia humana. Además de estudiar la consciencia humana desde el punto de vista teórico, la sofrología ofrece una metodología para que el individuo conozca de forma vivencial su propia consciencia.

- La aplicación de las técnicas sofrológicas a nivel terapéutico. Los profesionales de las ciencias de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, fisioterapeutas, logopedas, odontólogos, et c.) utilizan las técnicas sofrológicas de forma única o complementaria a su terapia con el fin de que el paciente las incorpore dentro de su propio tratamiento.

- La aplicación de las técnicas sofrológicas a nivel pedagógico. La metodología sofrológica se aplica para reforzar capacidades intelectuales tales como la atención, concentración, aprendizaje y memoria en diferentes grupos de edad. (Caycedo, 2020).

- La sofrología como ciencia natural, aporta al estudio más ampliado sobre las características humanas individualizadas, aludiendo su consciencia. La psicología y psiquiatría son las especialidades que más se ven relacionadas con la aplicación de dicha disciplina.

Todo esto nos lleva a entender que la sofrología se utiliza como una herramienta más por parte de los administradores que han estudiado este concepto ya que los forma manera amplia y vivencial en el desarrollo de su propia conciencia para ayudar a sus colaboradores a trabajar por medio de su propia conciencia para ayudar desde varios puntos por ejemplo desde el área médica ayudando en situaciones como estrés crónico, ansiedad, depresión, etc. En el área de la educación por medio de la comprensión y concentración para desarrollar y explicar nuevas actualizaciones, capacitaciones efectivas y correcciones expresadas de una mejor forma para obtener resultados acertados.

Y por su puesto a nivel empresarial es necesario como preventivo del estrés crónico o en el caso de existir permite minimizarlo así como también permite adquirir objetivos concretos vividos de una manera más serena respetando también el punto de vista personal para que la persona gracias a esta técnica se permita conocerse más y con esto aumentar el autoestima y por consecuente mejorar la comunicación interna y con ello la externa ya que se lleva a la persona a ser consciente de sus emociones para que las enfrente de una mejor manera y conserve su bienestar emocional.

2.2.4 Bienestar emocional

Se refiere a la calidad emocional de la vida cotidiana de una persona, la experiencia de la frecuencia e intensidad de las experiencias de alegría, el estrés, la tristeza, la ira, y el afecto que hacen la vida de uno agradable o desagradable. Pág. 78 (Juliá, 2017).

Esto nos refiere a cómo llega a sentirse una persona en su vida cotidiana, que tan feliz o triste llegue a estar o cualquier otra emoción que se pueda sentir y que afecte directa o indirectamente en su vida laboral ya que de acuerdo a su sentir es la manera en que va a desarrollar sus tareas y por consecuente el resultado de las mismas podría llegar a obtener un resultado no muy agradable es por ello que se considera que una persona con sentimientos como miedo, ataques de ansiedad o estrés requiere ayuda para determinarlos y dominarlos ya que estos podrían ser no tan sencillos de abordar según cada persona.

2.2.5 Estrés

De acuerdo con lo investigado se define el concepto de estrés como “una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o excesiva demanda” (Martínez, 2018).

Esta variable es fundamental para esta investigación ya que entendiendo esta base se puede desarrollar con mayor facilidad el tema principal. Como bien se indica nuestro organismo actúa en defensa ante situaciones y circunstancias que presiente como negativas creando una reacción alarmante al momento de percibir la sensación, seguidamente reconoce lo que sucede ya que nuestro sistema es lo suficientemente hábil para generar una reacción y como fase final se observa el agotamiento el cual es el momento que la mayoría conocemos como estrés. El mismo es provocado por diversos factores. Entre se detallan los siguientes:

2.2.5.1 Factor de Estrés Desafiante

De acuerdo con lo que menciona (Robbins, 2017) en su libro Comportamiento Organizacional estos factores son "aquellos asociados con la carga de trabajo, la presión para terminar las tareas y las presiones de tiempo".

Es decir, son parte de nuestras tareas cotidianas en una manera sencilla de manejar ya que nos exigen y demandan un cumplimiento, aunque razonable habilitando una posibilidad al alcance de nuestras manos de poder llevarlos a cabo. El ejemplo más claro de este factor es el tiempo que tenemos para cumplir nuestras obligaciones, es de nuestro conocimiento la jornada laboral desde su entrada, descansos y salida. Por lo que podemos jugar con el tiempo para distribuir las tareas en el tiempo justo para cumplir. Esto puede ejercer presión de acuerdo a cada persona, pero a su vez tenemos la posibilidad de ser más flexibles al tener un período en el cual desarrollarnos.

2.2.1.2 Factor de estrés obstructor

También el señor (Robbins, 2017) en su libro Comportamiento Organizacional indica estos factores son "los que impiden que el individuo logre sus metas (por ejemplo, papeleo burocrático, políticas de la oficina o confusión sobre las responsabilidades en el trabajo)".

Por lo que se entiende que este tipo de factores generan un grado mayor de presión ya que estos no son controlados de manera directa por cada individuo, sino más bien depende estrictamente de factores externos por lo que es más complejo manipular o adaptarnos. El ejemplo más claro en el ámbito de las ventas es saber que por día debes cumplir con una meta de productos no importa si vendes tres en una hora o a lo largo del día mientras se cumpla la cantidad, pero si llueve y ningún cliente llega al negocio nunca se va a cumplir y si esto sucede varios días la misma

semana la presión aumenta ya que cada día tendría que vender el porcentaje diaria más lo pendiente generando una brecha mayor y con ello mayor presión.

2.2.6 Estresores

El Ministerio de Sanidad del Gobierno de España de manera reciente señaló que los estresores son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. Se pueden encontrar muchas situaciones estresantes y también muchas clasificaciones de las mismas. (Sanidad, 2020).

Ellos también recalcan que es importante de acuerdo con la situación de cada individuo reconocer el impacto que genera para ello se debe distinguir y plantea los siguientes:

2.2.6.1 Estrés traumático:

Para referirnos a situaciones violentas o dramáticas en las que puede estar en juego nuestra vida o la vida de las personas a nuestro alrededor. (Sanidad, 2020).

Por lo que se entienden que estos son actos de carácter violento causantes de situaciones hostiles donde se ve comprometida la salud física de la persona. Por ejemplo, accidentes de tránsito, guerras, violencia familiar, guerras y otras.

2.2.6.2 Sucesos vitales estresantes mayores:

Como las situaciones que cambian notablemente nuestras circunstancias como la muerte natural de un ser querido, un divorcio, un desahucio o la ruina económica. (Sanidad, 2020).

Lo que quiere decir que, aquellas situaciones que sacan nuestra vida cotidiana de rutina y generan un cambio repentino drástico pueden provocar estas

situaciones estresantes. Se menciona como una causante la muerte de un ser querido y concuerdo que el ejemplo ya que al estar acostumbrados a convivir con una persona mucho tiempo, compartir le rutina y esperarla para confidencias crea un lazo muy profundo que al momento de su ausencia la persona debe reencontrarse cambiar sus hábitos y en algunas ocasiones hasta llenar espacios vacíos.

2.2.6.3 Sucesos vitales menores:

Como los problemas cotidianos que ocasionan alteraciones y emociones negativas en nuestra vida diaria. Un ejemplo es un pequeño golpe en el coche que nos deja sin vehículo durante unos días y nos obliga a llevarlo al taller y a tener que dar un parte al seguro. (Sanidad, 2020)

Estas situaciones no son tan alarmantes, pero añaden cierta presión a nuestras obligaciones cotidianas por lo que tienden a crear una lista de responsabilidades extra a nuestras tareas habituales siendo esto lo que conlleva a la alteración de emociones.

2.2.6.4 Estresores crónicos menores:

Como el ruido incontrolable durante la jornada laboral o las temperaturas extremas en el lugar de trabajo. (Sanidad, 2020).

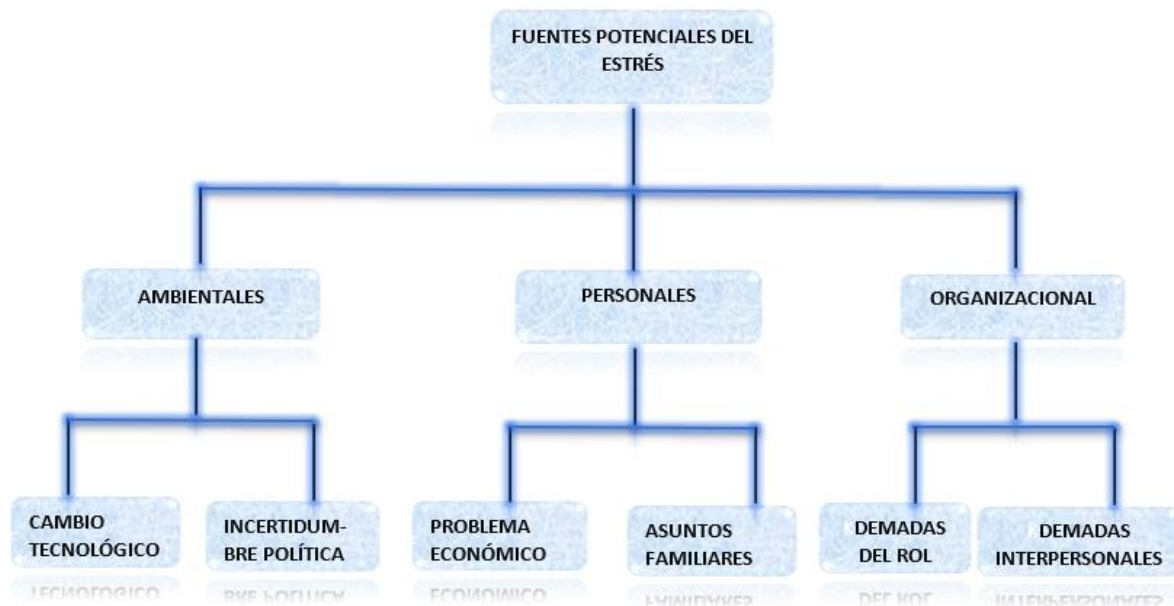
Lo que nos muestra que al ser algo repetitivo se pueden buscar opciones, pero en muchas ocasiones no se le puede evitar como lo es en el caso de las personas que trabajan con maquinaria, pueden utilizar tapones para cubrir sus oídos, pero por mínimo que se perciba el ruido de la máquina siempre va a existir y se vuelve crónico.

Por lo anterior podemos mencionar que los estresores son todas aquellas situaciones o condiciones que hacen que las personas tengan estrés, ejemplos de

esto sería: el factor académico, laboral, familiar, económico o cualquier otra circunstancia que llegue a alterar nuestro estado mental y emocional.

2.2.7 Fuentes potenciales

Como ya conocimos en el medio que vivimos todos los días estamos expuestos a diversos estresores a lo largo del día y las tareas cotidianas; sin embargo, de estas mismas es importante mencionar algunos de los factores que más influyen como parte de las fuentes potenciales que causan estas alteraciones:



*Ilustración 5. Fuentes potenciales.
Fuente. Elaboración propia. 10 marzo 2020*

2.2.7.1 Factores ambientales:

Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundante en los niveles de estrés entre sus empleados.

De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales. (Robbins, 2017)

En muchas ocasiones cuando alguna empresa quiere realizar algún cambio para la organización se topa con la barrera emocional de los colaboradores ya que lo normal es que las personas están acostumbradas a trabajar de alguna manera específica y al momento de querer realizar un cambio en este proceso las personas tienden a tener una negativa esto es porque los cambios crean dudas sobre la estabilidad. El autor (Robbins, 2017), menciona dos de los que considero más relevantes:

2.2.7.1.1 Cambio tecnológico:

A lo largo de los años hemos visto como se han desarrollado diferentes eras que nos han llevado a mantenernos a lo largo del tiempo enfrentando diversos acontecimientos como en su época y nuestros anteriores empresarios han tenido que enfrentar; así como, en la actualidad estamos ante la cuarta revolución industrial y es importante estar dispuestos a vivir el cambio como se indica que “Este cambio demanda estrategias que permitan a las empresas tener mayor rapidez en adaptarse a los mercados, que promuevan la innovación, que se adapten a cambios disruptivos, más enfocadas en los datos y basadas en digitalización” (Rodríguez, 2019).

Es necesario que las personas estén dispuestas a aprender a sobrellevar los cambio y aprender de ellos para esto es necesario el tacto por parte de las empresas y la disposición de poder enseñarles nuevas técnicas para crear un desarrollo conjunto.

2.2.7.1.2 Incertidumbre política:

La incertidumbre política no suele crear tanto estrés entre los norteamericanos como en los empleados de países como Haití o Venezuela. La razón evidente es que Estados Unidos y Canadá tienen sistemas políticos más estables, donde los cambios por lo general se implementan de manera ordenada. No obstante, las amenazas y los cambios políticos pueden generar estrés en cualquier nación. Pág. 624 (Robbins, 2017). Tal cual lo explica el autor parte de las ventajas de las grandes potencias en comparación es el orden en que se ejecutan esto permite que con mayor facilidad se puedan adaptar.

El ejemplo más claro de esto es la declaratoria de emergencia nacional en Costa Rica debido al Covid 19 (pandemia), ya que el gobierno declara leyes que llevan a las empresas a trabajar en un 50% de ocupación para reducir el nivel de contagio; sin embargo, la falta de claridad en la información llevó a muchos empleadores a despedir y a otros a tener personal ocioso en casa sin ninguna directriz causando estrés para los que no reciben información clara sobre sus puestos laborales.

2.2.7.2 Factores personales:

El empleado común trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y los problemas que enfrentan los individuos en las otras 120 horas pueden reflejarse en el trabajo. Pág. 626 (Robbins, 2017).

En este caso se afirma en la redacción del libro Comportamiento Organizacional que las personas están expuestas la mayor parte del tiempo a enfrentar sus problemas cotidianos ya que a final de cuentas todo se vuelve una cadena; es decir, una persona que adquiere una responsabilidad (por ejemplo una familia), para poder generar estabilidad requiere dinero para cubrir los gastos básicos por lo que accede a un trabajo que le quita tiempo de convivencia con su familia a cambio de tener la facilidad de cubrir sus necesidades sin embargo si por

ejemplo a persona se enferma y sufre una incapacidad su salario se ve perjudicado perdiendo hasta el 40% lo que le reduce el monto disponible para uso. Lo que a su vez le va a generar una preocupación constante ya que mientras labora el resto de los días del mes está pensando en cuales de sus necesidades debe obviar para cumplir otras.

2.2.7.2.1 Asuntos familiares

De acuerdo con los factores el estar pensando en la familia afecta a las personas encargadas ya que su mente no está concentrada sino más bien se señala que el hecho de tener hijos también influye significativamente en el nivel de estrés (CuídatePlus, 2017). Lo que lleva a una preocupación mayor a aquellas personas que son encargados de llevar la alimentación y todas las responsabilidades sobre aquellos que dependen directamente de ellos como lo son los pequeños y demás familiares que cuentan con ellos.

2.2.7.2.2 Problemas económicos:

Un gran número de países sufrirán un estancamiento o una disminución de sus ingresos per cápita (ONU: problemas económicos para América Latina en 2020, 2020).

El factor económico es de suma importancia ya que el dinero es el medio de cambio que se utiliza para el intercambio de servicios y bienes. Razón por la cual tiende a generar preocupación los ingresos recibidos por los trabajadores ya que con estos cubren los gastos esenciales de cada hogar. Al tener una faltante de este ingreso aumenta la preocupación y esta genera tensión y estrés. Y hasta mal humos lo que dificulta un buen desempeño.

2.2.7.3 Factor organizacional:

Según lo plantea (Baltazar, 2017) son: las Condiciones laborales, la Relación laboral, las Actitudes, y el Desempeño, y son parte del clima organizacional que es definido como un estado de adaptación.

Quiere decir que los factores organizacionales están ligados en una gran parte a tener una salud mental sana ya que requiere del estado de bienestar propio, sentirse bien con sí mismo y respecto a los demás para tener la capacidad de enfrentar la vida cotidiana permitiendo la adaptación de la persona a un grupo social habilitando la autorrealización. Y esto a su vez está conectado a la motivación y satisfacción laboral.

2.2.7.3.1 Demandas del rol

De acuerdo con (Robbins, 2017) se relacionan con las presiones que sufre un individuo en función del rol específico que desempeña en la organización.

De tal modo que podemos deducir que es un factor ligado de manera directa a aquellas tareas obligatorias del trabajo que en muchas ocasiones se convierte en una carga excesiva de trabajo lo cual en conjunto con el factor tiempo tiende a generar una presión mayor a los colaboradores; así como, también se puede originar debido a la deficiencia de instrucciones y que los trabajadores no tengan tan claro lo que necesitan completar de sus obligaciones lo que deja en duda la forma correcta de ejecutar las tareas.

Lo normal es que las personas convivan con algunas limitantes como un horario fijo, alta solicitudes de demandas laborales que en muchas ocasiones conllevan hasta en trabajar en sus horarios de descanso ya que su complejidad lo amerita lo que a veces lleva a generar ansiedad volviendo a los trabajadores disminuir su capacidad de rendimiento.

2.2.7.3.2 Demandas interpersonales

Estas son presiones creadas por otros empleados. Se espera que existan ciertas presiones, pero un conjunto creciente de datos de investigaciones también demuestra que las conductas negativas de los compañeros y supervisores. Pág.625 (Robbins, 2017).

Todas las personas tenemos un límite de paciencia y un umbral de sensibilidad es por eso por lo que este factor es muy delicado ya que, aunque en ocasiones ciertas situaciones tienden a verse como una broma o un juego de momento, es muy difícil saber por otra persona como se va a sentir con ciertas bromas que en ocasiones pasan a ser más ofensivas que de agrado. Al igual que por parte de jerarquías superiores se pueden percibir actitudes como clasistas lo que genera mal clima.

