

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

SEDE HEREDIA

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

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

**Análisis de Estrés Laboral que presentan los
colaboradores y colaboradoras de la Oficina de Custodia
de Valores del Banco de Costa Rica, de agosto a noviembre
del 2017.**

Elaborada por:

Meriam Toruño Barboza

Tutora:

MBA. Milena Sotela Ramírez

Febrero, 2018

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	ii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
DECLARACIÓN JURADA	xii
CONSTANCIA APROBACIÓN TUTORA	xiii
CONSTANCIA APROBACIÓN DEL LECTOR METODOLÓGICO.....	xiv
CARTA APROBACIÓN FILOLÓGO	xv
DEDICATORIA.....	xvi
AGRADECIMIENTOS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPITULO I - INFORMACIÓN GENERAL.....	1
1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	2
1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA	7

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.6.1. Objetivo General.....	9
1.6.2. Objetivos específicos.....	9
1.7. ALCANCES Y LIMITACIONES	9
1.7.1. Alcances	9
1.7.2. Limitaciones.....	9
1.8. APOORTE DEL INVESTIGADOR.....	10
1.8.1. Delimitación Espacial	10
1.8.2. Delimitación Temporal.....	10
1.9. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
CAPITULO II - MARCO TEÓRICO	11
2.1. MARCO SITUACIONAL	13
2.1.1. Reseña Histórica del Banco de Costa Rica.....	13
2.1.2. Misión	14
2.1.3. Visión.....	14
2.1.4. Organización del Banco de Costa Rica.....	15
2.1.5. Funciones de los colaboradores y las colaboradoras de la Oficina	17
2.1.5.1 Liquidador de Custodia.....	17
2.1.5.2 Analista de Renta de Custodia Física y Electrónica de Valores.....	18
2.1.5.3 Asistente Contable de Custodia Física y Electrónica de Valores	19
2.1.5.4 Asistente de Custodia Física y Electrónica	20

2.1.5.5 Contador de la Custodia Física y Electrónica de Valores	21
2.1.5.6 Coordinador de Custodia Física y Electrónica de Valores	22
2.1.5.7 Técnico de Bóveda de Valores.....	24
2.1.5.8 Técnico de Custodia Física y Electrónica.....	25
2.1.5.9 Técnico de garantías Flotantes	26
2.1.5.10 Técnico de Renta Custodia Física y Electrónica de Valores.....	27
2.1.5.11 Supervisor de Custodio Electrónico de Valores	29
2.1.6. Antecedentes la Oficina de Custodia de Valores	30
2.1.7. Estructura de la Oficina de Custodia de Valores.....	31
2.1.7.1 Visión.....	32
2.1.7.2 Misión	32
2.1.7.3 Principios deseados	32
2.1.7.4 Organigrama de la Oficina de Custodia de Valores	33
2.1.7.5 Imágenes del Banco de Costa Rica Sede Central	34
2.1.7.6 Imágenes de la Oficina de Custodia de Valores	34
2.2. MARCO CONCEPTUAL	35
2.2.1. Administración	35
2.2.2. Funciones de la administración	37
2.2.3. Evolución del pensamiento administrativo	37
2.2.4. Importancia de la administración.....	40
2.2.5. Administración de Recursos Humanos	40

2.2.5.1 Objetivos del área de Recursos Humanos	44
2.3. PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS	45
2.4. ANÁLISIS DE PUESTOS	45
2.5. RECLUTAMIENTO.....	46
2.6. SELECCIÓN DEL PERSONAL	46
2.7. INDUCCIÓN DEL PERSONAL.....	46
2.8. TEORÍAS RELACIONADAS CON EL PROYECTO	47
2.8.1. Estrés	47
2.8.2. Diferencia entre ansiedad y estrés	49
2.8.3. Tipos de estrés	50
2.8.3.1 Eustress.....	51
2.8.3.2 Distress.....	52
2.8.4. Nivel de Estrés	53
2.8.5. Consecuencias	53
2.8.6. Estrés Laboral	55
2.8.7. Fases del Estrés.....	55
2.8.8. Burn out (Quemado).....	56
2.8.9. Diferencia entre estrés y burn out (Quemado)	57
2.8.10. Factores que influyen en el Estrés Laboral	58
2.8.10.1 Factores Sociales	58
2.8.10.2 Factores Laborales.....	58

2.8.10.3 Factores interpersonales	59
2.8.10.4 Factores Individuales.....	59
2.8.11. Elementos Estresantes.....	60
2.8.12. Salud	60
CAPITULO III - MARCO METODOLOGICO	62
3.1. TIPO DE ESTUDIO	63
3.2. ENFOQUE CUANTITATIVO	63
3.3. ENFOQUE CUALITATIVO	64
3.4. ENFOQUE MIXTO	64
3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.5.1 Investigación Descriptiva.....	65
3.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	66
3.6.1 Análisis de contenido.....	66
3.6.2 Sujetos.....	66
3.6.3 Fuentes de información	67
3.6.3.1 Fuentes primarias	67
3.6.3.2 Fuentes secundarias.....	67
3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	68
3.7.1 Población.....	68
3.7.2 Muestra.....	69
3.8 TIPO DE MUESTREO	69

3.9	DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS	70
3.9.1	Encuesta.....	74
3.10	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	74
	CAPITULO IV - ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	77
	CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
	CAPITULO VI -PROPUESTA	116
6.1	PRESENTACIÓN	117
6.2	JUSTIFICACIÓN.....	117
6.3	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	118
6.3.1	Objetivo General.....	118
6.3.2	Objetivos Específicos	118
6.4	ALCANCES Y LIMITACIONES.....	118
6.4.1	Alcances	118
6.4.2	Limitaciones.....	118
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	126
	Referencias Bibliográficas Consultadas	126
	Referencias de Internet	128
	ANEXOS	130

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Organización Banco de Costa Rica</i> _____	15
<i>Ilustración 2 Comité Ejecutivo Banco de Costa Rica</i> _____	16
<i>Ilustración 3 Otros participante de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica</i> _____	17
<i>Ilustración 4 Organización Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica</i> _____	33
<i>Ilustración 5 Fachada del Banco de Costa Rica</i> _____	34
<i>Ilustración 6 Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica</i> _____	34
<i>Ilustración 7 Sala de Reuniones de la Oficina de Custodia de Valores</i> _____	35