Es necesario plantear límites ya que como mencionaba antes también cabe la posibilidad de que una persona exagere y dramatice sin ser algo necesario.

2.2.8 Tensión

La tensión o la presión arterial es la fuerza que ejerce la sangre contra las paredes de las arterias. “Es un sistema de tuberías por las que circula un fluido y la presión a la que circula tiene que ser el adecuado. Si la presión aumenta por encima de unos niveles, las arterias que conducen la sangre empiezan a sufrir un daño mayor y, a la larga, ese daño se acaba traduciendo en complicaciones” (Cañizo, 2020).

La tensión o presión arterial es la combinación del gasto cardiaco por las resistencias vasculares periféricas, en la cual la función principal es mantener la perfusión de los órganos diana para su adecuada función a nivel sistémico y mantener la homeostasis. Una alteración a nivel arterial podría producir elevación de la tensión, lo cual ocasionaría lesiones a largo plazo en órganos directos, uno de ellos es el sistema renal, oftálmico y neurológico, aumentando la probabilidad de deterioro y disfunción. Y todo esto conlleva a un riesgo para la persona por lo que es importante mantener el control en la medida de lo posible.

2.2.9 Riesgos psicosociales laborales

Son condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral de las personas positiva o negativamente. Por ejemplo, la cultura y el clima organizacionales, o el liderazgo pueden desencadenar optimas o pésimas condiciones de trabajo que tengan consecuencia positivas o negativas para el bienestar de los trabajadores. Pág. 4 (León, 2019).

Por lo tanto, los riesgos psicosociales que pueden ser por ejemplo la cultura y el clima organizacional pueden afectar la salud de los colaboradores es por eso por lo que los administradores de Recursos Humanos deben de velar por la motivación constante del personal para así evitar estos tipos de riesgos ya que si el personal no está motivado y se mantiene en constantes riñas entre sí abre la posibilidad de un descuido en sus tareas con el propósito de estar atentos al fallo del otro por la simple razón de un mala química lo que podría poner en un posible riesgo el desempeño.

2.2.10 Desempeño laboral

Los comportamientos que hacen que una persona logre alcanzar los objetivos de la labor para la que es contratada, la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. (Marchena, 2018).

Lo que quiere decir que es la eficacia y efectividad que tienen los trabajadores de la institución para llevar a cabo el cumplimiento de objetivos planteados por la empresa para cada perfil laboral para el cual fueron contratados de la manera más productiva posible con los recursos brindados por sus empleadores para maximizar los resultados de forma positiva para la organización para lo que se deben ejecutar mediciones que permitan especificarlo.

2.2.11 Evaluación del desempeño

Dado que el desempeño habla respecto a la eficacia de la ejecución de las labores es necesario establecer parámetros que puedan responder a si los resultados de cada trabajador se acercan a las metas establecidas o si de lo contrario no están siendo los óptimos por lo que se dice que la evaluación de desempeño:

Se trata de un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva. (ACTIVA, 2018).

Esta herramienta es necesaria para que la organización tenga claro que los parámetros para el cumplimiento de los objetivos establecidos se están cumpliendo y de esta manera ya sea continuar con los buenos resultados o determinar aspectos a mejorar respecto a los lineamientos establecidos. Siendo integrales al momento de la obtención de resultados positivos para la empresa y cuidando el bienestar integral de los colaboradores al crear la retroalimentación en caso de ser necesaria para ello se puede usar de referencia las capacidades para potenciarlas con sus fortalezas, las insuficiencias y problemas para ayudar a sacar adelante por medio de técnicas que se consideren de acuerdo con la necesidad. En estos parámetros se considera como un punto importante la actitud y comportamiento de la persona.

Algunos métodos de evaluación de desempeño se detallan a continuación.

2.2.11.1 La evaluación 360

Para llevar a cabo una evaluación 360 necesitamos a todas las personas que algunas cosas tienen que ver con el empleado que queremos evaluar, su jefe,

compañeros y su propia evaluación. Nos ayudará a ver sus fortalezas y puntos de mejora. (García M. , 2020).

Como parte de esta técnica se requiere de todos ya que esta evaluación toma en cuenta todos los resultados de todas las evaluaciones de una manera integral para conocer los alcances de cada equipo ya que conecta con la calidad total en las gestiones aumentando la satisfacción.

2.2.11.2 Evaluación 9 cajas

Para poder ayudar a tomar decisiones más acertadas se refiere a utilizar dos aspectos a la hora de realizar la evaluación una de ellas el logro de los objetivos (desempeño) y el otro trata del desarrollo de competencias (potencial), para esto hablamos de la matriz de nueve cajas la cual: trata de una evaluación global de cada persona donde podemos ver rápidamente la combinación de una clara consecución de objetivos marcados y de una evaluación 360. Se trata de una caja con 9 cajitas, en las que podemos evaluar por un lado el potencial y por el otro el desempeño, midiendo desde bajo, esperado o alto en cada una hasta tener 9 opciones posibles. (García M. , 2020)

Esta evaluación se va a trabajar con una escala de tres niveles: bajo, moderado y alto. Para poder determinar de manera visual la manera en que se proyecta una persona en su trabajo de manera simple y creando también un historial que permita conocer el progreso de la persona a lo largo del tiempo que permanezca en la compañía. Esta evaluación se representa en una cuadrícula de 3x3 de la siguiente manera.



Ilustración 6. Método 9 box
Fuente: dhctraining.com 24 de mayo 2020

2.2.11.3 Método de evaluación basado en el desempeño

Es aquel método que toma en cuenta resultados pasados permitiendo una medición al finalizar el trabajo, dejando de lado la posibilidad de crear alguna corrección ya que se presenta al final del trabajo algunos de estos los menciona (Barcelo, 2017):

- **Escalas de puntuación:** el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva del desenvolvimiento del empleado en una escala que vaya de bajo a alto. (Barcelo, 2017).
- Basado en un criterio subjetivo que vaya de acorde a los parámetros de medición el evaluador puede comparar los resultados versus la escala de medición previamente diseñada para que al momento de pedir cuenta de los

objetivos solicitados se pueda determinar con criterio que tan efectivo fue el trabajador.

- **Método de registro de acontecimientos críticos:** requiere que el evaluador lleve una bitácora diaria, el evaluador consigna las acciones más destacadas que lleva a cabo el evaluado. (Barcelo, 2017).
- Consiste en llevar de una manera más cotidiana un control de las acciones que ejecuta el trabajador de tal manera que día con día se establezcan cuáles objetivos ha sido capaz de ir cumpliendo.

- **Escalas de calificación conductual:** utilizan el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos. (Barcelo, 2017).
- De forma previa el departamento de recursos humanos va a determinar una métrica conductual, la cual puede ser ejecutada por dicho departamento o jefes inmediatos los cuales de acuerdo con las características en las acciones del evaluado deben ir calificando el cumplimiento de estas.

- **Métodos de evaluación en grupos:** los enfoques de evaluación en grupos pueden dividirse en varios métodos que tienen en común la característica de que se basan en la comparación entre el desempeño del empleado y el de sus compañeros de trabajo. (Barcelo, 2017).
- En este aspecto es determinante el trabajo en equipo ya que tienden a ser evaluados por objetivos grupales y el hecho de que una persona no cumpla sus funciones de la mejor manera puede crear una imagen grupal no muy oportuna.

- **Método de categorización:** lleva al evaluador a colocar a sus empleados en una escala de mejor a peor. (Barcelo, 2017),
- Este tipo de escalas hace ver en una lista a los trabajadores donde juega un papel muy importante ya que a nivel interno de la organización es necesario para medir el resultado y tomar decisiones; sin embargo, a nivel emocional de las personas puede ser un poco influyente para bien o para mal ya que una persona con baja autoestima puede desanimarse aún más y despreocuparse, así como para otros es impulso a avanzar.
- **Método de distribución forzada:** se pide a cada evaluador que ubique a sus empleados en diferentes clasificaciones. (Barcelo, 2017).
- Más que todo este método hace referencia para los líderes ya que son los encargados de que un equipo sea rentable y cumpla los objetivos de manera eficiente y eficaz, el poder clasificarlos les ayudará a determinar a quienes deben desarrollar más, ya que el apoyo todos lo requieren, pero según sus resultados es el plan de acción que deben ejecutar de forma individual.

2.2.11.4 Método de evaluación basado en el futuro

Este método tiene el propósito de medir los resultados que se esperan a futuro de acuerdo con el potencial del trabajador algunos de los que se mencionan son:

- **Auto evaluaciones:** llevar a los empleados a efectuar una auto evaluación puede constituir una técnica muy útil, cuando el objetivo es alentar el desarrollo individual. (Barcelo, 2017).

Este tipo de evaluación ayuda a fomentar el crecimiento personal ya que permite al evaluado ser consiente de sus alcances y limitaciones, accediendo a trabajar sus puntos de mejora bajo su propio criterio.

- **Administración por objetivos:** consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables. (Barcelo, 2017).

Otra práctica que se conoce es que tanto el líder como el colaborador establezcan juntos un plan de acción real y ejecutable respetando los criterios del evaluado y también añadiendo la línea estratégica del líder para que este plan de acción sea el ideal para el cumplimiento de los objetivos.

- **Evaluaciones psicológicas:** cuando se emplean psicólogos para las evaluaciones, su función esencial es la evaluación del potencial del individuo y no su desempeño anterior. (Barcelo, 2017)

Toma en cuenta la personalidad de las personas para conocer sus capacidades y limitaciones y hasta donde es capaz de arriesgarse por mejorar y aprender.

Cada uno de estos métodos son considerados y desarrollados porque nos va a ayudar a determinar posibles recomendaciones ya que toda organización debe acatar reglamentos y cumplir sus metas planteadas para poder ser rentables y prósperos a lo largo del tiempo. Es por esta razón que se pretende establecer más adelante un diagnóstico que nos ayude a señalar si existen factores de estrés y si estos son influyentes en las personas y por ende en los resultados laborales establecidos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Prieto (2018) en el libro Metodología de la investigación señala que la investigación es una actividad sistemática, es decir, que se realiza de manera ordenada y mediante la aplicación de un proceso metódico. También está basada en experiencias y experimentos, por lo cual es empírica; al mismo tiempo que es verificable pues intenta comprender cuanto observa sin emitir juicios, más bien buscando evidencias.

Con lo anterior se puede indicar que en este apartado se va a desarrollar y definir los conceptos vitales para el adecuado desarrollo de la investigación, los instrumentos correctos de acuerdo con el planteamiento que se elaboró de manera inicial; a raíz de esto se van a definir los términos para una mejor comprensión del lector.

3.1.1 Finalidad

3.1.1.1 Teórica

Se refiere a la investigación que parte de un conocimiento existente, pero considera que el mismo está incompleto, no está demostrado o tiene prejuicios. En cuyo caso, el fin es producir más y mejor conocimiento a efecto de poder contribuir a depurar, ampliar y fundamentar el existente. (Universidad hispanoamericana, 2018)

3.1.1.2 Aplicada

La investigación aplicada tiene como objetivo principal la búsqueda y consolidación del saber, así como la aplicación de los conocimientos científicos

previamente logrados para la producción de tecnología al servicio de la sociedad (Prieto, 2018).

En esta investigación podremos trabajar en la búsqueda de recomendaciones basados en la problemática del estrés en caso de ser influyente en el desempeño de los colaboradores ante los factores a los que se puedan ver expuestos en determinado momento, por supuesto basados en la información que se pueda adquirir, por lo que su finalidad se clasifica en aplicada.

3.1.2 Dimensión temporal

3.1.2.1 Transversal

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. (Hernández, 2014)

3.1.2.2 Longitudinal

Estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos (Hernández, 2014)

Para efectos de este estudio se va a realizar bajo la dimensión temporal transversal debido a que se va a realizar en un período determinado (I cuatrimestre 2020), para plantear recomendaciones según los resultados que arroje en el tiempo determinado.

3.1.3 Marco

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar. Refiere, entonces, a que tanto abarca la investigación; lo cual depende, entre otras cosas, de la existencia o no de recursos económicos, de tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática. (Universidad hispanoamericana, 2018).

De acuerdo con lo referido antes en este apartado se va a desarrollar las diferentes áreas que comprenden el marco para poder determinar cuál de estos aplica para el proyecto en curso.

3.1.3.1 Mega

Una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicos y, para esto se aplica una censo en todo el país, o cuando se plantea realizar 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 (Universidad hispanoamericana, 2018).

3.1.3.2 Macro

Se refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela, o, un análisis jurídico en un campo

específico del derecho laboral, por ejemplo, acerca del salario mínimo. (Universidad hispanoamericana, 2018)

3.1.3.3 Micro

Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un microespacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. (Universidad hispanoamericana, 2018)

La presente investigación se va a ubicar en el marco micro; ya que, se va a llevar a cabo con las personas que se desempeñan en el área de atención telefónica de seguros únicamente (lo cual comprende un departamento en la organización), de donde vamos a extraer la muestra.

3.1.4 Naturaleza

3.1.4.1 Cuantitativo

Aquella que puede expresarse en términos numéricos precisos, como son: producción, niveles de venta, cantidad de trabajadores, etc. (García J. , 2016)

3.1.4.2 Cualitativa

Es aquella que solo puede medirse en función de cualidades o características, es decir, sobre ella no se construye una serie numérica definida; por ejemplo: sexo, color, raza, estilo, etc. (García J. , 2016). Cuyo propósito es ayudar a comprender: 1. Los sentidos y las perspectivas de las personas estudiadas, esto es , ver el mundo desde sus puntos de vista en lugar de acudir ,simplemente, al punto de vista propio del investigador; 2. Cómo estas perspectivas están definidas por sus contextos físicos, sociales y culturales a la vez que, también, contribuyen con la definición de esos contextos, y 3.los procesos específicos involucrados en el

mantenimiento de la modificación de estos fenómenos y relaciones. (Maxwell, 2019).

De acuerdo con los conceptos anteriores podemos definir que la presente investigación será desarrollada en una naturaleza cualitativa ya que se analizará el comportamiento de los colaboradores ante los factores estresantes; cómo los viven, tratan y detectan, con esto se podrán plantear algunas recomendaciones.

3.1.5 Carácter

3.1.5.1 Exploratoria

Se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (R Hernández, 2018).

3.1.5.2 Descriptiva

Son las que miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo) (R Hernández, 2018).

3.1.5.3 Correlacional

Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos (R Hernández, 2018).

3.1.5.4 Explicativa

Investigaciones en las que se tiene como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian (R Hernández, 2018)

Para efectos de este trabajo se denotan dos tipos de carácter: uno de ellos es el descriptivo ya que al realizar la recolección de datos podremos definir las variables planteadas en el problema facilitando su encuentro en el área de investigación y por otra parte encontramos el explicativo ya que se busca determinar las causas de los factores del estrés respondiendo al por qué o cómo surgen y cómo afectan el desempeño lo que nos va a ayudar a la comprensión.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos

Según se investiga La Unidad de Ciencias Sociales de la Universidad Hispanoamericana (2017), establece que este concepto hace referencia a “los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación. Se obtiene la muestra mediante la aplicación de una fórmula estadística que se aplica a la población total (el universo de la investigación), cuando son investigaciones cuantitativas” (p. 33).

3.2.2 Fuentes de información

De acuerdo con (Muñoz, 2015) en su libro *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*, nos indica que “las fuentes de información documental son

los registros de conocimientos recopilados a través de escritos formales, libros, revistas, manuscritos, cuadros, figuras, y registros audibles en grabaciones fonográficas, los cuales se utilizan como fuentes de consulta para fundamentar un conocimiento” (p. 371).

3.2.2.1 Fuentes de primera mano

Las fuentes primarias son aquellas donde la información se obtiene de primera mano pueden ser tesis, artículos científicos, expedientes, revisiones sistemáticas entre otros. (salud, 2019).

En el caso de nuestra investigación nos vamos a referir a fuente primaria cuando realicemos el cuestionario siendo los colaboradores nuestra fuente principal.

3.2.2.2 Fuentes de segunda mano

Las secundarias, no siempre están presentes, sin embargo, éstas pueden ser entrevistas a expertos, documentales, artículos de periódicos, videos, sitios web entre otros. (salud, 2019).

Para efectos de la investigación en curso vamos a considerar fuentes secundarias la bibliografía utilizada para complementar nuestra información, así como, la información en la página de la empresa y cualquier artículo y complemento que brinde información clara de conceptos y relacionados al tema en estudio.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población total

Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. (Pickers, 2015)

De acuerdo con el lugar que forma parte de esta investigación podemos decir que el Banco Bac Credomatic cuenta con una población de 50 personas en el área de atención telefónica de seguros, las cuales se dividen de la siguiente manera debido a la situación actual de la pandemia por directriz del ministerio de salud y para protección del personal en esta área:

Cuadro 1. Población del centro de atención telefónica de seguros de Bac Credomatic

	Hombres	Mujeres	Inter sex	Total
Retenciones (seguros)	3	10		12
Operaciones (seguros)	1	6		7
WhtassApp (seguros)		5		5
Líderes (seguros)	1	5		6
Administrativos (seguros)		2		2
Asesores (seguros)	2	1		3
Encuestas (seguros)	1	1		2
Apoyo (seguros)	9	3		13
Total	17	32		50

Fuente: *Elaboración propia 31 de mayo 2020.*

3.3.2 Muestra

Es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia. (R Hernández, 2018).