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1. Los cinco procesos básicos en la Gestión de Recursos Humanos</i> _____	44
<i>Cuadro 2. Población</i> _____	68
<i>Cuadro 3. Operacionalización de Variables</i> _____	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo _____	78
Tabla 2. Edad en años cumplidos _____	80
Tabla 3. Estado civil o de convivencia _____	82
Tabla 4. Tiene hijos/as _____	84
Tabla 5 ¿Vive usted solo/a? _____	86
Tabla 6 ¿Con quién vive? _____	88
Tabla 7 ¿Hay personas que dependen económicamente de usted? _____	90
Tabla 8 ¿Usted tiene el hábito de fumar? _____	91
Tabla 9 ¿Realiza usted algún ejercicio físico? _____	92
Tabla 10 ¿Con qué frecuencia consume usted bebidas alcohólicas? _____	93
Tabla 11 ¿Presenta usted alguna condición de salud que requiera medicación permanente? _____	95
Tabla 12 ¿Cuál es su último grado Académico? _____	96
Tabla 13 ¿Se encuentra usted cursando estudios en este momento? _____	98
Tabla 14 ¿Tiene acceso a capacitaciones que le permitan su desarrollo profesional? _____	99
Tabla 15 ¿Con qué frecuencia recibe las capacitaciones? _____	100
Tabla 16 Cantidad de años laborados _____	102
Tabla 17 ¿Ha estado usted incapacitado/a durante el último año? _____	104
Tabla 18 Inventario Maslach Hombres _____	105
Tabla 19 Inventario Maslach Mujeres _____	107
Tabla 20 Comparación de resultados entre Hombres y Mujeres _____	109
Tabla 21 Síndrome del Quemado _____	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sexo _____	79
Gráfico 2 Edad en años cumplidos _____	80
Gráfico 3 Estado civil o de convivencia _____	82
Gráfico 4 Tiene hijos/as _____	84
Gráfico 5 ¿Vive usted solo/a? _____	86
Gráfico 6 ¿Con quién vive? _____	88
Gráfico 7 ¿Hay personas que dependen económicamente de usted? _____	90
Gráfico 8 ¿Usted tiene el hábito de fumar? _____	91
Gráfico 9 ¿Realiza usted algún ejercicio físico? _____	92
Gráfico 10 ¿Con qué frecuencia consume usted bebidas alcohólicas? _____	93
Gráfico 11 ¿Presenta usted alguna condición de salud que requiera medicación permanente? _____	95
Gráfico 12 ¿Cuál es su último grado Académico? _____	96
Gráfico 13 ¿Se encuentra usted cursando estudios en este momento? _____	98
Gráfico 14 ¿Tiene acceso a capacitaciones que le permitan su desarrollo profesional? _____	99
Gráfico 15 ¿Con qué frecuencia recibe las capacitaciones? _____	100
Gráfico 16 Cantidad de años laborados _____	102
Gráfico 17 ¿Ha estado usted incapacitado/a durante el último año? _____	104
Gráfico 18 Inventario Maslach Hombres _____	105
Gráfico 19 Inventario Maslach Mujeres _____	107
Gráfico 20 Comparación de resultados entre Hombres y Mujeres _____	109
Gráfico 21 Síndrome del Quemado _____	111

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Meriam Toruño Barboza, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 1-1216-0323 egresada de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjuicio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis de Estrés Laboral que presentan los colaboradores y colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, de agosto a noviembre del 2017, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los veinte días del mes de febrero del año dos mil dieciocho



Firma del estudiante

Cédula: 112160323

CONSTANCIA APROBACIÓN TUTORA

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 19 de febrero 2018

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Administración de Negocios

Estimados señores :

La estudiante Meriam Toruño Barboza , cédula de identidad número 112160323 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Análisis del Estrés Laboral que presentan los colaboradores y colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, de agosto a noviembre del 2017.

El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos.

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

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

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

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

Atentamente,


MBA. Milena Sotela Ramirez
Cédula identidad Número 1-573-526

CONSTANCIA APROBACIÓN DEL LECTOR METODOLÓGICO

28 de marzo del 2018

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Administración de Negocios

Estimado señor

La estudiante Meriam Toruño Barboza cedula 1-1216-0323 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **""Análisis de Estrés Laboral que presentan los colaboradores y colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, de agosto a noviembre del 2017...""**, el cual han elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

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

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

Atte.


Licda. Jessica Mayers Marin
Ced 9-0106-0748

CARTA APROBACIÓN FILOLÓGO

DEDICATORIA

A mi madre y mi padre que con ilusión han esperado este día, Dios me premió con dos seres únicos, los cuales han sido el ejemplo por seguir en todo momento, esto es por y para ustedes.

A mis hijos, que son mi motivación para seguir día a día, mi motor para seguir adelante siendo ejemplo de lucha y perseverancia.

A mi esposo que ha sido mi apoyo incondicional, quien me ayuda a levantarme cuando mis fuerzas se agotan, el que me acompaña y apoya día a día a pesar de las adversidades.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a DIOS por guiar toda mi vida y permitirme culminar este proceso, el cual anhelaba desde hace mucho tiempo, Él que es el único que me llena de fortaleza, sabiduría para seguir adelante, que a pesar de todas las dificultades que pase para poder terminar nunca me soltó de la mano y me sostiene hasta hoy.

A mi esposo, por siempre estar a mi lado, apoyarme y sostenerme para que no cayera y siguiera adelante, a mis hijos por darme el motivo más hermoso para vivir y ánimo que muchas veces necesite, demostrándome que con amor todo se puede lograr.

A mis hermanas que a su manera me apoyaron todo este tiempo y me alientan a seguir adelante.

A mis amigas y amigos de la universidad que hicieron que este camino difícil y cansado se hiciera un poco más ameno con sus ocurrencias.

A mi tutora, que a pesar de las dificultades y el poco tiempo me ayudó a culminar este proyecto y a los docentes que formaron parte de este proceso, les agradezco por su tiempo y los conocimientos transmitidos.

INTRODUCCIÓN

Mediante este estudio, se analizan las causas que inciden en el desarrollo de estrés laboral de los colaboradores y las colaboradoras de la oficina de custodia de valores del Banco de Costa Rica, con el fin de implementar un plan de acción para contrarrestar dicho padecimiento y que los procesos y la salud de los mismos no se vean afectados por este padecimiento.

De esta manera y para una mejor comprensión del contenido de este informe. La investigación se divide en seis capítulos.

El primer capítulo, corresponde a la información general, donde se encuentra la formulación del problema y propósitos del estudio; se establecen los antecedentes, el planteamiento, la justificación, y la delimitación del problema, objetivos, alcances y limitaciones de la investigación.

Segundo capítulo, corresponde al marco teórico, en el cual se desarrolla el contexto teórico de la investigación, relación de la historia del Banco de Costa Rica, la organización de la institución, así como la misión, visión, valores y los objetivos, perfiles de puestos de los colaboradores en estudio y otras características que ayuden a ubicar al lector en el contexto de la investigación.

En el tercer capítulo se expone el marco metodológico en el cual se encuentra el tipo de investigación, los sujetos y fuentes de investigación, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar los datos, información y las variables.

El cuarto capítulo se denomina análisis e interpretación de los datos, en el que se hace la presentación de los datos obtenidos a partir de los instrumentos de evaluación aplicados a los sujetos, se efectúa un análisis de los datos y resultados mediante tablas y gráficos.

En el quinto capítulo se realizan conclusiones y recomendaciones, en el cual se emiten las conclusiones a las cuales el autor ha llegado luego de la interpretación de los datos obtenidos en el capítulo anterior e igualmente se emiten recomendaciones para mejorar los puntos que ayuden a contrarrestar la problemática y que permitan abordar y mejorar la situación en la que laboran los trabajadores, desde una panorámica más objetiva.

Por último, en el sexto capítulo se presenta una propuesta elaborada por el autor, la cual se basa en las recomendaciones presentadas en el quinto capítulo la que se detalla el impacto que se puede presentar con la implementación de la propuesta, los costos de implementación así mismo la descripción de las actividades por realizar, detección de debilidades o carencias, acciones de mejoramiento, entre otros.

CAPÍTULO I - INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El concepto del estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926). En la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Se utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante. En Psicología y Fisiología, se emplea con el sentido de sobrecarga impuesta en el individuo creado por un estado de tensión originado por múltiples causas (exceso de responsabilidad familiar o laboral, agotamiento muscular y situación de peligro físico). (Schultz, 1999)

El concepto del estrés se remonta en la década de 1930 cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de Medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaba síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamo mucho la atención a Selye, quien lo denominó el “Síndrome de estar enfermo” (Schultz, 1999)

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a por medio de una beca de la fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore EE.UU. para realizar un post doctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal en la escuela de medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos de ejercicios físicos extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó “estrés biológico”.

Hans Selye consideró que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

A partir de ahí el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas. (Schultz, 1999)

El estrés laboral es uno de los problemas más comunes en la actualidad en las organizaciones, por la mala canalización de las emociones, trabajos muy demandantes, problemas familiares y económicos y el ambiente en general son factores que generan el estrés laboral en los colaboradores y colaboradoras.

El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el cual mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales el prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. A sólo siete años de su fundación el Banco de Costa Rica se convirtió en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño y que tuvo vigencia hasta el año 1896.

En 1948 la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella hasta la fecha. Se define como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949. (Banco de Costa Rica, 2017)

La oficina de BCR-Custodio es la responsable del cuidado y conservación de los títulos valores representados al BCR en forma física o desmaterializada (anotación en cuenta), del efectivo relacionado con estos valores, así como el registro de su titularidad. Es su responsabilidad devolver, cuando lo solicite el dueño o titular final, los valores del mismo emisor, misma especie y las mismas características de los que le fueron entregados para su custodia. La importancia de esta oficina ha trascendido con el tiempo y con el paso de varias generaciones. Ubicada en el tercer piso de oficinas centrales y bajo estricta seguridad, se ubica la bóveda de los valores físicos del BCR.

Para ingresar es necesario cruzar una puerta que, aunque no muestra una fecha exacta que atestigüe sus años, data de mediados del siglo pasado. En su interior, el BCR resguarda los comprobantes de todas sus inversiones, las garantías de sus clientes (pagares, escrituras, cédulas hipotecarias, letras de cambio, contratos, etc.), formularios de impuestos, timbres, tarjetas telefónicas, documentos de valor histórico y muchos valores de clientes que han contratado el servicio de custodia. (Sánchez)

En la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Oficinas Centrales, el trabajo diario es muy demandante, debido a que los colaboradores realizan actividades como la de pagos en monedas extranjeras y de montos elevados, lo cual requiere mucho cuidado, análisis y concentración a la hora de realizar su trabajo. Lo anterior es un generador de estrés, debido a que un mínimo error o distracción por parte de los colaboradores, puede generar problemas y pérdidas de dinero para todo el Banco en general.

En la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Oficinas Centrales los colaboradores están siendo tratados inclusive por psicólogos, debido a los altos niveles de estrés que han sufrido. De ahí la razón por la cual esta investigación se está enfocando en

conocer que tanto influye esta problemática en su rendimiento laboral, ámbito personal, estado de ánimo, entre otros.

En la mayoría de los casos los trabajadores se ven expuestos a situaciones que les generan altos niveles de estrés; ya sea por su trabajo o carga laboral excesiva o bien por los problemas personales que arrastra desde el hogar. Porque se conoce que todos son seres integrales y es imposible separar el ámbito laboral con el ámbito personal.

En Costa Rica, de las 502 mil boletas de incapacidades que otorgó la CCSS en 2013 a la población en general, el 22 por ciento -es decir 120 mil- se basaron en diagnósticos de padecimientos relacionados con estrés laboral. La población más afectada por las enfermedades de tipo mental se encuentra en un rango de edad entre los 20 a 44 años, seguido por personas de 45 a 64 años, en ambos sexos. (Estadísticas de la Caja Costarricense de Seguro Social, 2013)

Teniendo en cuenta cómo afecta el estrés en la actualidad muchas personas trabajadoras en Costa Rica, se debe tomar conciencia y realizar un análisis en las organizaciones, para estar más atentos a los cambios que presentan sus colaboradores, y poder minimizar el riesgo que genera el estrés tanto para la organización como para la salud mental y emocional de los funcionarios.