Para poder determinar el tamaño de la muestra Simeon Pickers en la página Psyma señala que hay que tener presente los siguientes aspectos:

1. Tamaño de la población.
2. Margen de error (intervalo de confianza): que en nuestro caso corresponde a un 95%.
3. Nivel de confianza: vamos a trabajar con un valor de 5%.
4. La desviación estándar.

Además, plantea que para llevar a cabo el cálculo de la muestra se requiere alguna de las siguientes formulas:

- En caso de que se desconozca el tamaño de la población, deberá trabajar con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Ilustración 7. Fórmula para población desconocida

Fuente: tomada de psyma.com 31 de mayo 2020

- En dado caso que sí conozca el tamaño de la población se recomienda la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Ilustración 8. Fórmula del tamaño de la población
Fuente: tomada de psyma.com 31 de mayo 2020

De conformidad con el trabajo que vamos a desarrollar no vamos a requerir aplicar alguna fórmula para detectar la muestra ya que se va a ejecutar con la totalidad de la población (50 personas que corresponden a colaboradores del centro de atención telefónica ubicado en Calle Blancos, San José), dado que la población es un número pequeño.

3.4 SELECCIÓN DE MUESTREO

3.4.1 Muestreo probabilístico

La muestra se selecciona basándose en un criterio probabilístico o de tipo aleatorio, en el cual cada elemento muestral tiene idénticas probabilidades de ser seleccionado. Cuando se aplica este procedimiento, se elimina el posible sesgo del investigador al seleccionar la muestra y tiene la ventaja, además, de poder estimar el error cometido al estimar el parámetro de una variable de acuerdo al tamaño de muestra seleccionado. El más sencillo de los muestreos probabilísticos es el Muestreo Aleatorio Simple (García J. , 2016).

3.4.2 Muestreo no probabilístico

Este tipo de muestreo puede llevar a problemas en los resultados finales, ya que puede implicar la no representatividad de la población y también puede estar viciado por sesgos y problemas subjetivos por parte del investigador al seleccionar la muestra. En este tipo de muestreo tampoco puede determinarse el error en la estimación basado en la muestra. Debe ser usado preferentemente en estudios exploratorios y no en otro tipo de investigaciones, aunque esto también dependerá del tamaño de la muestra en relación con la población y de otras características de la variable que se está estudiando (García J. , 2016)

En nuestro caso el muestreo es probabilístico ya que todos los colaboradores de la investigación tienen la misma posibilidad de ser seleccionado.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

En este apartado vamos a determinar la manera en que vamos a determinar las herramientas a utilizar como apoyo en esta investigación y el instrumento para lo que es importante recordar que: un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (salud, 2019).

3.5.1 Recolección de datos

La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de muestreo. En el caso de personas, en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera (R Hernández, 2018).

3.5.2 Tipos de instrumentos de medición o recolección de datos

Para fin de conseguir los resultados correctos de los objetivos planteados se utilizará como instrumento el cuestionario.

3.5.2.1 Cuestionarios

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. (Amador, 2009).

Es por ello por lo que se trabajará con esta herramienta para recolección de datos permitiendo conocer de manera concreta las características y razones expuestas por los participantes, de igual manera se va a desarrollar con preguntas abiertas, cerradas o mixtas completando un total de treinta y dos preguntas para la encuesta.

3.5.2.1.1 Preguntas abiertas

Las preguntas abiertas son aquellas que le permiten al interpelado responder aquello que desee, ya que no se le imponen opciones entre las que debe elegir su respuesta. (ejemplos, 2019) .

Es decir que las preguntas abiertas son aquellas que nos permiten que la persona a quien se le ejecuta la consulta pueda responder de una manera amplia lo cual abre la puerta a poder conocer mucho más ya que no hay límites para la respuesta a pesar de ello se debe tener cuidado ya que si la persona es muy expresiva es posible que se extienda más de lo necesario utilizando más tiempo del pactado y fuera del tema principal.

Para el caso del cuestionario que vamos a aplicar el mismo se desarrolla con una pregunta abierta.

3.5.2.1.2 Preguntas cerradas

Son las que sólo pueden responderse con un número de opciones fijas, en especial las que sólo se pueden responder Si/No aunque también pueden tener más opciones como Mucho/algo/poco/nada. (Pozas, 2019).

Este tipo de preguntas acorta las opciones de las personas ante una respuesta ya que se debe a sencillas respuestas que no requiere de explicaciones, creando una herramienta rápida y de fácil manejo.

Tal es el caso de nuestro cuestionario el cual se va a completar con un total de diecinueve preguntas cerradas donde no van a requerir realizar justificaciones ni dar más detalle.

3.5.2.1.3 Preguntas Mixtas

Esta se da a conocer por mezclar tanto las preguntas cerradas como las abiertas lo que nos permite un detalle más amplio de la razón por la que considera la selección elegida antes es la más indicada (esto varía entre cada persona).

En el presente proyecto al momento de realizar el cuestionario va a constar con doce consultas mixtas.

3.6 CUADRO DE OPEACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

En el libro: Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis de (Muñoz, 2015), se refiere a la variable como “aquellos fenómenos, características, cualidades, atributos, rasgos o propiedades cuya variación es susceptible de

medirse en función de su valor, magnitud o intensidad. La definición de las variables permite la operacionalidad de la hipótesis” (p.71).

Además (Salud, 2019) en la guía que desarrolló para la orientación de estudiantes define los siguientes conceptos de importancia:

- ✓ Definición conceptual: refiere a la claridad teórica de la variable y se extrae del marco teórico en forma resumida. (p.30)

- ✓ Definición operacional: está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente. (p.30)

- ✓ Dimensión: se refiere a las categorías de análisis de las variables de interés también se les conoce como variables más específicas susceptibles de medición. (p.30)

- ✓ Indicadores: tiene por función señalar cómo medir cada uno de los factores o rasgos de la variable. (p.30)

- ✓ Instrumento: debe indicar el nombre del instrumento a utilizar para medir la variable. (p.30)

Cuadro 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar los factores ambientales que presentan los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.	Factores ambientales.	La incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también redundando en los niveles de estrés entre sus empleados. De hecho, la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para afrontar los cambios organizacionales. (Robbins, 2017)	Factor Deficiente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99. Regular: Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99. Buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99. Muy buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99. Excelente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100	Identificar los factores ambientales que puedan estar presentes en el centro de atención telefónica.	- Cambio tecnológico. - Incertidumbre política.	Cuestionario: De la pregunta 5 a la 14.

<p>Investigar los factores organizacionales que afectan a los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.</p>	<p>Factores organizacionales.</p>	<p>Según lo plantea (Baltazar, 2017) son: las Condiciones laborales, la Relación laboral, las Actitudes, y el Desempeño, y son parte del clima organizacional que es definido como un estado de adaptación.</p>	<p>Factor Deficiente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99. Regular: Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99. Buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99. Muy buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99. Excelente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100</p>	<p>Estudiar los factores organizacionales que puedan encontrarse en el centro de atención telefónica.</p>	<p>- Demandas de rol. - Demandas interpersonales.</p>	<p>Cuestionario: de la pregunta 15 a la 24.</p>
<p>Analizar los factores personales que inciden en los colaboradores del personal del centro de</p>	<p>Factores personales.</p>	<p>El empleado común trabaja de 40 a 50 horas por semana. Pero las experiencias y los</p>	<p>Factor Deficiente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99. Regular: Si la frecuencia relativa se</p>	<p>Reconocer cuáles podrían ser los factores personales que se puedan mostrar en el centro de</p>	<p>- Asuntos familiares. - Problemas económicos.</p>	<p>Cuestionario: de la pregunta 25 a la 30.</p>

atención telefónica de seguros de Credomatic.		problemas que enfrentan los individuos en las otras 120 horas pueden reflejarse en el trabajo. (Robbins, 2017).	encuentra de 60 a 74.99. Buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99. Muy buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99. Excelente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100	atención telefónica.		
Determinar si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.	Desempeño laboral.	Los comportamientos que hacen que una persona logre alcanzar los objetivos de la labor para la que es contratada. (Marchena, 2018).	Factor Deficiente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99. Regular: Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99. Buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99. Muy buena: Si la	Determinar si existe alguna variable en el desempeño laboral cuando tenemos factores ambientales.	Evaluación del desempeño	Cuestionario: de la pregunta 31 a la 32

			frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99. Excelente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100			
Elaborar recomendaciones que ayuden a mejorar los factores de estrés que inciden en el rendimiento laboral los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.						

Fuente elaboración propia 24 de mayo 2020.

CAPITULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para poder abarcar todos los objetivos planteados al inicio de la presente investigación se procedió a desarrollar un cuestionario que se aplicó al personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic ubicado en las instalaciones de Calle Blancos, San José, la herramienta de recolección de datos está conformada por un total de 32 preguntas segmentadas y creadas para cada una de las variables de estudio y sus indicadores para obtener un resultado más integral de todas. Así como se pretende obtener información adicional que pueda señalar aspectos de relevancia para las recomendaciones que se deben plantear al finalizar el análisis.

Los datos obtenidos se presentarán por medio de una tabla estadísticas y gráficos que muestren de manera más amplia y clara los resultados para los que se tomó en cuenta las respuestas de 50 personas que laboran en nuestra área de estudio.

4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se va a presenta la codificación y tabulación de los datos obtenidos en la encuesta esta se muestra con la intención de segmentar los resultados para brindar una mejor percepción y organización al momento de presentar las conclusiones. Una vez tabulada la información se procederá a la elaboración de los gráficos que ayudarán a entender los resultados de una manera más visual.

FORMULARIO

I Datos Generales

La primera parte de nuestro cuestionario corresponde a los datos generales que representan nuestros encuestados, acá se van a describir los siguientes detalles:

Tabla 1. Género

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
GÉNERO	FEMENINO	40	80%
	MASCULINO	10	20%
	INTER SEX	0	0%
	NO DESEO RESPONDER	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para su representación se muestra a continuación el gráfico que detalla los resultados de este dato:

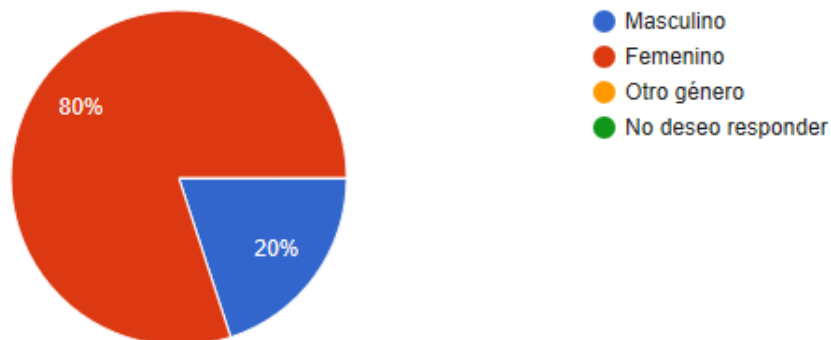


Gráfico 1 . Género

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

De acuerdo con la encuesta aplicada al personal del centro de atención telefónica de Credomatic, de las cincuenta personas que resolvieron el cuestionario cuarenta personas corresponden al género femenino lo que equivale a un 80% de respuestas a cargo de estas. Mientras que el restante 20% de colaboradores que atendieron esta encuesta pertenecen a 10 masculinos.

Esto nos aclara que de todas las personas participantes su gran mayoría corresponde a mujeres que laboran en la institución para el área del centro de atención telefónica de Credomatic durante el I cuatrimestre 2020.

También como parte de las consultas que se ejecutaron la siguiente corresponde a los rangos de edad en los que se ubica cada una de las personas participantes de la encuesta de las que se rescata lo siguiente:

Tabla 2. Edad.

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
EDAD	De 18 a 30 años	39	78%
	De 31 a 41 años	8	16%
	Más de 41 años	3	6%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

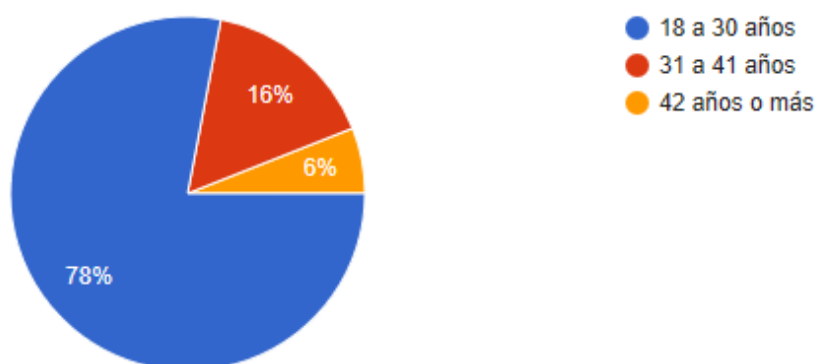


Gráfico 2. Edad.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

La mayoría de las personas que aplicaron la encuesta corresponden a edades entre los dieciocho años y los treinta años, estos representan el 78% del total de personas encuestadas correspondientes a treinta y nueve del total de los cincuenta, seguidamente encontramos a ocho personas en un rango de edad entre los treinta y un años y hasta los cuarenta y un años los cuales conforman un 16% del total. Finalmente, con un 6% encontramos a tres personas que superan los cuarenta y un años, completando de esta manera nuestra población participante.

También era necesario conocer el tiempo que estas personas han prestado sus servicios a la organización y el resultado es el siguiente:

Tabla 3. Años de laborar en la empresa

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
AÑOS DE LABORAR EN LA INSTITUCIÓN	Menos de 1 año	5	10%
	De 1 a 3 años	17	34%
	De 4 a 9 años	25	50%
	Más de 10 años	3	6%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para una mejor perspectiva se va a mostrar a continuación el gráfico que nos indica que la mitad de las personas encuestados tienen gran tiempo de laboral en la institución:

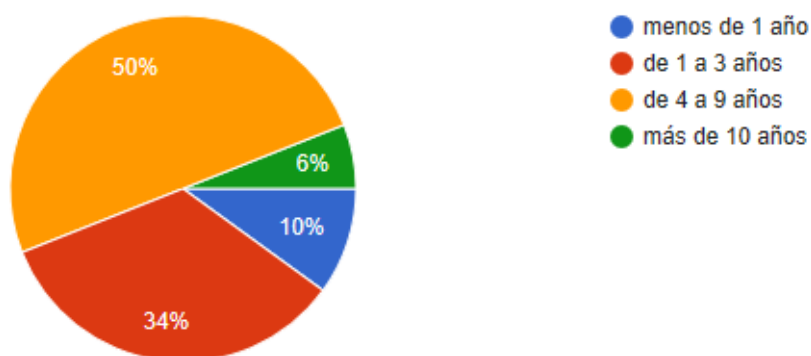


Gráfico 3. Años de laborar en la empresa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

El gráfico anterior nos muestra que un 50% de las personas (veinticinco) corresponden a los trabajadores que ya han cumplido más de cuatro años de

ejecutar funciones para el centro de atención telefónica de Credomatic, así como un 34% tiene de uno a tres años laborando para la institución. En tercera posición se detecta que personal “nuevo” que tenga menos de un año son de momento cinco que conforman el 10% y para finalizar este resultado tan solo un 6% (es decir, tres personas) han permanecido realizando sus labores por más de 10 años.

Ya analizado este factor de permanencia, también debemos conocer el rol que ejecuta actualmente el personal ya que debido a la situación actual de la pandemia Covid 19, cada uno fue transferido de manera temporal a brindar apoyo en diversos departamentos con tareas distintas a las habituales para conservar el empleo y no crear un despido masivo (los cincuenta participantes son exclusivos del centro de atención telefónica de seguros). La manera en que se distribuyó de manera temporal, mientras se reanudan sus funciones es la siguiente:

Tabla 4. Área en la que se desempeña

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
ÁREA EN LA QUE SE DESEMPEÑA	Retención	4	8%
	Cumplimiento	1	2%
	Banca y Finanzas	1	2%
	Call Center	5	10%
	Servicio al cliente	1	2%
	Telemarketing	10	20%
	Capacitación	2	4%
	Ventas	7	14%
	Recepción	1	2%
	Operaciones	1	2%
	Recursos Humanos	1	2%
	Seguros	12	24%
	Corredora de seguros	4	8%

TOTAL	50	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020

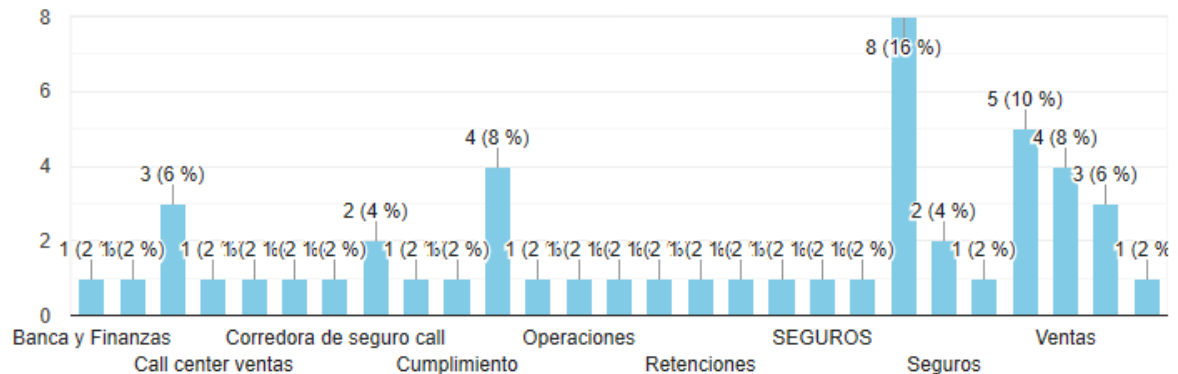


Gráfico 4. Área en que se desempeña

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

La manera en que actualmente se encuentra distribuidos como se puede apreciar en el gráfico corresponde con un 24% a trámites relacionados con seguros lo que contabiliza a doce personas, así como un 8% selecciona a la corredora de seguros respaldando a cuatro líderes.

Como parte también de este apoyo temporal a otras áreas se encuentra con un 20% a diez personas desarrollándose actualmente en telemarketing, ventas mantiene un 14% donde se aclara estas siete personas aplican un exclusivo tratamiento temporal para clientes referidos que han solicitado las coberturas ya que el canal de ventas está de manera momentánea en pausa y las ventas masivas están suspendidas.

Adicionalmente un 8% del personal se mantiene en un plan de rescate de los seguros que se habían activado antes de la crisis de salud a través de la retención de seguros donde estas cuatro personas velan porque las pólizas activas en la

medida de lo posible se conserven ya que no se pueden realizar ofrecimientos nuevos.

Los restantes compañeros se encuentran distribuidos en áreas como recepción, cumplimiento, banca y finanzas, operaciones, recursos humanos y otros donde cada uno de ellos forman de manera individual un 2%.

Con esto se finaliza la toma de datos relacionados a los participantes y a continuación se procede a desarrollar cada una de las variables planteadas de acuerdo con el resultado que nos arrojó la encuesta.

II. VARIABLE 1.

Factores ambientales

En este apartado vamos a analizar las preguntas relacionadas con los factores ambientales y sus indicadores. Para entrar en tema se continúa con las siguientes preguntas:

Tabla 5. ¿Qué tan seguido se siente estresado en el trabajo?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
QUÉ TAN SEGUIDO SE SIENTE ESTRESADO	Nunca	1	2%
	De 1 a 2 días	21	42%
	De 3 a 4 días	19	38%
	Todos los días	9	18%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Este resultado nos va a orientar respecto al sentir de las personas y la cantidad de días a nivel personal que consideran llegan a sentir estrés, a

continuación, se muestra el gráfico para que de manera visual se analice mejor el resultado:

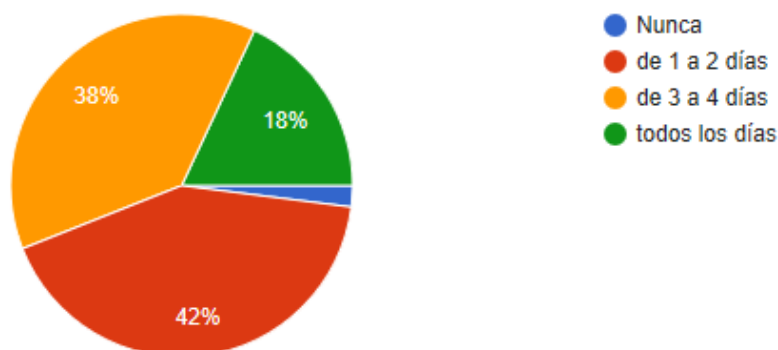


Gráfico 5. ¿Qué tan seguido se siente estresado?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Estos resultados nos señalan que veintiún personas de los participantes de la encuesta de uno a dos días sí se sienten estresados mientras ejercen sus labores diarias esto se representa con un 42%, del restante de participantes se encuentra que diecinueve se sienten estresados de tres a cuatro días de cinco laborados; es decir, un 38% de la población encuestada corresponde a esta categoría.

En tercer lugar, se describe a un 18% de la población participante que indica que todos los días se sienten estresados lo cual corresponde a cinco días que se laboran de acuerdo con el contrato que estas nueve personas se sienten de este modo.

Mientras que de manera única se encuentra a una persona cuyo rol indica que nunca se ha llegado a sentir de esta manera en su rol laboral.

Tabla 6. ¿Qué influye más?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Qué influye más?	Cambio tecnológico	11	22%
	Incertidumbre política	22	44%
	Ambas	17	34%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Se realiza esta pregunta con la finalidad de detectar la razón por la que estas personas indican que se sienten estresadas, esto va a permitir encontrar posibles aspectos de impacto que desaten estos estados y el resultado como vimos nos indica ambos factores influyen para conocer el detalle más específico ver a continuación el gráfico:

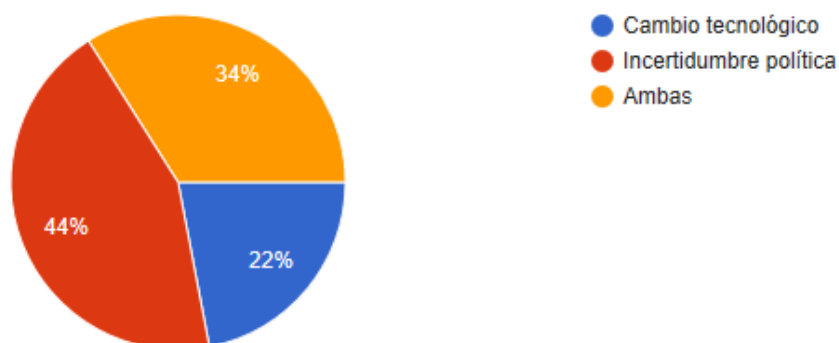


Gráfico 6. ¿Qué influye más?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Este gráfico muestra dos posibles estresores por lo que se determina que de los cincuenta encuestados un 44 % de la población equivalente a veintidós personas (su mayoría), se ven estresados de manera directa por la incertidumbre política esto contra un 22% que equivale a once personas sienten como su mayor estresor el cambio tecnológico; es decir, que el restante 34% considera ambos

factores como influyentes en sus niveles de estrés señalando a diecisiete personas afectadas por ambos indicadores.

Esto nos lleva a concluir que en definitiva la incertidumbre política y el qué va a pasar de la sociedad puede influir en la mayoría de personas siendo este el primer indicador que resalta más en la presente investigación, debido a la exposición que todos tenemos respecto a las decisiones gubernamentales y de forma principal tomando en cuenta que estamos en medio de una pandemia y las directrices del gobierno impactan en mayor parte ahora cuando la tensión de sus indicaciones está a flor de piel.

Indicador I. Cambio tecnológico

Tomando en cuenta la importancia del estudio de todas las variables a continuación se van a mostrar los resultados respecto al indicador de cambio tecnológico que corresponde a nuestra primera variable en análisis de factor ambiental.

La primera pregunta nos va a ayudar a determinar si la población trabaja de alguna manera con herramientas tecnológicas y el resultado es el siguiente:

Tabla 7- ¿Usa herramientas tecnológicas?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Usa de herramientas tecnológicas?	Sí	50	100%
	No	0	0%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

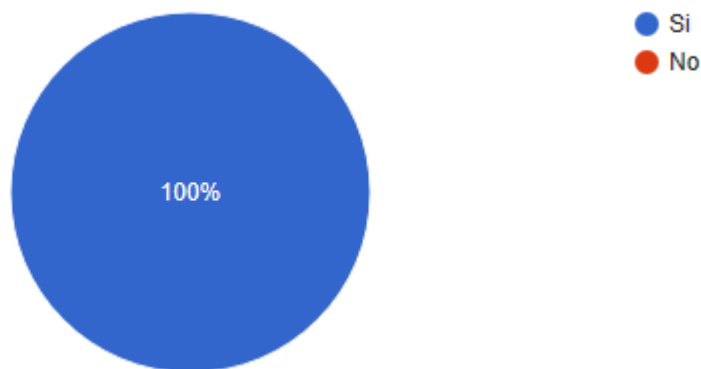


Gráfico 7. ¿Utiliza herramientas tecnológicas?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para efectos de esta pregunta se determina que de las cincuenta personas que formaron parte de la encuesta su totalidad “100%” sí utilizan herramientas tecnológicas, por lo que se determina que son personas expuestas de forma directa a nuevas versiones tecnológicas y trabajos que demandan su uso para agilidad y efectividad.

De cierto modo esto podría justificar el hecho de que en una de las preguntas anteriores el tema del cambio tecnológico fue minoría indicando que estas personas al utilizar este tipo de herramientas están un poco más acostumbradas y lo ven como un terreno conocido.

Entendido que la población se encuentra de manera directa todos los días con herramientas tecnológicas para cumplir sus quehaceres es importante determinar si estas son las necesarias de acuerdo con cada responsabilidad en el área que se desempeñan por lo que se consultó si alguna otra herramienta ayudaría a volver más sencillas sus labores y la respuesta fue la siguiente:

Tabla 8. Herramientas que considera necesarias para facilitar sus labores (selección múltiple)

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Herramientas para facilitar sus labores	Pantalla	17	34%
	Tablet	20	40%
	Computadora portátil	42	84%
	Proyector	15	30%
	Internet	38	76%
	Plataformas ágiles de práctica	1	2%
	Apps	1	2%
	Redes sociales	1	2%
	Celular	30	60%
TOTAL		50	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

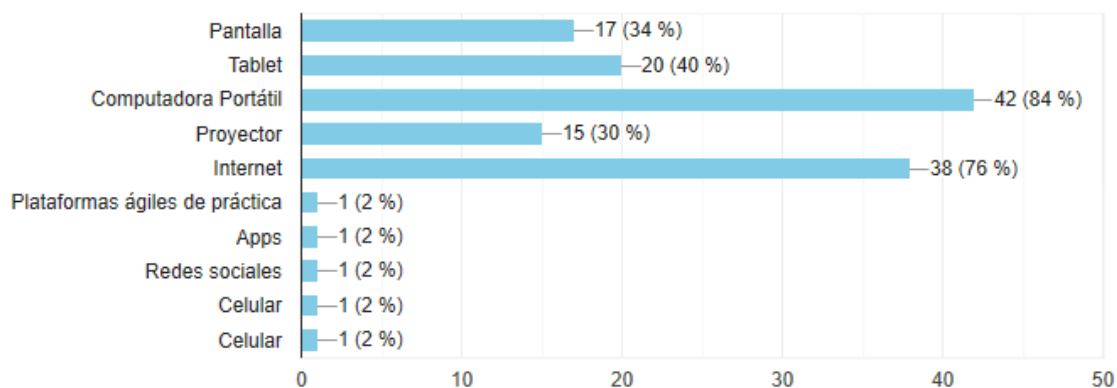


Gráfico 8. Herramientas que considera necesarias para facilitar sus labores

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

De acuerdo con la encuesta realizada se detecta que un 84% de las personas que respondieron coinciden con la necesidad de una computadora portátil y según sus explicaciones en ocasiones las computadoras de escritorio presentan problemas en su funcionamiento lo que les retrasa ya que las labores no son

pausadas por lo que deben trasladar a otro espacio en busca de algún equipo que no esté en uso o esperar hasta el momento que algún técnico les brinde una solución generando un mayor contratiempo, y con toda razón esto podrá generar facilidad al momento de desplazarse de su lugar y poder continuar con las tareas sin mayor atraso así como portar sus propios archivos ante reuniones donde deban exponer puntos de vista y resultados.

Del mismo modo por temas de traslado y facilidad de contacto con un 40% también mencionan que la Tablet sería una herramienta que les ayudaría ante este tipo de dificultades.

Seguidamente un 76% ve necesario el acceso a internet para generar una comunicación más efectiva, así como facilitar el tema de las capacitaciones ya que dado la crisis actual de la pandemia las mismas son impartidas por diversas plataformas virtuales a las cuales en ocasiones por bloqueos de la empresa no se tiene el acceso y se debe utilizar los recursos propios a través de los dispositivos móviles. Y un tema de suma importancia y de interés para la mayoría es el teletrabajo para el cual si es sumamente requerido una conexión estable de internet.

Además, un 34% considera que una pantalla les facilitaría sus labores al poder presentar sus trabajos como en el caso de los asesores o capacitadores y los líderes al momento de presentar resultados.

Y para finalizar otra de las más seleccionadas con un 30% encontramos el proyector la cual coincide con las necesidades de aquellos que como parte de su trabajo deben realizar presentaciones tanto para capacitación del personal como diversos temas.

Si bien es cierto todas estas herramientas pueden agilizar muchas de las funciones, pero también se debe considerar la digitalización ya que existen múltiples plataformas, aplicaciones y demás servicios para que esto realmente valga la pena por lo que se consulta al respecto.

Tabla 9. ¿Usa digitalización?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Usa digitalización?	Sí	43	86%
	No	7	14%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

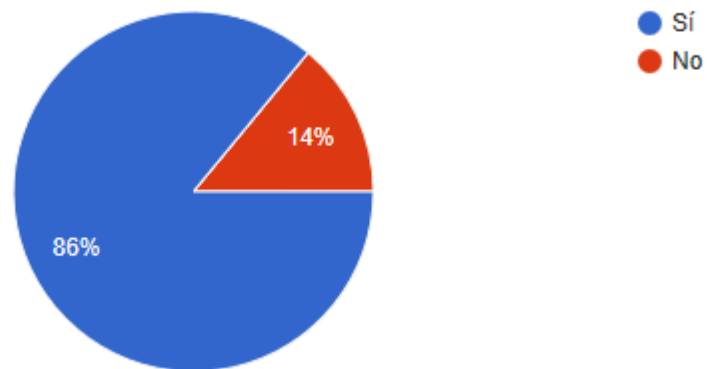


Gráfico 9. Usa la digitalización

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Según este resultado se observa que la mayoría de los colaboradores con un 86% reconoce utilizar digitalización en sus labores diarias siendo estas cuarenta y siete personas las que están más en desarrollo respecto a nuevas plataformas y servicios los cuales corresponden a aplicaciones y recursos brindados por parte de la compañía para la agilidad de los procesos.

Mientras que con tan sólo un 14% encontramos a personas que indican no implementar la digitalización para el cumplimiento de sus labores, lo que nos lleva a pensar que es posible desconozcan o tengan dificultades respecto al uso de

nuevos sistemas ya que estas siete respuestas corresponden a roles donde requieren procesos como lo es telemercadeo, y servicio al cliente.

Dado el caso que la compañía invierte en este tipo de programas digitales se consulta respecto a la capacitación sobre su uso lo siguiente:

Tabla 10. ¿La capacitación es necesaria?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿La capacitación es necesaria?	Sí, siempre	42	84%
	En ocasiones	8	16%
	Muy poco	0	0%
	Nunca	0	0%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

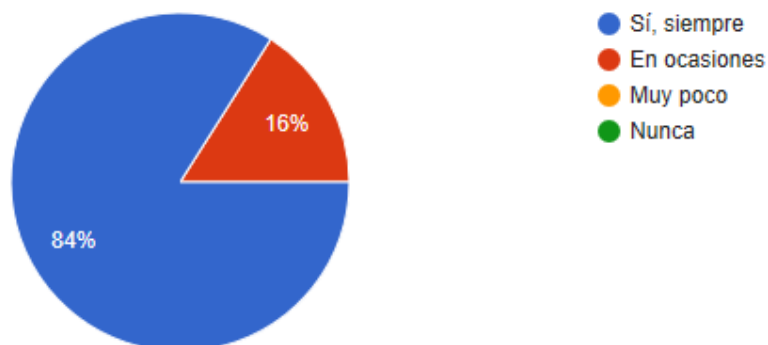


Gráfico 10. ¿La capacitación es necesaria?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Como se observa en el gráfico anterior de las cuatro opciones las personas coinciden en que sí es necesario tener capacitaciones para utilizar de la mejor manera cada una de las nuevas herramientas facilitadas, de esta manera generar resultados positivos y dar mayor agilidad por lo que con un 84% señalan que siempre va a ser necesario y en este caso concuerdo con estas cuarenta y dos personas ya que por fácil que sea el uso de una herramienta siempre se puede especializar más. Además, no todas las personas tienen la misma facilidad de uso respecto a los cambios digitales por lo que requieren de mayor tiempo y explicación en comparación al 16% equivalente a ocho encuestados que señalan que es necesario solo de manera ocasional.

Dado que la capacitación hace referencia a un crecimiento personal y que lo aprendido no sólo se implementa en un único puesto de trabajo, sino que le abre nuevas oportunidades personales y laborales se consulta a continuación si los encuestados consideran poder aprender por sus propios medios y el resultado fue el siguiente:

Tabla 11. ¿Podría ampliar sus conocimientos por cuenta propia?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Podría ampliar sus conocimientos por cuenta propia?	Sí	41	82%
	No	9	18%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

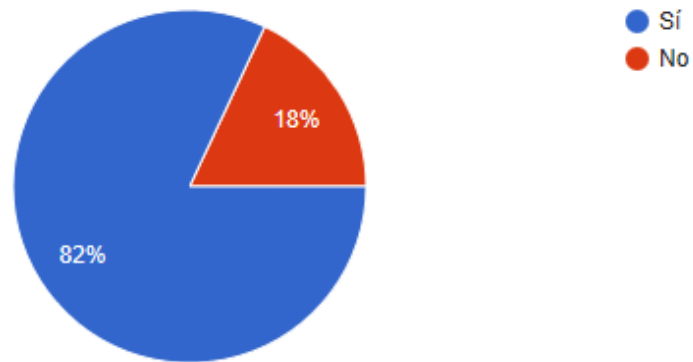


Gráfico 11. ¿Podría ampliar sus conocimientos por cuenta propia?
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para este resultado se determina que al menos cuarenta y ocho personas sí estarán dispuestas a ampliar sus conocimientos por cuenta propia por lo que a este 82% se le consulta cómo llevaría a cabo la iniciativa de autoaprendizaje donde algunos comentan que les interesa ampliar sus conocimientos a través de videos tutoriales gratuitos que pueden encontrar en plataformas como Youtube, que les puede orientar respecto a diversos temas; así como, también mencionan la disponibilidad en la red respecto a cursos virtuales en línea sin costos donde se abre la oportunidad de practicar y aprender un poco más sobre los temas de interés por lo que el internet se vuelve un gran aliado para aumentar los conocimientos sin generar una carga económica a sus bolsillos. Algunos también coinciden en que si un tema les genera interés en definitiva esto va a promover que puedan dedicar un poco más de tiempo para investigar no solo en plataformas sino también en libros, artículos y hasta cursos presenciales donde invertirían dinero pensando en su futuro profesional respaldado por un título académico.