1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Esta investigación pretende evidenciar el problema de estrés que se presenta en la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Sede Central y de esta manera obtener conocimiento de ¿cómo afecta el estrés en los colaboradores y las colaboradoras tanto en el ámbito laboral como en las relaciones interpersonales y en su nivel de rendimiento? Otra de las finalidades de esta investigación es poder conocer si este

padecimiento provoca que los colaboradores incurran en errores, ¿cómo identificarlo y tratarlo para que el desempeño de las actividades y el riesgo diario del trabajo no se vean afectadas? Así como su vida en el ámbito personal y lograr el equilibrio deseado por todas las personas.

Se pretende valorar si en la oficina la distribución las cargas laborales están bien distribuidas y ¿cómo esto afecta en el nivel de rendimiento de las obligaciones diarias en los funcionarios?, para poder determinar si este es un factor que genera estrés a la hora de realizar el trabajo.

Esta investigación es de gran importancia debido a que el padecimiento del estrés laboral es cada vez más frecuente entre la población costarricense, y un trabajador en condiciones de estrés, es más propenso a enfermarse. Por ello se estudiará e indagará ¿cuáles son las enfermedades causadas por el estrés laboral? Para tener un panorama más amplio y poder buscar las soluciones pertinentes a la problemática y de esta manera contribuir a la mejora de la salud mental y emocional de los colaboradores.

A su vez colaborar con la organización y poder identificar ¿cómo afecta el estrés en la organización? para que pueda tener alternativas de manejo del estrés y poder controlarlas y manejarlas de forma adecuada para que no aumente y perjudique a más colaboradores de distintas áreas.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones cuentan con un espíritu de competitividad mayor por lo que ha surgido la necesidad de convertir a sus colaboradores en una ventaja competitiva para así apoyar las estrategias corporativas.

En la busca del cumplimiento de los objetivos de la organización muchas veces se deja de lado el sentir y la capacidad que posee cada uno de los funcionarios, y es ahí donde se ven forzados a dar más de su potencial, lo que genera grandes esfuerzos tanto en el ámbito intelectual como en el personal, lo cual provoca que se vean afectados en su diario vivir.

El estrés laboral es un padecimiento muy frecuente en la población trabajadora, ya que en un mundo tan acelerado, se debe cumplir con estándares para poder cumplir con las demandas del día a día. Aunando a lo anterior, se debe buscar un equilibrio entre la vida laboral y la personal, ya que los seres humanos son integrales y no se puede dejar de lado ninguna de las dos, al querer lograr ese equilibrio es cuando se ve afectado el organismo, por los grandes esfuerzos que se deben realizar.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta el estrés laboral el desempeño de los colaboradores y las colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Sede Central?

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

Se ha observado que los trastornos que presenta el recurso humano con más frecuencia en las organizaciones es el estrés. Este mal, va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal, convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento e intervención oportuna.

El estrés en la actualidad es un fenómeno que se presenta cuando las acciones demandantes de la vida se perciben muy difíciles de llevar, es por esto que, a lo largo de

esta investigación, se tratará de reflejar cómo el recurso humano ha adquirido, una gran importancia en el ámbito empresarial como un elemento diferenciador en las organizaciones y es un factor determinante del éxito de las mismas.

Esta investigación pretende generar proyectos de intervención y análisis del estrés laboral, además de planificar acciones que ayuden a garantizar la prevención de esta problemática que se vive en la actualidad, cuando los trabajadores se ven afectados por el estrés. El interés de este estudio surgió a partir de las estadísticas que se presentan en la actualidad en Costa Rica, sobre el incremento de las incapacidades por estrés en los trabajadores; en las cuales evidencian las dificultades laborales de aquellos, como son: el ausentismo, la impuntualidad, el bajo rendimiento en su productividad y conflictos intra laborales.

Desde esta perspectiva, se desea realizar una visión más amplia y panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, con el propósito de destacar, aquellos aspectos que son más relevantes y que contribuyan a la mejora de la salud de los colaboradores y permita un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral.

El investigar el estrés laboral, ayuda al enriquecimiento profesional y a ampliar el panorama que se tiene sobre esta problemática que es tan común en la actualidad a nivel mundial y que en Costa Rica va en aumento. También poder obtener más recursos y bases para la buena ejecución e identificación del estrés en los trabajadores de la Oficina de Custodia de Valores y a su vez colaborar y mejorar las condiciones para que este padecimiento se disminuya y encontrar un equilibrio en su diario vivir.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Objetivo General

Analizar el estrés laboral en los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, entre agosto y noviembre del 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

- a. Identificar el grado de estrés laboral y síndrome de quemado que tienen los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.
- b. Analizar los estresores intra organizacionales y extra organizacionales que afectan a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.
- c. Elaborar una propuesta que facilite la disminución del estrés laboral de los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.

1.7. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.7.1. Alcances

Se obtiene información de importancia para identificar las causas del estrés en la oficina y utilizarla para tomar decisiones para actuar en contra de este padecimiento.

Con esta investigación se brindará un plan para poder mejorar y disminuir las posibles situaciones que generan estrés laboral a los colaboradores.

La investigación abarca todos los puestos de la Oficina de custodia de valores del Banco de Costa Rica.

1.7.2. Limitaciones

La disponibilidad de los colaboradores de la oficina para la aplicación de la encuesta, ya que se encontraban en vacaciones, capacitaciones o en constantes reuniones.

Poco acceso a la información de años anteriores ya que el departamento de Recursos Humanos no lleva un control o estadística de cada oficina, sino a nivel general.

1.8. APORTE DEL INVESTIGADOR

Con la presente investigación, lo que se busca es realizar un análisis del Estrés Laboral tomando en cuenta cómo afecta el desempeño de los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Sede Central, basándose en estadísticas y antecedentes que proporcionen información de este mal, que afecta a la mayoría de personas trabajadoras en la actualidad y que incrementa día con día por querer vivir y hacer todo al mismo tiempo y quizás las posibilidades son limitadas y se desea tener todo lo que entorno indica.