Por otra parte, encontramos el restante 18% formado por nueve encuestados donde señalan que ellos no podrían ampliar sus conocimientos por cuenta propia dado que la indicación señala “ el no poder “ se les consulta a causa de qué e indican

que es responsabilidad de la empresa para mejorar la calidad de procesos, no se tiene acceso en casa a las herramientas tecnológicas necesarias, otra persona señala que lo que se requiere es experiencia de otros por lo que requieren que estos les expliquen detalladamente después de la experiencia sin ellos solicitarlo.

Con estos señalamientos se deduce que si bien es cierto el tema de accesibilidad es distinto para cada persona ya que como seres humanos todos tenemos diversas necesidades, a pesar de esto considero que no es justificante ya que una gran parte de la población posee teléfonos con servicio de WhatsApp lo que indica que sí podrían eventualmente acceder a realizar consultas en línea en buscadores para ampliar conocimientos, quizás estas personas no siempre van a tener acceso a internet lo cual sería una razón válida pero no una limitante ya que se entiende que cuando hay interés se puede consultar de lo contrario es casi improbable que alguien con experiencia asuma que se tiene alguna consulta y que de forma automática le ayude a evacuarla.

Para finalizar es destacable que la mayoría de personas encuestados que corresponden al 84% al indicar que sí pondrían de su parte para auto capacitarse encaja con el resultado inicial que señala que si bien es cierto la tecnología y nuevas herramientas de digitalización generan un reto nuevo, este fue clasificado por los participantes como el estresor menos influyente en comparación con la incertidumbre política por lo que se va a proceder a desarrollar el resultado de este indicador para detectar detalles relevantes de esta parte de la variable de factor ambiental.

Indicador II. Incertidumbre política

Si bien es cierto el dinero no lo es todo en la vida, pero vivimos en un mundo donde es requerido para cumplir con responsabilidades cotidianas por lo que es necesario conocer si la situación monetaria gubernamental genera influencia en la economía de las personas por lo que se indagó lo siguiente:

Tabla 12. ¿La situación económica del país le afecta su economía?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿La situación económica del país le afecta?	Sí	45	90%
	No	5	10%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

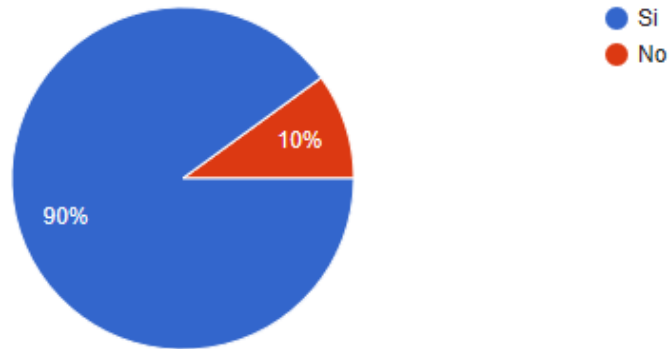


Gráfico 12. ¿La situación económica del país?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Como se puede observar al menos cuarenta y cinco personas del total de encuestados señalan que la economía del país sí les afecta la economía propia ya que el costo de la vida dentro del territorio nacional ha aumentado en gran cantidad en las últimas fechas creando grandes gastos (necesarios) contra ingresos que no aumenta de la misma manera generando que conforme avanza el tiempo alcance menos y como lo señalan nuestros encuestados, parte de lo que más les afecta es referente al tema tributario, canasta básica y servicios públicos que han contraído aún más la posibilidad de consumo. A esto se le suma también que debido a la emergencia sanitaria los salarios y la oportunidad laboral se ha visto perjudicada debido a las directrices de reducción de jornada laboral y áreas que no pueden funcionar donde tuvieron que cerrar de manera temporal como lo fue el caso del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic que tuvo que reinstalar a sus cincuenta expertos en ventas ya que no pueden ejercer de manera transitoria.

Y el 10 % final corresponde a tan solo cinco personas que se sienten tranquilas con las decisiones del gobierno y que no ven mayor afectación a su estabilidad económica.

Tomando en consideración que el gobierno está implementando nuevas leyes, impuestos y demás que encarecen los bienes y servicios se consulta lo siguiente:

Tabla 13. ¿Su salario es acorde a sus responsabilidades?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿El salario es de acorde a sus responsabilidades?	Sí	41	82%
	No	9	18%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

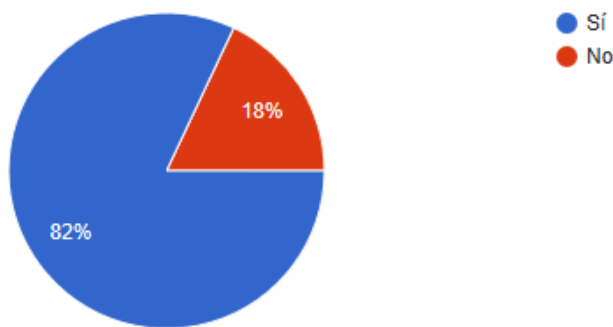


Gráfico 13 ¿Su salario es acorde a sus responsabilidades?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para este resultado de 18% que corresponde a nueve personas indicando que no piensan que el salario que reciben sea justo, se da debido a que como antes se mencionaba el call center está pausado a nivel de ventas y el personal estaba acostumbrado a percibir un salario base más una comisión por cada seguro activado siendo esta su única responsabilidad (vender), dado el caso que se reinstaló a las personas ya que no se puede vender de forma temporal debieron dar soporte a distintas áreas donde de forma diaria realizan múltiples tareas desde administrativas hasta operativas o más según se necesite dejando de lado las comisiones. Esto evidentemente crea un cambio radical en la forma de consumo ya que el ingreso disminuye en gran cantidad y aumenta la cantidad de trabajo porque pasa de solo llamar para ofrecer a ser multifacéticos todos los días.

Además, se muestra también un agradecimiento por parte de los restantes cuarenta y un encuestados que son conscientes de la situación actual y aportan el 82% que sienten que el salario va de acuerdo con sus funciones y están contentos de haber sido reinstalados y no despedidos.

Tabla 14 ¿Preocupan las decisiones del gobierno ante el COVID 19?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Le preocupan las decisiones del gobierno ante el COVID 19?	Sí	45	90%
	No	5	10%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

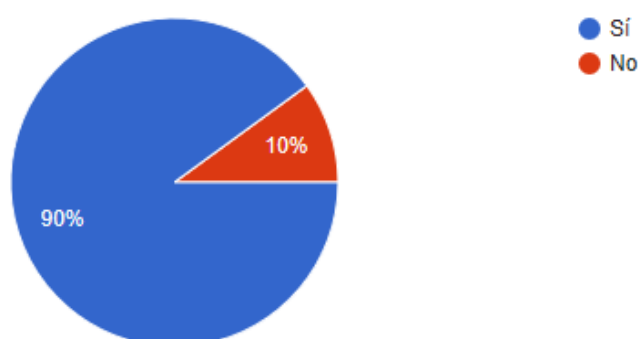


Gráfico 14 ¿Preocupan las decisiones del gobierno ante el COVID 19?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para culminar con este indicador de incertidumbre política se encuentra con un 90% a cuarenta y cinco personas de la población que sí se sienten preocupados por las indicaciones del gobierno respecto a la pandemia ya que como a la gran mayoría les genera preocupación pensar en una pérdida de empleo o contraer la enfermedad y enfermar a sus seres queridos. Por lo que nos llama la atención las cinco personas que señalan que esto no les preocupa así que se les consulta la razón e indican que el Banco les ha brindado la suficiente confianza para sentirse cómodos tanto con seguridad laboral como higiene personal. Y es que el área de call center seguros invirtió en caretas para el personal, botellas de alcohol gel para cada uno el cual pasan a rellenar dos veces por semana y ha limitado la cantidad de personal en el área de trabajo.

III. VARIABLE 2. Factores organizacionales.

Para continuar con el desarrollo de nuestras variables en este apartado se va a analizar los indicadores correspondientes a la variable de factores organizacionales.

Indicador 1. Demandas de rol

Tabla 15 ¿Maneja sobrecarga laboral?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Maneja niveles de sobrecarga laboral?	Sí	21	42%
	No	29	58%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

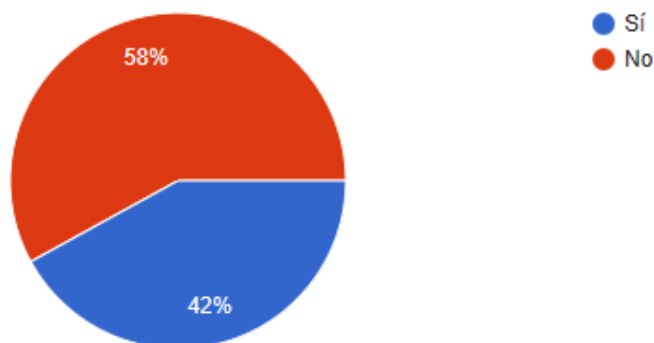


Gráfico 15. ¿Maneja sobrecarga laboral?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Hablando un poco más respecto a las labores cotidianas para estos encuestados se consulta si consideran sentir que hay sobrecarga laboral y se

determina que un 42% sí siente en este momento un gran peso al momento de ejecutar las labores. Esto surge a raíz de cambios en sus acciones normales y como lo señalan algunos, antes sólo realizaban llamadas de ofrecimiento para responder a una meta de ventas; en cambio, ahora deben gestionar diversos procesos que tuvieron que aprender en poco tiempo para dar soporte a donde les trasladen de manera temporal y si alguien no cumple con el proceso correcto esto retrasa sus posibilidades de avanzar con los trámites y para cumplir en el tiempo solicitado asumen el error de los demás tomando de su tiempo para empezar de cero (corrigiendo lo que corresponde a otros) y así poder ejecutar en el tiempo requerido. Además, que también estas veintinueve personas mencionan que en ocasiones para ser efectivos al día siguiente en el nuevo lugar donde brindan soporte han tenido que usar de su tiempo fuera de la jornada para “asesorarse” respecto a los procesos y sistemas que van a tener que usar y con ello indican también que la supervisión no canaliza de buena manera sus emociones por lo que sumado a la presión de aprender para cumplir les genera un trabajo más complejo que deben asumir en tiempo récord.

Caso contrario las restantes veintiún personas indican con un 58% sienten que el lugar donde se encuentran no les genera ningún tipo de fatiga o sobrecarga mostrando que el lugar donde se encuentran brindando soporte no genera mayor complejidad para ellos.

Pienso también que es muy difícil encontrar a una persona que ha estudiado durante mucho tiempo, cuyo título le costó sacrificios y demás su mayor anhelo no sería trabajar en algo distinto a su carrera es por ello por lo que se consulta a las personas la posibilidad que tienen respecto a su crecimiento profesional en el Banco.

Tabla 16 ¿Puede crecer profesionalmente?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Puede crecer profesionalmente según su carrera?	Sí	34	68%
	No	16	32%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

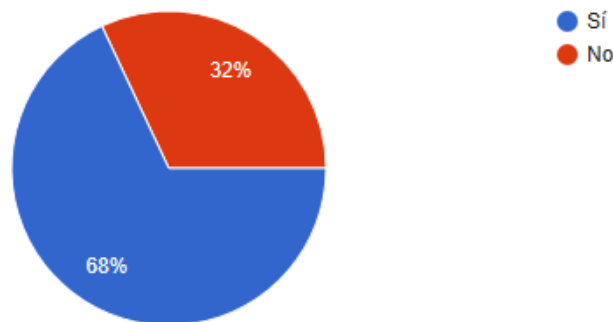


Gráfico 16 ¿Puede crecer profesionalmente?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Como se aprecia en el gráfico al menos un 68% de los encuestados que corresponden a treinta y cuatro de cincuenta personas sí tienen la posibilidad de desarrollarse en un futuro en un área relacionada con su carrera profesional. Mientras que de momento dieciséis no tienen esta posibilidad debido a que sus estudios no están relacionados a temas afines con el Banco, así como otros de este 32% indican que al haberse desarrollado en ventas y ser un lugar monótono y rutinario casi no tienen conocimientos que les amplíen el panorama por experiencia en el lugar ya que sus funciones no demandan mayor aprendizaje.

Es necesario también conocer los roles que vive el equipo de trabajo y se determina lo siguiente:

Tabla 17. Situaciones presentes en el área de trabajo (selección múltiple)

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Situaciones presentes en el área de trabajo	Ausencia de unión por psrte del equipo	10	20%
	Roces y división con compañeros	10	20%
	Falta de apoyo de las jefaturas	11	22%
	Exceso de trabajo	13	26%
	Falta de claridad de las directrices	12	24%
	Reprocesos por burocracia	9	18%
	Ninguna de las anteriores	20	40%
TOTAL		50	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

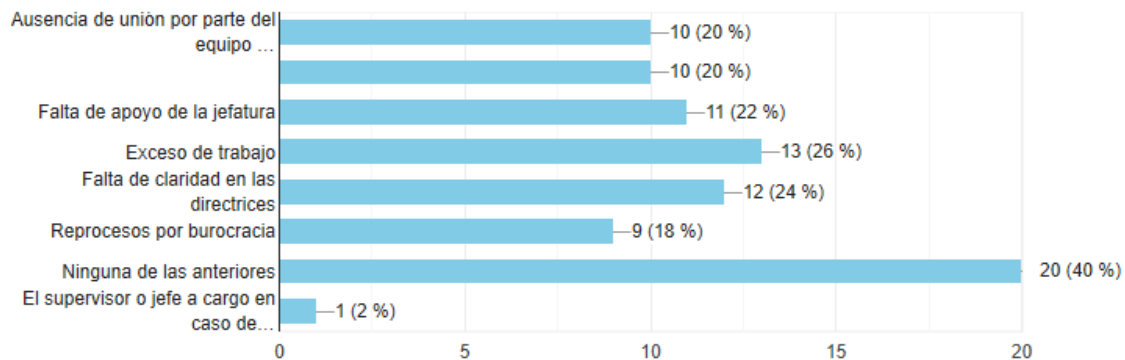


Gráfico 17. Situaciones presentes en el área de trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Ya que la intención de este proyecto es detectar posibles detonantes que causen el estrés en los colaboradores se muestra en el gráfico anterior que un 60% de personas señalaron situaciones que se encuentran en el área de trabajo ellos resaltan con un 26% el exceso de trabajo debido al aumento de tareas que deben cumplir en comparación al rol laboral que llevaban antes de la crisis sanitaria.

Seguido de un 22% por falta de apoyo de la jefatura donde queda expuesto este aspecto importante ya que es necesaria la confianza del personal hacia sus

líderes y con un 20% coinciden en esta ocasión la ausencia de unión de equipo mencionando que a pesar de convivir gran parte de sus días no sienten unidad genuina lo que explica que hayan señalado también los roces y división con otros compañeros. Estas son de acuerdo con los encuestados algunas situaciones más impactantes para ellos y nos llevan a resaltar estas como puntos a mejorar ya que son las más altas en comparación a las demás.

De igual modo es importante mencionar que un 40% de los encuestados consideran no haber percibido ninguna de las situaciones en ningún momento.

Indicador 2. Demandas interpersonales

Tabla 18. Ambiente laboral

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Ambiente laboral	Excelente ambiente de trabajo	10	20%
	Muy buen ambiente de trabajo	12	24%
	Buen ambiente de trabajo	18	36%
	Regular ambiente de trabajo	9	18%
	Mal ambiente de trabajo	1	2%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

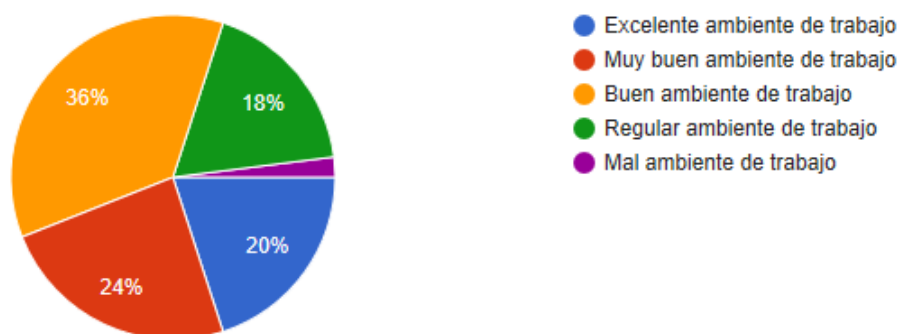


Gráfico 18 Ambiente laboral

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

En este caso se detecta que un 36% que corresponde a dieciocho personas piensan que se encuentran en un buen ambiente de trabajo. Este es nuestro tercer lugar en la escala de medición de satisfacción donde nos señala que no estamos mal pero tampoco excelentes, esto nos brinda un área a trabajar que nos permita llevar ese ambiente a ser muy buen ambiente de trabajo que en este momento se encuentra en un 24% es decir doce personas que piensan de este modo, el ideal sería que este segundo lugar respecto a la calificación pueda mejorar y acompañar a los que ya se encuentran con un 20% indicando estas diez personas la excelencia del lugar de trabajo.

Ya conocido el ambiente laboral y el sentir de los colaboradores del área es necesario ver un panorama más amplio respecto a la organización por lo que es necesario saber si estas personas recomendarían el lugar de trabajo a algún postulante por lo que se consulta si piensan que la organización es un buen lugar para trabajar. Esta pregunta arroja lo siguiente:

Tabla 19 ¿La organización es un buen lugar para trabajar?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿La organización es buen lugar para trabajar?	Sí	49	98%
	No	1	2%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

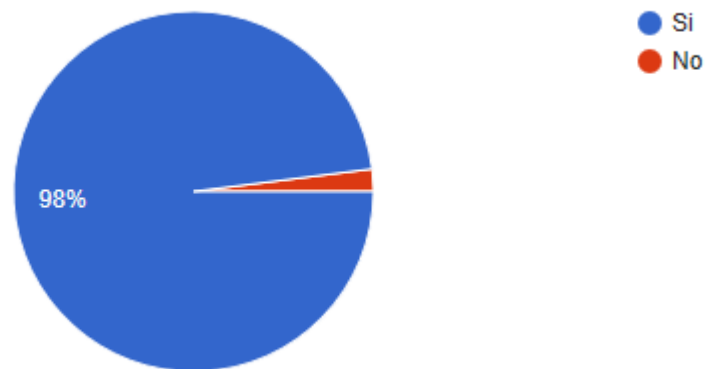


Gráfico 19 ¿La organización es un buen lugar para trabajar?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para efectos de este análisis se determina que los servicios y tratos por parte de la organización hacia los colaboradores es considerado por ellos especial ya que un 98% de los encuestados señalan que sí es un buen lugar para trabajar lo que significa que sí lo podrían recomendar a nuevos candidatos. Es decir, si a estas cuarenta y nueve personas les gusta la organización encontramos un aspecto de mejora relacionado con el ambiente laboral del equipo de trabajo en el que se debe trabajar de acuerdo con resultados antes mostrados para indagar un poco más se consulta respecto al favoritismo y obtuvimos lo siguiente:

Tabla 20 ¿Existe favoritismo?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Existe el favoritismo?	Sí	24	48%
	No	26	52%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

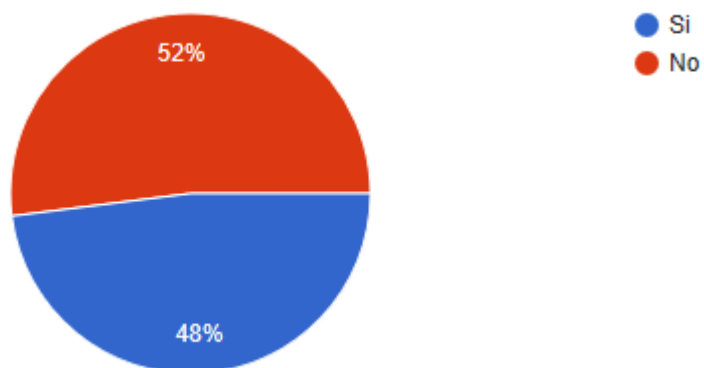


Gráfico 20 ¿Existe favoritismo?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

De acuerdo con lo señalado por los encuestados un total de veintiséis personas señalan que no han percibido favoritismo en el lugar que se están desarrollando lo que cumple con un 52%. Por otra parte, el restante 48% consideran que en algún momento sí han detectado favoritismo por parte de sus superiores por lo que es necesario conocer el tratamiento que se utilizó en caso de que los líderes hayan sido notificados o conocer lo que lo impidió para los que no lo comunicaron.

Tabla 21 ¿Ha señalado este aspecto a los encargados?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Ha señalado este aspecto?	Sí	11	45,8%
	No	13	54,2%
TOTAL		24	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

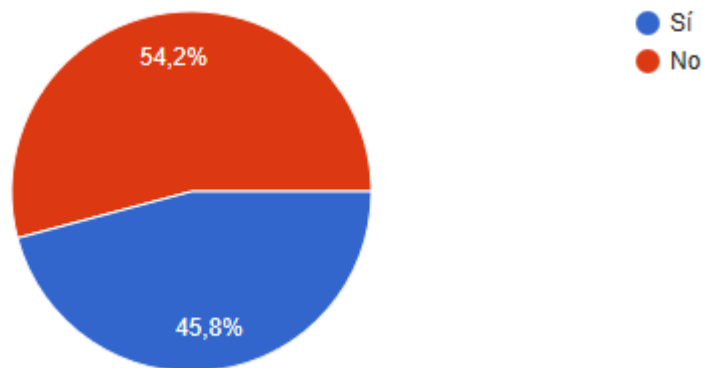


Gráfico 21 ¿Ha señalado este aspecto?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Esta pregunta fue aplicada solo a los veinticuatro encuestados del 48% que habían indicado que sí había favoritismos donde once de los mismos con un 54,2% mencionan que nunca notificaron a sus superiores respecto a esta anomalía porque según mencionan han visto a compañeros indicarlo y no recibir respuesta así que no intentan hacer algo similar que consideran no va a generar resultado lo que llama la atención ya que se perciben comentarios temerosos que piensan que el expresar su pensamiento le va generar problemas o represalias.

Además se muestra un 45.8% que sí hablo de manera abierta con los supervisores pero alarma el saber que los comentarios que indican que recibieron no fueron los apropiados ya que se menciona en las respuestas que en el momento la persona se molestó y tachó a quien hizo la observación de generar mal ambiente lo que me lleva a encontrar un aspecto de mejora para líderes como el mencionado ya que siempre deben dar un ejemplo de respeto y buscar la manera más asertiva de dar una respuesta por otra parte otros señalan que les ignoran o les escuchan pero no toman acciones.

Tabla 22 Relación con el equipo

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Relación con el equipo	Excelente, todos tenemos buena relación	12	24%
	Buena tengo más conexión con algunos, pero todos me agradan	38	76%
	Mala, les hablo por cortesía solo por cumplir funciones	0	0%
	Pésima, el ambiente es pesado y de cuidado	0	0%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

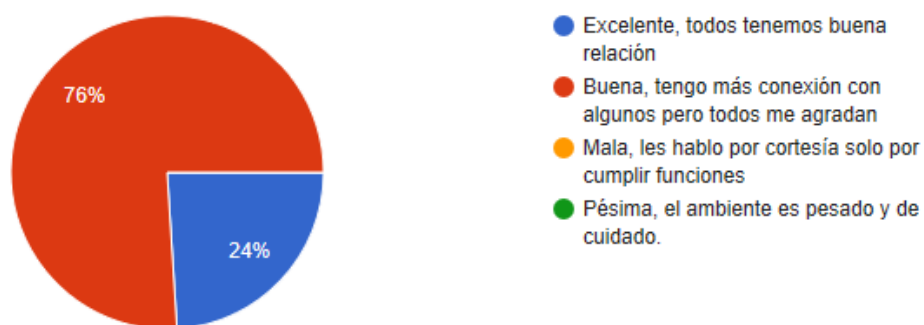


Gráfico 22. Relación con el equipo de trabajo

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Como se muestra en el gráfico solo se obtuvieron dos resultados de cuatro opciones brindadas, donde la más baja corresponde a un 24 % con doce personas las cuales señalan que es una relación excelente donde todos tienen buena relación mientras las restantes treinta y ocho personas que completan con un 76% mencionan que la relación es buena pero que tienen más conexión con algunos, dejando ver que a pesar de que intentan llevar un excelente ambiente laboral no se sienten confiados con todos y tienen un trato más relacionado al ámbito laboral con

la mayoría de compañeros eximiendo de esto a los pocos con los que mejor relación de convivencia poseen.

Para resaltar las retroalimentaciones en las que más coinciden destaca la solicitud coaching relacionado al manejo de las emociones para dar apoyo a la expresión asertiva y reducir los roces fomentando el diálogo, también indican que sería necesario actividades que permitan conocer un poco más a cada uno para entender que todos tienen diferentes situaciones que afectan distinto a cada uno y es necesaria esa tolerancia ya que todos hemos requerido de compañerismo y solidaridad en algún momento y si aún no lo hemos necesitado podemos llegar a hacerlo en un momento dado.

Dado esto se consulta si tuviese un problema a quien acudiría en su lugar de trabajo con las siguientes alternativas:

Tabla 23 En caso de necesitar ayuda a quién acudiría (selección múltiple)

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
En caso de requerir ayuda acudiría a:	Jefe inmediato	40	80%
	Grupo de trabajo	4	8%
	Compañero	16	32%
	Otro supervisor	2	4%
	Ninguno	2	4%
	Todos	1	2%
TOTAL		50	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

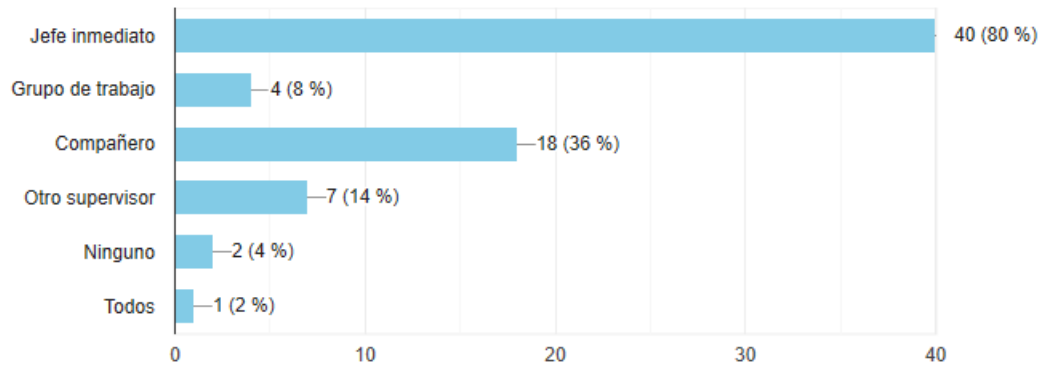


Gráfico 23. En caso de necesitar ayuda a quién acudiría
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Acá se puede ver que si como personas ven alguna problemática en su tiempo laboral la primera persona a la que acudirían corresponde a el jefe inmediato en lo que concuerdan cuarenta de los cincuenta encuestados cerrando esta opción con un 80% de solicitud y en segundo lugar con una nota importante se encuentra el “compañero” quién fue elegido dieciocho veces con un total de 36% para solicitar su colaboración y comprensión es decir estos dos son los que más pueden buscar las personas según lo indicado.

IV. VARIABLE 3. Factores personales.

Indicador 1. Problemas familiares

Para nosotros es importante el vínculo familiar ya que son las personas que tienden a influir más a lo largo de nuestra vida hasta que llegamos a un trabajo y debemos cambiar los hábitos y el tiempo que antes le podíamos dedicar por lo que es importante saber si en el caso de nuestros encuestados pueden mantener un equilibrio entre su relación familiar-laboral.

Tabla 24. Equilibrio laboral-familiar

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Su rol laboral tiene equilibrio con su familia?	Sí	40	80%
	No	10	20%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

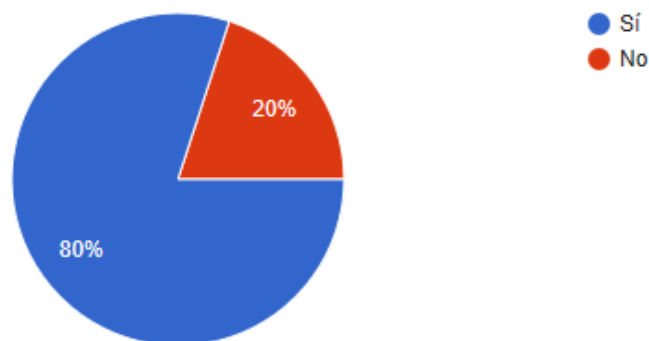


Gráfico 24. Equilibrio laboral-familiar

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

En el caso de la relación familia-trabajo la mayoría de encuestados equivalentes a un 80% indican que el trabajo actual sí les permite mantener este equilibrio para estar el tiempo necesario con sus familias y cumplir con sus funciones, lo cual podría encontrarse relacionado con sus horarios laborales que les permiten tener fines de semana libre y un horario de 8:00 am a 5:30pm por lo que estas cuarenta personas tienen espacios de convivencia amplios.

En el gráfico también se muestra a diez personas con un 20% que alegan no tener ese equilibrio por la distancia recorrida entre el lugar de trabajo y su domicilio lo que les exige salir hasta tres horas antes de la casa de la casa y regresar más tarde que el resto de los compañeros lo que le consume la mayoría de su tiempo lo

que provoca un agotamiento mayor y dificulta el compartir con la familia. Así como también nos indicaban que el estrés laboral en ocasiones se vuelve difícil de manejar ya que las preocupaciones por las responsabilidades están en su mente todo el día y esta intriga provoca errores por desconcentración lo que aumenta su estrés al pensar que puede ser despedido por esto.

Tabla 25 Situaciones que afectan: trabajo- familia

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Situaciones que afectan: trabajo- familia	Inadecuada interconexión en la relación familia-trabajo.	4	8%
	Le genera conflictos y fatiga mental	18	36%
	No le genera motivación su trabajo porque siente que se aleja de su familia	3	6%
	Deterioro en la relación conyugal- familiar	0	0%
	Ninguna de las anteriores	30	60%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

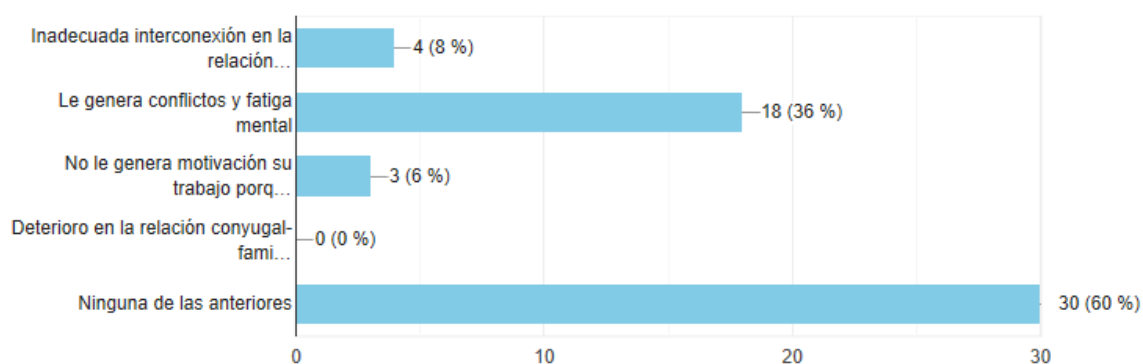


Gráfico 25. Situaciones que afectan: trabajo- familia

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Dado el resultado tenemos la primera parte de treinta personas no ven ninguna situación de las mencionadas dentro de la empresa por lo que este 60% no posee mayor análisis. El factor que sí nos interesa para determinar los indicadores que se encuentran para nuestras variables están basados en el 40% que sí encontró un factor de peso como lo fue el caso de la opción que menciona: Le genera conflictos y fatiga mental; esta se lleva el porcentaje más elevado de estos factores con un 36% lo que nos brinda un punto crítico, por cuidado de la salud también de la persona ya que un exceso del mismo no sólo afecta el desempeño también se han visto casos de cuadros fuertes de tensión muscular, depresión, ataques de ansiedad, derrames etc.

Indicador 2. Problemas económicos

Como bien sabemos todos trabajamos para recibir una remuneración con la cual poder cumplir con las responsabilidades que tenemos razón por la cuál era necesario saber lo siguiente respecto al salario:

Tabla 26 ¿Recibe puntual el salario?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Recibe de manera puntual su salario	Sí	49	98%
	No	1	2%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

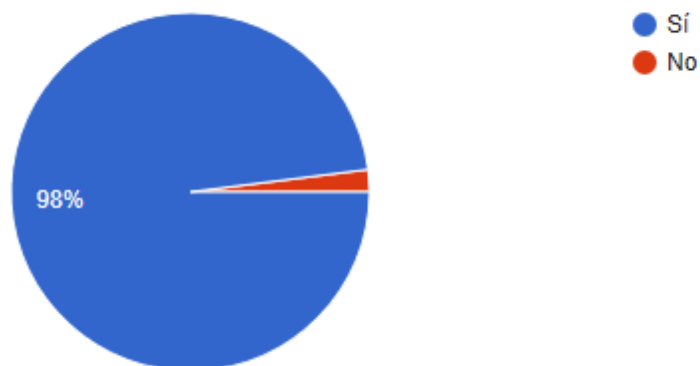


Gráfico 26. Recibe su salario de manera puntual

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Como lo muestra el resultado que se presenta en el gráfico anterior respecto a la puntualidad con que reciben el salario se destaca de manera positiva con un 98% que la organización cumple de manera estricta con el depósito a sus trabajadores permitiendo que éstas cuarenta y nueve personas tengan la facilidad de también ser puntuales con sus pagos y compromisos lo que permite un correcto flujo monetario.

Tomando también en cuenta de la persona que indica que no recibe de manera puntual su salario se detecta que corresponde a la única persona en la central telefónica de seguros de Credomatic que trabaja por Outsourcing por lo que ya no depende de manera directa del banco hacer el pago sino de este tercero por lo que este 2% corresponde a dicha categoría.

Ahora bien, sabemos que los encuestados si poseen ingresos así que es importante conocer los alcances que pueden tener esto de acuerdo con sus necesidades básicas y el monto que perciben de manera mensual a lo que se detecta lo siguiente:

Tabla 27 ¿Su salario es suficiente para sus necesidades básicas?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Su salario es suficiente para sus necesidades básicas	Sí	36	72%
	No	14	28%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

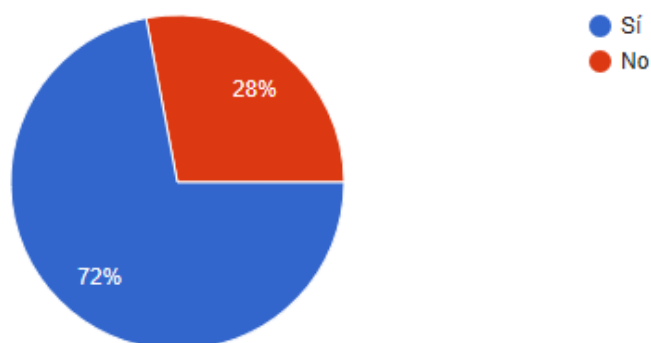


Gráfico 27 ¿Su salario es suficiente para sus necesidades básicas?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Cuando adquirimos responsabilidades aplican no sólo a nivel personal en ocasiones estás mismas son para respaldar a terceros como lo es el caso de la familia ya sean hijos, pareja, papás, abuelos o cualquier otro que esté a cargo de nosotros lo que nos lleva a aumentar nuestras obligaciones.