1.8.1. Delimitación Espacial

La presente investigación es realizada en la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Sede Central, localizada geográficamente en la provincia de San José.

1.8.2. Delimitación Temporal

La presente investigación es realizada durante el período comprendido en el primer trimestre del 2017.

1.9. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta el Estrés Laboral a los colaboradores y las colaboradoras de la oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica sede Central en el tercer trimestre del 2017?

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

Este capítulo consta de tres apartados, en el primero se encuentra el marco situacional, el cual se refiere a los aspectos relacionados con la organización en estudio, tales como; su reseña histórica, misión, visión, principios deseados, estructura organizacional, entre otros aspectos considerados de importancia.

En el segundo apartado, se describe el marco conceptual el cual se enfoca en expresar definiciones de forma conceptual de temas relacionados con la presente investigación. Estas definiciones se encuentran relacionadas con la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En el tercer apartado, que se designa como teorías relacionadas con el proyecto, se encuentran algunas definiciones relacionadas con el tema en estudio; tomando en cuenta la visión de varios autores a lo largo del tiempo.

2.1. MARCO SITUACIONAL

2.1.1. Reseña Histórica del Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica fue fundado el 20 de abril de 1877 con el nombre de Banco de la Unión, el cual mantuvo hasta 1890, cuando lo varió por el actual. Nació con el propósito de ser una nueva opción bancaria entre las ya existentes y tuvo como funciones iniciales el prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos y efectuar cobranzas, entre otras. A sólo siete años de su fundación el Banco de Costa Rica se convirtió en el único emisor de dinero y el primer administrador de las rentas públicas, mediante un contrato que se denominó Soto-Ortuño y que tuvo vigencia hasta el año 1896.

Otros acontecimientos económicos se fueron sucediendo con los años hasta que en 1928 descentralizó sus servicios, con la creación de sus primeras sucursales en los puertos de Limón y Puntarenas.

En 1948 la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, por lo que el Banco de Costa Rica se integró a ella hasta la fecha. Se define como institución autónoma, de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, de 1949.

Durante los últimos años se ha preocupado adicionalmente, por modernizar e innovar sus servicios y atención al público procurando mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología.

Le invitamos a conocer diferentes aspectos de nuestra organización, la ubicación de nuestras oficinas y cajeros automáticos, de nuestros servicios, e incluso usted puede hacer solicitudes de servicios por este medio. (Tomado de la página web del Banco de Costa Rica).

2.1.2. Misión

Impulsar el desarrollo social, la competitividad y la sostenibilidad de Costa Rica al ofrecerles a sus clientes un conglomerado financiero público y seguro de excelencia e innovación en todos sus servicios. (Tomado de la página web del Banco de Costa Rica).

2.1.3. Visión

Ser la opción financiera preferida por ofrecer a sus clientes productos y servicios con estándares mundiales de calidad, innovación y eficiencia, que promueven el desarrollo del país. (Tomado de la página web del Banco de Costa Rica).

2.1.4. Organización del Banco de Costa Rica

Ilustración 1. Organización Banco de Costa Rica



Organización

Junta Directiva General

Presidente	Abel Salas Mora
Vicepresidenta	Shirley González Mora
Directora	Adriana Céspedes Camacho
Directora	Maryleana Méndez Jiménez
Director	William Calvo Villegas
Director	Carlos Alberto Hernández Rodríguez
Director	Luis Diego Vargas Chinchilla

Fuente: Página web Banco de Costa Rica, www.bancobcr.com, octubre 2017

Ilustración 2 Comité Ejecutivo Banco de Costa Rica

Comité Ejecutivo	
Gerente General	Eduardo Ramírez Castro a.i.
Subgerente de Banca Minorista	Jorge Alvarado Campos a.i.
Subgerente Banca Mayorista	Álvaro Vindas Garita a.i.
Gerente Corporativo y Administración y Finanzas	Tatiana Cárdenas Carnice a.i.
Gerente Corporativo de Operaciones	Henry Gutiérrez Badilla a.i.
Gerente Corporativo de Capital Humano	Nelson Marín Campos
Gerente Corporativo Jurídico	Leovigildo Rodríguez Anchía a.i.
Gerente Corporativo de Tecnología	Johnny Muñoz Paniagua
Gerente Corporativo Desarrollo de Marcas	Enrique Rojas Solís

FUENTE: Página web Banco de Costa Rica, www.bancobcr.com, octubre 2017

Ilustración 3 Otros participante de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica

Gerente BCR Valores Puesto de Bolsa	Vanessa Olivares Bonilla
Gerente BCR SAFI	Álvaro Camacho De La O
Gerente BCR Seguros	Douglas Soto Leitón
Gerente BCR Pensiones	Mauricio Rojas Díaz

Auditor General	José M. Rodríguez Guzmán
Sub-Auditor	Rafael Mendoza Marchena

FUENTE: Página web Banco de Costa Rica, www.bancobcr.com, octubre 2017

2.1.5. Funciones de los colaboradores de la Oficina

2.1.5.1 Liquidador de Custodia

Propósito del puesto

Registrar información, confiable, veraz y oportuna, que refleje la situación financiera de la sociedad, que sirvan como herramienta para la toma de decisiones.

Responsabilidades por procesos

- Registrar la información de las operaciones diarias realizadas por BCR Custodio.
- Suministrar a la administración o el ente superior, la información actualizada de temas relacionados con las labores propias de custodia.
- Participar en las labores de auditoria, brindando la información que sea necesaria y evacuar las dudas que se puedan plantear.
- Solicitar la devolución del Impuesto sobre la Renta de los clientes exentos del mismo, ante la CEVAL o el emisor de los valores en su defecto.