Como se aprecia en el gráfico se determina que al menos catorce personas de cincuenta encuestados no les es suficiente el ingreso para necesidades básicas, entendiéndose por necesidades básicas aquellas que son fundamentales para la supervivencia de la persona tales como agua potable, comida, salud, vivienda etc. Por lo que este 28% podemos entender están más limitados que el restante 72% quienes afirman sí poder acceder a todas estas con sólo el salario que reciben cada

mes, siendo entonces éstas treinta y seis personas quienes podemos decir sí poseen el ingreso suficiente para cubrir lo esencial en la cotidianidad.

Ya conocido los gastos básicos también se indaga respecto a los gastos personales que hacen referencia a aquellos que generan un valor agregado a nuestras vidas pero no son necesarios para la supervivencia; es decir, aquellos que si nos hacen falta no generan un daño a la salud por ejemplo pagar televisión por cable en casa, en caso de que este haga falta no va a generar ninguna alteración pero si lo tenemos va a satisfacer nuestra necesidad de entretenimiento por lo que se consulta si el salario es el necesario para también cubrir estos gastos personales y se obtuvo lo siguiente:

Tabla 28. ¿Es suficiente su salario para gastos personales?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Su salario es suficiente para gastos personales	Sí	36	72%
	No	14	28%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

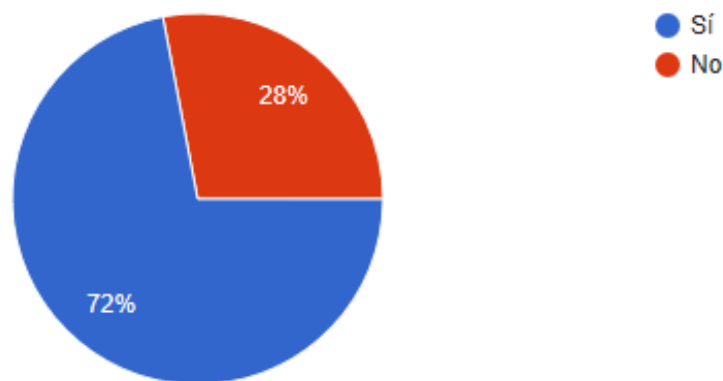


Gráfico 28 ¿Es suficiente su salario para gastos personales?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para efectos de los gastos personales se indicó antes que no son de carácter obligatorio pero que sí brindan un valor agregado a nuestros gustos y comodidades y se determina que el 72% de los participantes en nuestra herramienta de recolección sí tienen la capacidad de solventar estos gastos con el salario que perciben lo que significa que para estas treinta y seis personas el salario es el ideal para sus gastos generales es probable que sea por la manera en que administran sus finanzas lo que les permite un orden ya que en comparación con los catorce restantes estos últimos han señalado que no les alcanza cubrir sus gastos y tiene lógica ya que si sus necesidades básicas no les alcanza es más difícil que tengan acceso a estos pluses.

Como comentaba en este caso el resultado coinciden con el análisis anterior referente a los gastos básicos, lo que me lleva a pensar que mucho influye la salud financiera el hecho de que puedan tener deudas superiores a los ingresos o incluso un desconocimiento total para este 28% de la población.

Basándonos en lo anterior es importante determinar que tan dispuestas están las personas a someterse a un curso financiero impartido por la empresa para poder tener una excelente administración de sus ingresos y se obtuvo lo siguiente:

Tabla 29, Participaría en un curso de finanzas

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Participaría en un curso de finanzas?	Sí	47	94%
	No	3	6%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

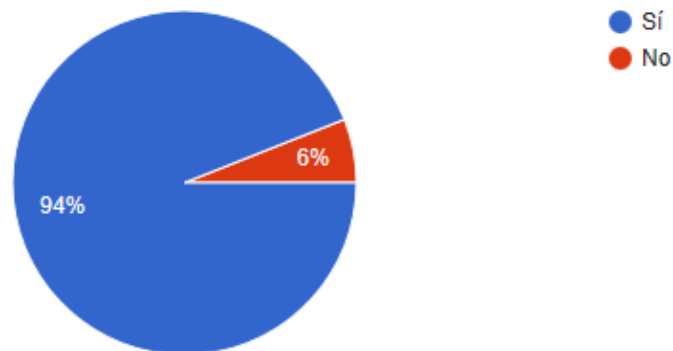


Gráfico 29 Participaría en un curso de finanzas

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

De acuerdo con el resultado se determina que si la empresa impartiera un curso para ayudarles a controlar y utilizar de la mejor manera sus ingresos un 94% que corresponde a un total de cuarenta y siete personas sí estarían dispuestas a formar parte del mismo lo cual les ayudará a las personas que habían indicado que su salario no era el suficiente para sus gastos básicos y personales para tener una mejor administración pero también a aquellos que de momento sí les alcanza para mantener esa estabilidad y hasta mejorarla.

Solamente se detectaron tres personas que no tendrían el interés de asistir a un curso respecto a la administración de sus finanzas lo que más llama la atención al respecto es que dos de las tres personas que indican no les interesaría el curso pertenecen a las mismas que indicaron que no les alcanza el salario por lo que este rubro final en un 6% que no participarían en el curso.

V. VARIABLE 4. Desempeño laboral

Como aspectos de relevancia para esta investigación lo es también el desempeño laboral ya que es necesario determinar si de alguna manera los factores y estresores tienen injerencia en sus funciones por lo que se detallan los siguientes datos recopilados:

Tabla 30. Frecuencia de evaluación

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Frecuencia con que evalúan su trabajo	Una vez al mes	25	50%
	Por trimestre	2	4%
	Diariamente	17	34%
	Una vez al año	5	10%
	Nunca	1	2%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

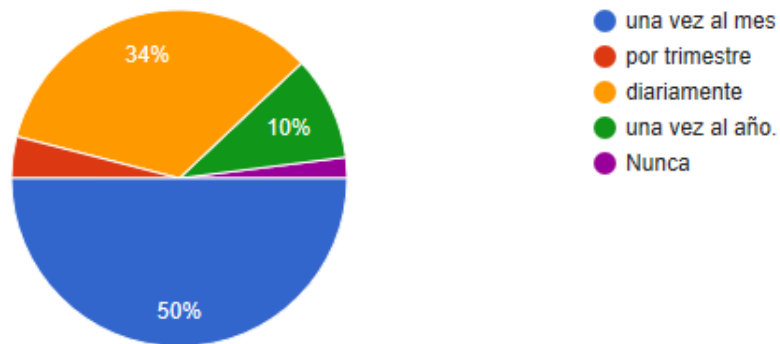


Gráfico 30 Frecuencia de evaluación

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

La frecuencia con que se aplican métodos de evaluación es importante porque va a permitir detectar puntos de mejora y detonantes en tiempo real. Como se aprecia en el gráfico la mayoría de la población sí está sometida a rendición de cuentas de la siguiente manera:

- 50% de la población es evaluada por sus resultados al final del mes por metas establecidas.

- 34% corresponde a personas que de manera diaria debe cumplir con un porcentaje de ejecución establecido para conocer que sus procesos sean los adecuados.
- 10% de los participantes se deben a entregar resultados una vez al año; es decir, que basados en su cargo estas cinco personas al tener a cargo grupos de trabajo deben entregar un resultado más integral por todos.
- También un 4% presentan evaluaciones trimestrales por lo que sus números corresponden a acuerdos pactados cada tres meses.
- Finalmente, un 2% corresponde a una única persona que indica nunca ser evaluada respecto a sus funciones.

Tabla 31 ¿Qué afecta el desempeño?

DESCRIPCIÓN	DISTRIBUCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
¿Qué afecta el desempeño?	Situaciones económicas	14	28%
	Situaciones políticas	2	4%
	Cambios tecnológicos	1	2%
	Problemas en el equipo de trabajo	4	8%
	Sobrecarga de trabajo	8	16%
	Problemas en las instalaciones	1	2%
	Problemas personales	10	20%
	Deterioro en la relación conyugal-familiar	0	0%
	Estilos gerenciales	2	4%
	Clima organizacional	1	2%
	Conflictos intergrupales	5	10%
	Presión	1	2%
	Clientes molestos	1	2%
TOTAL		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

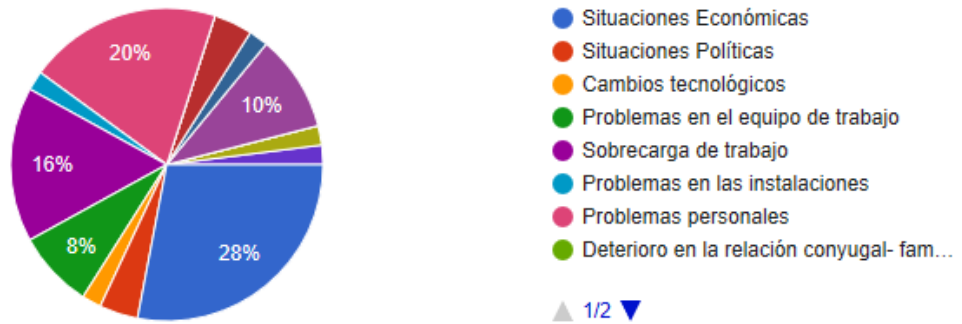


Gráfico 31 ¿Qué afecta el desempeño?

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del centro de atención telefónica de Credomatic. Junio 2020.

Para finalizar se detecta que el desempeño de las cincuenta personas que participaron en la encuesta puede verse afectado cuando se presentan las circunstancias particulares a continuación se mencionan las de mayor impacto según los resultados:

- De acuerdo con un 28% siendo el porcentaje más alto que se muestra corresponde a situaciones económicas ya que la preocupación más grande de estas catorce personas es el no poder cumplir con sus responsabilidades y aumenta cuando son personas que tienen a otros a cargo como lo es el caso de los que cuidan a sus papás, hijos, abuelos etc.
- Una de las partes que tiende a ser más compleja de manejar es el poder desvincularse de los sentimientos familiares al cruzar la puerta de entrada al trabajo y viceversa no siempre podemos dejar nuestras complicaciones laborales en la oficina es por eso por lo que estas diez personas forman el 20%.
- En tercer lugar, con mayor incidencia señalan ocho personas la sobrecarga de trabajo indicando que hay muchas más responsabilidades de las que pueden manejar resultando un 16% para este rubro.

- Como último valor recopilado entre los más indicados tenemos un 10% que corresponde a conflictos intergrupales señalando estas cinco personas que las peleas y diferencias de pasillos les quitan la tranquilidad para desempeñarse.

Toda esta información recopilada será implementada para poder llevar a cabo las recomendaciones y conclusiones correspondientes para la investigación en curso.

CAPITULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este capítulo número cinco vamos a mostrar las conclusiones basados en los hallazgos del capítulo anterior diseñando las recomendaciones más aptas para estos, los cuales fueron obtenidos de la aplicación del instrumento a los funcionarios del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Cuestionario: Aplicado a los funcionarios del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.

Datos Generales

- La mayoría de los colaboradores corresponden al género femenino.
- El promedio de edad que se encuentra de los colaboradores está ubicado entre 18 y 30 años.
- La mitad de la población ha trabajado entre 4 y 9 años en el centro de atención telefónica.
- Todos los ejecutivos de manera integral fueron trasladados de manera temporal a ejercer otras tareas mientras se reanudan las ventas masivas.

Al estudiar los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada se determina lo siguiente:

Cuadro 3. Objetivo específico 1

Identificar los factores ambientales que presentan los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.	
Conclusiones	Recomendaciones
Indicador 1. Cambio tecnológico <ul style="list-style-type: none">• Todos los colaboradores deben utilizar herramientas tecnológicas para llevar a cabo sus funciones.• Se ve la necesidad del uso de computadora portátil porque se tiene acceso a internet, pero no acceso a páginas de búsqueda.• La cuarta parte de los colaboradores desconoce el uso de la digitalización en sus puestos.	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar la disponibilidad de los técnicos en una ubicación cercana al lugar de trabajo para que al momento de requerir asistencia no se pierda tanto tiempo esperando ser atendido. Así como en dicho departamento delegar funcionarios a cada área, de tal modo que todos tengan acceso a ayuda inmediata y en caso de que algún área no tenga necesidades dar soporte a los que tienen sobrecarga.• Facilitar el dispositivo portátil a aquellos que deben ejecutar presentaciones, capacitaciones, reuniones y aquellos puestos que ameriten la movilidad del funcionario para llevarlas a cabo. Así como habilitar las autorizaciones para el uso de internet en páginas de interés para el rol laboral, que permita dar respuesta y orientación según el puesto que requiere valorar las funciones y tomar en consideración las necesidades de acceso para un mejor resultado.• Brindar capacitaciones respecto a nuevos sistemas o actualizaciones de éstos para dar por entendido su funcionamiento permitiendo que realicen una prueba individual para aclarar dudas en la práctica, guiados

<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los colaboradores podrían auto capacitarse. 	<p>por el experto, permitiendo disminuir fallas en el proceso y que no puedan alegar desconocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar del interés de las personas respecto al auto aprendizaje, adquiriendo beneficios para colaboradores que les permita estudiar en el lugar que requieran a través de sistemas como tasa cero, descuentos de colaborador, becas por excelencia y fomentar las capacitaciones gratuitas a través de recomendaciones de calidad para ellos.
<p>Indicador 2. Incertidumbre política</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría indica que la situación económica del país si les afecta ya que por cubrir deudas gubernamentales los aumentos en temas tributarios servicios y demás les perjudica. • Más de la mitad indican que el salario va de acuerdo con sus responsabilidades y agradecen la reinstalación temporal para no perder el total del salario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se aconseja que deleguen a una persona con el suficiente conocimiento en temas tributarios, deducciones salariales y demás para que éste pueda explicarle al personal la forma en que se aplican las deducciones para que puedan tener claridad de las reformas fiscales de esta manera podrán tener un mejor manejo del su salario de acuerdo con su ingreso real. También delegar a esta persona la tarea de impartir un curso de administración de finanzas personales que permita una buena salud financiera. • Se rescata el buen trabajo que se realizó al reubicar al personal y evitar más desempleo por lo que se aconseja hasta donde sea posible en estos momentos ya que no tienen acceso a comisiones, otorgar tarjetas de regalo de ₡15. 000 que les permita ayudarse a comprar comestible o entregar una canasta básica sencilla a cada uno de los colaboradores

<ul style="list-style-type: none"> • Casi todos sienten preocupación respecto a las decisiones tomadas por el gobierno en relación con el COVID 19. 	<p>mientras adaptan sus nuevos ingresos a los gastos que tenían.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la frecuencia de limpieza para que al menos tres veces al día el personal de limpieza desinfecte las superficies en uso como teclados, mouse, teléfonos y demás equipos de uso frecuente. Colocar una alfombra para desinfectar los zapatos antes de ingresar a la oficina.
--	---

Fuente: Elaboración propia 20 de junio 2020.

Cuadro 4 Objetivo específico 2

<p>Investigar los factores organizacionales que afectan a los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.</p>	
<p>Conclusiones</p>	<p>Recomendaciones</p>
<p>Indicador 1. Demandas de rol</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerca de la mitad de las personas señalan sobrecarga laboral por resolver errores de otros para agilizar trámites. • Más de la mitad de los colaboradores se pueden 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar concientización sobre los retrasos que podrían generar estos errores indicando que cuando se cometa una falta se le retroalimente a la persona sobre la manera correcta de resolverlo guiado por el experto, si una segunda vez se vuelve a incurrir en el error se le hará una alerta y solicitará corrección inmediata de su parte y si ocurre el mismo en una tercera ocasión o más se aplicará medidas correctivas como alertas de calidad, bitácoras, amonestaciones y otras según el caso. • Ya que no se está ejerciendo las labores cotidianas y se debe brindar

desarrollar profesionalmente según sus estudios.

- Se detecta que están presentes situaciones de sobrecarga laboral, falta de apoyo de las jefaturas y ausencia de unión en el equipo y roces.

Indicador 2. Demandas interpersonales

- Más de la cuarta parte señala que se encuentran en un buen ambiente de trabajo el cual describen como punto medio ni malo ni excelente.

soporte a otras áreas verificar los estudios de cada ejecutivo e incentivar la rotación hacia áreas de interés que les permitan adquirir la experiencia para poder participar en futuros puestos creando un valor agregado a su currículum.

- Delegar funciones de la manera más justa para disminuir la sobrecarga laboral, así como invitar a participar a los líderes sobre nuevas técnicas de liderazgo que permitan reforzar sus cualidades e incentivar a eliminar a los llamados “jefes” y dar la bienvenida a los líderes negociadores, humanos, comprensivos y más integrales a sus funciones. Así como promover actividades que permitan conocer más a fondo a nuestros compañeros y entender que cada uno es un mundo distinto y todos merecemos respeto.

- Se aconseja una vez a la semana realizar una reunión donde involucren a todos con los avances y progresos que han tenido como equipo en diversas áreas para que el personal se sienta identificado con ser parte de las soluciones de este modo, habilitar un pequeño espacio de sugerencias a trabajar para la siguiente sesión. Esto va a permitir crear transparencia y por ende mayor satisfacción lo que nos llevaría a entonces ser excelentes en esta área.