- Realizar diariamente el reporte de vencimientos, verificando que los totales producto de los vencimientos de la BNV y del BCR cierren correctamente.
- Dar soporte en el proceso de conciliación de BCR Custodio.
- Verificar que se realice la aplicación de las instrucciones de vencimiento de los clientes.
- Verificar que los títulos dirigidos a la administración de la CEVAL cumplan con los requisitos de inclusión en los sistemas de la BNV.
- Realizar la inclusión en el sistema CEVALDEP (sistema de la BNV que se utiliza para generar reporte e incluir títulos valores en la custodia de la CEVAL) los títulos para custodia, realizando primeramente la revisión de los títulos para determinar si cumplen con los requisitos de inclusión.
- Incluir en los sistemas de BCR Custodio los valores previamente enviados y recibidos en la administración de la CEVAL.
- Realizar en el sistema BNV Clearing las respuestas de incidentes en la asignación del día anterior.
- Realizar trasposos de titularidad o de entidad que realizan los clientes, ya sea en cuentas o entre entidades de intermediación bursátil.
- Realizar la asignación o verificación de las operaciones diarias en el sistema BNV Clearing, sistema que se utiliza para la asignación de los valores, producto de las operaciones realizadas en el mercado (compras, ventas, recompras, ventas de posición); de acuerdo al cliente y monto transado.
- Confeccionar y emitir la información necesaria para realizar arqueo y solicitarlos a la CEVAL.
- Confeccionar los certificados de los saldos de los clientes.
- Enviar y emitir los estados de cuenta cada fin de mes.
- Realizar la anulación o sustitución de títulos.
- Realizar la pignoración o despignoración de operaciones.
- Realizar la apertura de cuentas en CEVAL y SAC (Sistema de Anotación de cuenta del BCCR).
- Realizar cualquier otra labor que, con base en las necesidades institucionales, sea asignada por su superior.

2.1.5.2 Analista de Renta de Custodia Física y Electrónica de Valores

Propósito del puesto

Analizar, controlar y dar seguimiento a las gestiones relacionadas con la recuperación y devolución del impuesto sobre la renta de los clientes exonerados, control de libro de participaciones. Con el fin de minimizar la exposición al riesgo operativo, salvaguardando los intereses de la entidad.

Responsabilidades por procesos

- Revisar toda gestión para la devolución del impuesto sobre la renta por venta o traslado de valores, para realizar el trámite de recuperación ante entes públicos o privados.
- Revisar todos los cierres diarios del pago correcto sobre la renta a cada cliente respaldándolo con la firma.
- Dar seguimiento a la recuperación de renta de los títulos valores ante los entes emisores públicos o privados.
- Atender los reclamos de devolución del impuesto sobre la renta de los clientes externos e internos.
- Llevar el control del libro de registro y en el sistema de renta lo relacionado a la devolución del impuesto sobre la renta de los títulos valores.
- Analizar los documentos de la autorización de renovación de renta anual de los clientes externos e internos.
- Analizar y llevar el control de la administración del libro de participaciones de los fondos de inversión.
- Elaborar o coordinar los informes periódicos y mensuales a las SAFIS del libro de participaciones de los fondos de inversión.

2.1.5.3 Asistente Contable de Custodia Física y Electrónica de Valores

Propósito del puesto

Asistir en todas las tareas relacionadas con el registro contable de las operaciones económicas, financieras y fiscales, de forma confiable, veraz y oportuna, originadas por el servicio de custodia y conservación de valores y el efectivo relacionado con estos, así como la administración de los derechos patrimoniales y políticos relacionados con los valores en custodia, que refleje la situación financiera de la sociedad y que sirvan como herramienta para la toma de decisiones.

Responsabilidades por procesos

- Asistir en el registro de la información de las operaciones diarias realizadas por BCR Custodio.
- Asistir en el proceso de apertura de cuentas contables.
- Generar los registros contables mediante módulo FINESSE.
- Realizar los asientos contables de los cierres en los sistemas SAC, CEVAL, BNV CLEARING y SINPES.
- Registrar y conciliar el cobro de facturas por prestación de servicios de custodio.
- Asistir en las conciliaciones de las cuentas contables de BCR Custodio.
- Controlar y registrar los movimientos en las cuentas contables por concepto de gastos generados por la operativa de BCR Custodio.
- Asistir en la elaboración de reporte de fin de mes que detalla los movimientos y saldos de las cuentas contables del BCR Custodio.

- Atender consultas, de clientes internos y externos, relacionadas con materia contable del BCR Custodio.
- Asistir en el control de las cuentas contables de balance de la Oficina BCR Custodio.
- Colaborar con la revisión de Macro títulos, revisión y firma de conciliaciones, supervisiones en el SICC, aprobación y envío de SINPES.
- Ejecutar y asistir en las tareas de controles contables.
- Mantener actualizados los procedimientos relacionados con su puesto
- Colaborar con el envío de documentos al archivo, Control Interno y riesgo de la oficina.
- Cubrir el puesto del Técnico de control contable o del cierre de operaciones del día en el sistema contable BCR, en caso de vacaciones, incapacidades u otras situaciones.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por el superior, según las necesidades institucionales.

2.1.5.4 Asistente de Custodia Física y Electrónica

Propósito del puesto

Velar por el registro, el control y seguimiento de los documentos y valores de las custodias físicas.

Responsabilidades por procesos

- Revisar, registrar y validar los documentos de garantía recibidos.
- Administrar y controlar el inventario de los valores y documentos que se encuentran en custodia-en las bóvedas.
- Conciliar, periódicamente, el registro de control de documentos y valores que ingresan al custodio contra el saldo de las cuentas contables.
- Administrar y custodiar la centralización de las garantías sobre créditos BCR.
- Control y seguimiento de la prescripción de los documentos y valores y el vencimiento de los Títulos Valores.
- Realizar el ingreso y sustitución (salida) de documentos de garantías flotantes.
- Atender a los clientes en servicios de arcos o ingreso a su espacio de alquiler del custodio.
- Colaborar inventarios periódicos de control y seguimiento, según se defina en cronograma de la oficina sobre inventarios anuales.
- Atender el servicio de consulta y asesoría, al cliente interno (oficinas BCR, CSO).
- Registrar los títulos y valores en el sistema y aplicar el asiento de registro contable-Finesse
- Control y seguimiento de los documentos y Títulos Valores de la Custodia Administrada.
- Formalizar, revisar y actualizar los documentos e información de los expedientes de los clientes.

- Realizar la conciliación de los documentos y valores que se encuentran en custodia administrada.
- Recibir y entregar valores, sobres y documentos de instituciones públicas, clientes u oficinas BCR.
- Realizar el cálculo de la comisión que se cobra al cliente (interno y externo) por el servicio de custodia.
- Controlar las operaciones a plazo y sus correspondientes garantías.
- Recibir, revisar, registrar y custodiar las garantías que provienen del Centro de Soporte Operativo
- Velar por el vencimiento de los títulos valores y su aplicación de acuerdo con la instrucción de los clientes.
- Colaborar con el Control Interno y riesgo
- Archivar todos los documentos en las bóvedas de Valores de Oficina Central y Rofas.
- Colaborar con el envío de documentos al archivo.
- Dar atención en servicio a lo interno.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por el superior, según las necesidades institucionales

2.1.5.5 Contador de la Custodia Física y Electrónica de Valores

Propósito del puesto

Efectuar todas las tareas relacionadas con el registro contable de las operaciones económicas, financieras y fiscales, de forma confiable, veraz y oportuna, originadas por el servicio de custodia y conservación de valores y el efectivo relacionado con estos, así como la administración de los derechos patrimoniales y políticos relacionados con los valores en custodia, que refleje la situación financiera de la sociedad y que sirvan como herramienta para la toma de decisiones.

Responsabilidades por procesos

- Registrar la información de las operaciones diarias realizadas por BCR Custodio.
- Participar en el proceso de apertura de cuentas contables.
- Generar los registros contables mediante módulo FINESSE.
- Realizar los asientos contables de los cierres en los sistemas SAC, CEVAL, BNV CLEARING y SINPES.
- Registrar y conciliar el cobro de facturas por prestación de servicios de custodio.
- Realizar las conciliaciones de las cuentas contables de BCR Custodio.
- Controlar y registrar los movimientos en las cuentas contables por concepto de gastos generados por la operativa de BCR Custodio.

- Elaborar reporte de fin de mes que detalla los movimientos y saldos de las cuentas contables del BCR Custodio.
- Atender consultas, de clientes internos y externos, relacionadas con materia contable del BCR Custodio.
- Controlar las cuentas contables de balance de la Oficina BCR Custodio.
- Colaborar con la revisión de Macro títulos, revisión y firma de conciliaciones, supervisiones en el SICC, aprobación y envío de SINPES.
- Ejecutar tareas de controles contables.
- Mantener actualizados los procedimientos relacionados con su puesto
- Colaborar con el envío de documentos al archivo, Control Interno y riesgo de la oficina.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por su superior, según las necesidades institucionales.

2.1.5.6 Coordinador de Custodia Física y Electrónica de Valores

Propósito del puesto

Coordinar, analizar, revisar, controlar y ejecutar los procesos relacionados con Custodia Física y Electrónica de Valores y Garantías Flotantes.

Responsabilidades por procesos

PROCESOS GENERALES

- Colaborar con el seguimiento del CMI e indicadores de la oficina.
- Definir los perfiles a usuarios y modificar los parámetros en los sistemas.
- Controlar y dar seguimiento a los documentos enviados al archivo general.
- Realizar la revisión de la normativa aplicada a los procesos del BCR Custodio.
- Dar seguimiento a los pendientes de auditoría interna y externa del BCR y entes reguladores.
- Revisar y dar seguimiento a los planes de contingencia operativa.
- Colaborar con el proceso de control interno y riesgo de la Oficina de Custodia Física y Electrónica (Matriz de riesgo y Continuidad del Negocio).
- Aprobar y/o anular las solicitudes de cheques en el sistema.
- Dar seguimiento y tomar decisiones en los procesos operativos a su cargo.
- Realizar supervisiones en el SICC y planillas.
- Atender gestiones de entes supervisores y nivel superior.
- Atender consultas al cliente interno y externo.
- Controlar y dar seguimiento de que se mantengan actualizados los procedimientos relacionados con todos los puestos.
- Participar en las mejoras de los sistemas de información.
- Atender gestiones y solicitudes de las auditorías internas y externas de los clientes, y así solicitadas por los entes reguladores.

- Controlar la rotación de las funciones del área de custodio.
- Verificar que todo movimiento del cierre de la oficina al final del día, este registrado correctamente.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por su superior, según las necesidades institucionales.
- Cumplir con lo establecido en el Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR.

PROCESOS DE CUSTODIA FISICA Y ELECTRÓNICA

- Coordinar y revisar los procesos del Custodio Físico y Electrónico.
- Programar y revisar arquezos de los valores físicos que se encuentran bajo su administración.
- Aprobar y Firmar los arquezos de valores físicos y especies.
- Coordinar el seguimiento y control de los cierres e informes de los valores de la bóveda.
- Coordinar el seguimiento en la actualización de expedientes físicos y electrónicos de los clientes.
- Asesorar en lo relacionado con los servicios de BCR Custodio a los clientes internos y externos, además de entes reguladores.
- Aprobar los traspasos de valores y funciones de acuerdo al perfil.
- Revisar o aprobar o firmar las Conciliaciones de valores y de efectivo.
- Revisar y controlar los procesos de apertura e ingreso de información del Custodio Físico y Electrónico.
- Revisar y controlar el mercado financiero en lo relacionado con las operaciones de compensación y liquidación bursátil, como reportes, financiamientos entre otros.
- Revisar y controlar los cierres al final del día de los procesos del Custodio Físico y Electrónico.
- Colaborar con la revisión de vencimientos y pago de transacciones bursátiles y títulos valores.
- Supervisar y colaborar con el control y seguimiento de las operaciones de mercado primario
- Administrador de las operaciones del sistema de mercado primario vida SIOPEL.
- Firmar los reportes, cheques y asientos contables.
- Revisar y firmar las Constancias y Certificaciones del Custodio Físico y Electrónico.
- Realizar la apertura y cierre de oficina en el SICC-FINESSE.
- Colaborar con la revisión de facturas de comisiones por servicios prestados.
- Participar en las mejoras del sistema Custodio.net; realizando el análisis, levantamiento de requerimientos y las pruebas respectivas.

PROCESOS DE GARANTIAS FLOTANTES

- Coordinar, revisar y controlar los procesos relacionados con la administración de las garantías flotantes de los créditos del BCR.
- Revisar y elevar al área empresarial y al Comité de Crédito informes de las empresas con créditos con garantía flotante.
- Asesorar y capacitar en lo relacionado con los servicios de Garantías Flotantes.
- Participar en negocios comerciales relacionados con garantía flotante.
- Aprobar y firmar los arqueos de valores físicos.
- Coordinar el seguimiento y control de los cierres e informes de los valores depositados en las bóvedas de valores.
- Firmar los reportes, informes y asientos contables.
- Revisar o aprobar o firmar la factura de comisiones de garantías flotantes.