<ul style="list-style-type: none"> • Casi todos los colaboradores recomendarían el lugar de trabajo. • Más de la mitad siente temor de expresarse por represalias y malas respuestas del jefe inmediato. • La mayoría en caso de un problema buscaría apoyo de su jefe inmediato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es de resaltar que la mayoría sienta satisfacción por su trabajo, para poder mantener esto se recomienda crear una línea de sugerencias para casos que los colaboradores consideren de importancia. Para evitar que esto se vuelva un buzón de quejas (ya que no es la intención) se puede crear un enlace que permita avanzar la idea sólo si esta va acompañada de una sugerencia. Esta tendría acceso para líderes que se van a reunir una vez a la semana a revisarlas y aclarar cuales proceden y cómo lo harán. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> * Observación: Pienso que no hay la suficiente limpieza. * Sugerencia: Que el personal encargado limpiar al menos 2 veces al día limpie los espacios. • De manera temporal se dará seguimiento a la persona señalada después de una conversación con ambas partes donde se aclare que se debe liderar y no imponer temor. Se sugiere que toda directriz o indicación de reglas y demás, se indique de manera previa y clara por un medio escrito explicando las razones para evitar malinterpretaciones y nuevas reglas sacadas debajo de la manga. Aclarar que se está cometiendo un error ya que en caso de no acatar puede generar conflictos legales. • Brindar acceso a los líderes que les permita contactar al trabajador con asesores financieros, psicólogos, médicos, entre otros, que le puedan
--	---

	ayudar a capacitarse u orientar a sus colaboradores de una manera más integral de acuerdo con sus necesidades. Así como instruirlos en la escucha activa y comunicación asertiva.
--	---

Fuente: Elaboración propia 20 de junio 2020.

Cuadro 5 Objetivo específico 3

Analizar los factores personales que inciden en los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Indicador 1. Asuntos familiares</p> <ul style="list-style-type: none"> Señalan desconcentración por preocupaciones personales. <ul style="list-style-type: none"> Una gran parte se ve afectado por conflictos y fatiga mental. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un área de escape para que cuando el supervisor detecte algún malestar por parte del trabajador le pueda brindar al menos treinta minutos para ir a despejarse, en este lugar puede encontrar puff para sentarse, sillas para relajarse, golosinas para picar, etc un lugar que tenga iluminación y ventilación con plantas que permitan transportar a la persona a un estado de tranquilidad, además colocar carteles con la información de las líneas de ayuda con psicólogos, asesorías legales, nutricionales para que cuando el colaborador se sienta seguro pueda contactarlos y ofrecerles la orientación necesaria. Se recomienda en este lugar la aromaterapia y música relajante. Cada 2 horas de trabajo continuo detenerse y completar la siguiente lista:

Indicador 2. Problemas económicos

- La gran mayoría recibe de manera puntual su salario a excepción de quien trabajan por medio de outsourcing.
- La mayoría si participarían de un curso de finanzas.

- ✓ Ejercicios de estiramiento durante 3 minutos.
- ✓ Escuchar una canción con los ojos cerrados que le agrade.
- ✓ Ejercicio de respiración
- ✓ Crear un rincón con juegos sencillos como jackses, bolas de estrés, spinners, rompecabezas y demás que les pueda ayudar a distraerse por un par de minutos
Puede realizarlas en el orden que más le agrade y mientras realiza trabajos continuos en la computadora es importante que cada 20 minutos descanse la vista por al menos 60segs.

- Se recomienda seguir manteniendo como hasta ahora el método de pago puntual, y analizar las razones por las cuales a algunos no se les ha pagado de forma puntual.
Además, crear un documento PDF que pueda ser enviado a cada trabajador a su WhatsApp o correo según prefiera el ejecutivo para que tenga claro el desglose del pago.
- Delegar un mentor financiero para que guíe y oriente de manera confidencial a cada colaborador desde el inicio de sus funciones de tal modo que se vuelvan expertos en la práctica, así como que se encargue de dar seguimiento y análisis periódico a los mismos para una sana educación y administración financiera.

<ul style="list-style-type: none"> • Un grupo de colaboradores indican que no les es suficientes los ingresos para sus gastos básicos ni personales 	<ul style="list-style-type: none"> • Se aconseja crear un pensamiento de ahorro como salvavidas de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El ahorro equivale a un 1,5% de su salario mensual es decir si la persona gana ¢ 350 000,00 se tomarían ¢ 5 250,00 que irían a una cuenta a la vista. ✓ A pesar de ser una cuenta a la vista los colaboradores no tendrán acceso a la misma ya que va a ser administrada por el mentor financiero para que sea utilizado únicamente en casos de emergencia real, él procederá a entregar el dinero ahorrado para cubrir emergencias reales, de esta manera evitar que se retire innecesariamente para otros propósitos. ✓ En caso de un despido o renuncia el dinero siempre va a pertenecer a los trabajadores por ende al finalizar su contrato sin importar las circunstancias se les depositará su dinero acompañado de una colilla de pago que compruebe que el monto ahorrado corresponde a lo recibido.
--	--

Fuente: Elaboración propia 20 de junio 2020.

Cuadro 6 Objetivo específico 4

<p>Determinar si los factores de estrés inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic.</p>	
<p>Conclusiones</p>	<p>Recomendaciones</p>
<p>Indicador 1. Evaluación del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mitad de la población indica ser evaluada una vez al mes • Los conflictos intergrupales son los que los encuestados indican que se presentan más seguidos 	<p>Indicador 1. Evaluación del desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que se aplique la evaluación de desempeño dos veces al año, es decir en junio y diciembre, así como crear un plan de mejora que le ayude a mejorar su desempeño. • Se recomienda reducir las tensiones mediante reuniones cara a cara entre los grupos en conflicto, con el fin de identificar los conflictos y resolverlos. También se puede aplicar la técnica del regateo el cual es un método para resolver los conflictos intergrupales, con el que no hay ganadores ni perdedores definidos y la decisión probablemente no sea la ideal para ninguno de los grupos, pero llegarán juntos a una decisión.

Fuente: Elaboración propia 20 de junio 2020.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- Baltazar, P. D. (2017). *Factores organizacionales y personales correlacionados a la satisfacción laboral*. Lima.
- Benavides, M. C. (Octubre de 2019). *Influencia del Clima Organizacional sobre la*. Repositorio Institucional Universidad Hispanoamericana.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Juliá, M. Á. (2017). *Liderando el ¿Bienestar? laboral*. Barcelona: Bosch Editor.
- León, J. A. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid : Sanz y Torres .
- Marchena, M. M. (2018). *La personalidad y su relación con el desempeño laboral*. Universidad Hispanoamericana.
- Marizán, J. A. (2016). *ESTRES Estrategias, técnicas y ejercicios para obtener relajación*. Crecem.
- Martínez, J. P. (2018). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Barcelona, España: Gedisa, S.A.
- Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de Tesis (3ª ed)*. España: Pearson Educación.
- Prieto, J. H. (2018). *Metodología de la investigación*. Pearson education.
- R Hernández, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Redford, C. (2017). *Programación Neurolingüística*. Robin Book .
- Robbins. (2017). *Comportamiento Organizacional 17a*. México: Pearson Education.
- salud, C. d. (2019). *Guía metodológica para trabajos finales de graduación*. Universidad Hispanoamericana.
- Salud, C. d. (2019). *Guía Metodológica para Trabajos Finales de Graduación*.

Universidad hispanoamericana, C. S. (2018). *Guía trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales*. San José: Univeridad Hispanamericana.

INTERNET

- ACTIVA, A. (10 de abril de 2018). *ARETÉ ACTIVA*. Obtenido de <https://www.aretactiva.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
- Amador, M. G. (27 de abril de 2009). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Barcelo, J. C. (11 de mayo de 2017). *IMF Business School*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>
- Cañizo, S. d. (22 de 3 de 2020). *Cuidate*. Obtenido de Cuidate: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/enfermedades-vasculares-y-del-corazon/hipertension-arterial/2015/08/07/tension-arterial-necesitas-88696.html>
- Caycedo, A. (22 de 3 de 2020). *Sofrocay*. Obtenido de Sofrocay : <https://www.sofrologia.com/que-es-la-sofrologia/>
- CuídatePlus, R. (Martes 7 de Noviembre de 2017). *Cuidate plus*. Obtenido de <https://cuidateplus.marca.com/bienestar/2017/11/07/factores-familiares-principal-causa-estres-146194.html>
- ejemplos, E. d. (2019). *Ejemplos*. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/preguntas-abiertas-y-cerradas/>
- Evaluación del desempeño*. (s.f.). Recuperado el 17 de 5 de 2020, de Wikipedia, la enciclopedia libre: http://es.wikipedia.org/wiki/Evaluación_del_desempeño
- García, M. (18 de febrero de 2020). *KMF Business School*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/como-medir-el-talento-y-su-desempeno/>
- OIT, O. I. (28 de Abril de 2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- ONU: *problemas económicos para América Latina en 2020*. (16 de enero de 2020). Obtenido de Voa noticias: <https://www.voanoticias.com/a/onu-problemas-economicos-para-am%C3%A9rica-latina-en-2020/5248378.html>
- Pickers, S. (4 de noviembre de 2015). *psyma*. Obtenido de Passionate People creative solutions: <https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

- Pozas, R. (6 de septiembre de 2019). *Quora*. Obtenido de <https://es.quora.com/Cu%C3%A1l-es-la-diferencia-entre-preguntas-abiertas-y-cerradas>
- Rodriguez, M. A. (Lunes 20 de mayo de 2019). *Cambio Tecnológico: retos y desafíos*. Obtenido de La Republica.Net: <https://www.larepublica.net/noticia/cambio-tecnologico-retos-y-desafios>
- Salazar, A. M. (julio-agosto de 2017). *Estrés laboral en choferes de taxi de la provincia de San José*. Obtenido de Repositorio biblioteca digital Universidad Hispanoamericana: <http://13.65.82.242.uh.remotexs.xyz/xmlui/bitstream/handle/cenit/1364/MED-454.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanidad, M. d. (22 de 3 de 2020). *Estrategia promoción de la salud y prevención en el SNS*. Obtenido de Estrategia promoción de la salud y prevención en el SNS: <http://www.bemocion.mscbs.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/estresores/home.htm>
- Villalpando, R. F. (2016). *Administración de recursos humanos*. México: UNID.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA

Tesina para analizar los factores de estrés en los puestos de trabajo y desarrollo de estrategias que ayuden a el área en el desempeño de los colaboradores expuestos a estos.

Instrumento para analizar los factores de estrés en los puestos de trabajo y desarrollo de estrategias que ayuden a el área en el desempeño de los colaboradores expuestos a estos.

Estimado encuestado:

El siguiente cuestionario está conformado por una serie de preguntas abiertas y cerradas, relacionadas al análisis de factores de estrés que podrían encontrarse en los puestos de trabajo y el desempeño.

Marque con una "X" la respuesta que corresponda y especifique según su criterio en las cuales así lo requieran. La información obtenida será confidencial y los datos no serán presentados de manera individual, sino de forma general y con fines estadísticos.

I. DATOS GENERALES

1. Género

- A. () Masculino
- B. () Femenino
- C. () Otro género
- D. () No deseo responder

2. Edad

- A. () 18 a 30 años
- B. () 31 a 41 años
- C. () 42 años o más

3. Años de laborar en la institución

- A. () menos de 1 año
- B. () de 1 a 3 años
- C. () de 4 a 9 años
- D. () más de 10 años

4. Área en la que se desempeña

II. VARIABLE 1: FACTORES AMBIENTALES

5. En una semana típica ¿qué tan seguido se siente estresado en el trabajo?

- A. Nunca
- B. de 1 a 2 días
- C. de 3 a 4 días
- D. todos los días

6. De acuerdo con la pregunta anterior, ¿para usted cuál influye más?

- A. Cambio tecnológico
- B. Incertidumbre política
- C. ambas

Indicador 1. Cambio tecnológico

7. ¿Utiliza herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias?

- A. Si
- B. No

8. ¿Considera que las siguientes herramientas tecnológicas facilitarían sus labores diarias ? Puede marcar más de una opción

- A. Pantalla

B. () Tablet

C. () Computadora Portátil

D. () Proyector

E. () Internet

F. () Otro especifique cuál _____

Si marcó alguna de las opciones ¿por favor indicar cómo le ayudaría?

9. ¿Utiliza usted algún tipo de digitalización en su puesto de trabajo?

A. () Sí

B. () No

10. Considera usted que la capacitación es necesaria para utilizar las nuevas herramientas de digitalización.

A. () Sí, siempre

B. () En ocasiones

C. () Muy poco

C. () Nunca

11. Piensa usted que podría ampliar sus conocimientos por cuenta propia.

A. () Sí

B. () No

Si su respuesta fue sí indique cómo lo haría; si su respuesta fue no comente a causa de qué

Indicador 2. Incertidumbre política

12. ¿Considera que la situación económica del país le afecta económicamente?

A. () Si

B. () No

Si su respuesta fue Si, ¿por favor indicar por qué?

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

A. () Sí

B. () No

Si su respuesta fue no, por favor amplíe con una breve explicación. Obligatoria si la respuesta es no que la salte si es sí

14. Se ha sentido preocupado por las decisiones recientes del gobierno por el COVID 19

A. () Sí

B. () No ¿Por qué? _____

III. VARIABLE 2: FACTORES ORGANIZACIONALES

Indicador 1. Demandas de rol

15. ¿Considera que, en su puesto de trabajo, maneja niveles de sobrecarga laboral?

A. () Si

B. () No

Por qué, de una breve descripción _____

16. ¿Considera que con las labores que usted realiza puede crecer profesionalmente o desarrollarse personalmente, de acuerdo a su carrera laboral? No aparece obligatoria al igual que si responde no si es í salta

A. () Si

B.() No

Si su respuesta es No indique por qué _____

17. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones se presentan en su área de trabajo?

A. () Ausencia de unión por parte del equipo de trabajo

B. () Roces y división con otros compañeros

C. () Falta de apoyo de la jefatura

D. () Exceso de trabajo

E. () Falta de claridad en las directrices

F. () Reprocesos por burocracia

G.() Otro especifique_____

H. () Ninguna de las anteriores

Indicador 2. Demandas interpersonales

18. ¿Cómo puede definir el ambiente en su lugar de trabajo?

A. () Excelente ambiente de trabajo

B. () Muy buen ambiente de trabajo

C. () Buen ambiente de trabajo

D. () Regular ambiente de trabajo

E. () Mal ambiente de trabajo

Si su respuesta es “regular o mala” explique el por qué

19. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

A. () Si

B. () No

20. Considera que en su área existe el favoritismo

A. () Sí

B. () No

En caso de indicar no pase a la pregunta 24

21. ¿Ha señalado este aspecto a los encargados correspondientes? Amplíe

A. () Sí ¿Cuál fue la respuesta? _____

B. () No, ¿qué lo impidió? _____

De acuerdo a la respuesta anterior si la respuesta es s, ¿cuál fue la respuesta por parte de ellos? Si la respuesta es no ¿qué se lo impidió?

22. ¿Cómo podría describir la relación que lleva su equipo de trabajo?

A. () Excelente, todos tenemos buena relación

B. () Buena, tengo más conexión con algunos pero todos me agradan

C. () Mala, les hablo por cortesía solo por cumplir funciones

D. () Pésima, el ambiente es pesado y de cuidado.

23. Qué recomendaría para mejorar el ambiente laboral

24. En caso de necesitar ayuda a quién acudiría

A. () Jefe inmediato

B. () Grupo de trabajo

C. () Compañero

D. () Otro supervisor

E. () Ninguno

F. () Todos

IV. VARIABLE 3: FACTORES PERSONALES

Indicador 1. Asuntos familiares

25. ¿El rol laboral que tiene en este momento le permite mantener un equilibrio familia – trabajo?

A. () Sí

B. () No

Por qué _____

26. ¿Considera que algunas de las siguientes situaciones se presentan en su vida según su relación trabajo- familia? Puede marcar más de una opción.

A. () Inadecuada interconexión en la relación familia-trabajo.

B. () Le genera conflictos y fatiga mental

C. () No le genera motivación su trabajo porque siente que se aleja de su familia

D. () Deterioro en la relación conyugal- familiar

E. () Ninguna de las anteriores

Indicador 2. Problemas económicos

27. ¿Recibe de manera correcta y puntual su salario?

A. () Sí

B. () No

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

() Si

() No

Si su respuesta fue No, ¿por favor indicar por qué? _____

29. ¿ Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?

SI ()

NO () ¿Por qué? _____

30. Si su organización impartiera un curso sobre finanzas saludables o control de finanzas, estaría de acuerdo en llevarlo

A. () Si

B. () No

V. VARIABLE 4: DESEMPEÑO LABORAL

31. A lo largo de su estancia en la compañía ¿con qué frecuencia evalúan su trabajo?

A. () una vez al mes

B. () por trimestre

C. () diariamente

D. () una vez al año.

E. () Otro, detalle _____

32. Considera que su desempeño se ve afectado por diferentes factores de estrés?

- () Situaciones Económicas.
- () Situaciones Políticas
- () Cambios tecnológicos
- () Problemas en el equipo de trabajo
- () Sobrecarga de trabajo
- () Problemas en las instalaciones
- () Problemas personales
- () Deterioro en la relación conyugal- familiar
- () Estilos gerenciales
- () Clima organizacional
- () Conflictos Intergrupales (conflicto dentro del mismo grupo)
- () Conflictos Intergrupales (conflictos entre grupos)

Otro especifique _____