2.1.5.7 Técnico de Bóveda de Valores

Propósito del puesto

Velar por la administración, seguimiento y control de las custodias físicas.

Responsabilidades por procesos

- Revisar y validar los documentos de garantía recibidos.
- Administrar y controlar el inventario de los valores y documentos que se encuentran en custodia.
- Conciliar el registro de control de documentos y valores que ingresan al custodio contra el saldo de las cuantas contables.
- Administrar y custodiar la centralización de las garantías sobre créditos BCR.
- Realizar el ingreso y sustitución de documentos de garantías flotantes.
- Atender a los clientes en servicios de arqueos o ingreso a su espacio de alquiler del custodio.
- Registrar la compra o consignación de insumos y especies
- Registrar los títulos y valores en el sistema y aplicar el asiento de registro contable-Finesse.
- Controlar los inventarios de los insumos y especies varias.
- Formalizar, revisar y actualizar los documentos e información de los expedientes de los clientes.
- Realizar la conciliación de los documentos y valores que se encuentran en custodia.
- Recibir y entregar valores, sobres y documentos de instituciones públicas, clientes u oficinas BCR.
- Realizar el cálculo de la comisión que se cobra al cliente por el servicio de custodia.
- Controlar las operaciones a plazo y sus correspondientes garantías.

- Velar por el vencimiento de los títulos valores y su aplicación de acuerdo con la instrucción de los clientes.
- Colaborar con el Control Interno y riesgo
- Colaborar con el envío de documentos al archivo.
- Mantener actualizados los procedimientos relacionados con su puesto.
- Dar atención en servicio a lo interno y externo.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por el superior, según las necesidades institucionales.

2.1.5.8 Técnico de Custodia Física y Electrónica

Propósito del puesto

Analizar y ejecutar los procesos relacionados con Custodia Electrónica de Valores.

Responsabilidades por procesos

PROCESOS DE LIQUIDACIONES

- Confeccionar y entregar cheques.
- Realizar el cierre diario de cheques
- Llevar el control de consecutivos de cartas
- Efectuar el cálculo de la Renta
- Llevar el control del libro de participaciones
- Realizar la liquidación de efectivo operaciones, redención de SAFI, vencimientos de valores, devolución de renta, participaciones fondos otras entidades y todo lo relacionado a liquidaciones en general.
- Realizar los traslados de efectivo (TELEBAN , SINPE).
- Realizar los registros contables.
- Recibir instrucciones para la confección de los Macrotítulos.
- Realizar las conciliaciones de efectivo de SAFI y otros clientes de BCR-Custodio.
- Realizar la aprobación y revisión de vencimientos.
- Realizar la retención renta de UDES
- PROCESOS DE CUSTODIA ELECTRONICA LOCAL
- Realizar la confirmación de contratos asignados por Puestos de Bolsa.
- Realizar la conciliación de Valores.
- Validar los traspasos de Valores.
- Realizar los traspasos de valores por cumplimiento de operaciones, solicitud de clientes, a otra entidad de custodia y entre sub-cuentas del cliente.
- Gestionar los trámites de pignoración y despignoración de valores.
- Realizar la recepción, registro y envío de valores físicos y macrotítulos.
- Realizar la revisión de los macrotítulos.
- Realizar el registro y carga de emisiones públicas y privadas.

- Realizar la verificación y cuadro de vencimientos de custodia local e internacional.
- Gestionar los trámites para la desmaterialización de acciones.
- Crear cuentas clientes en Custodio.NET, Clearing y SAC
- Generar Estados de Cuenta
- Realizar la revisión de movimientos efectuados en Custodio de Valores
- Confeccionar informes mensuales sobre los títulos negociados al portador y los traspasos no onerosos y enviarlos a las SUGEVAL.

PROCESO DE CUSTODIA ELECTRONICA INTERNACIONAL

- Tramitar la apertura de las cuentas en los depositarios internacionales
- Llevar el control de los saldo de las cuentas para su revisión.
- Suministrar reporte para conciliación
- Tramitar traslados valores a nivel internacional
- Tramitar las transferencias de efectivo por vencimientos
- Realizar la revisión movimientos SAC-SINPE-COMEX
- Realizar la aplicación de movimientos de BCR SAFI, BCR Valores y demás clientes.
- Realizar la aplicación de asientos de Finesse.

DE CARÁCTER GENERAL

- Colaborar con la atención en servicio al cliente a lo interno y externo.
- Colaborar con la realización de supervisiones, aplicaciones u otros.
- Mantener actualizados los procedimientos relacionados con su puesto.
- Llevar el control y envío de documentos al archivo.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por su superior, según las necesidades institucionales.

2.1.5.9 Técnico de garantías Flotantes

Propósito del puesto

Administrar, controlar y dar seguimiento a las garantías cedidas por clientes como respaldo a los créditos otorgados por el BCR, sugiriendo los cambios pertinentes ante contingencias o situaciones irregulares de la garantía. Así como brindar servicio de administración de garantías flotantes para el BCAC.

Responsabilidades por procesos

- Recibir, revisar y validar los documentos de las garantías cedidas por los clientes como respaldo a los créditos otorgados por el BCR, así como las sustituciones de documentos.
- Incluir los documentos de garantía en los sistemas correspondientes.
- Verificar que los deudores de los documentos cedidos en garantía cumplen con ser sujetos de crédito, para poder definir si el crédito en cuenta corriente-BCR se le puede otorgar a la empresa.
- Realizar el proceso de exclusión y reposición de documentos de garantía.
- Realizar estudios de las pólizas de los activos de la empresa cedidos en garantía y estudios registrales a través de registro público verificando la situación actual, ante contingencias.
- Controlar, fiscalizar y dar seguimiento a la garantía del cliente.
- Ejecutar el proceso cálculo y cobro de comisiones mensuales por la custodia y administración de las garantías.
- Determinar la disponibilidad de saldos para cada una de las garantías de crédito.
- Realizar arqueos periódicos de las garantías.
- Elaborar informes de control y seguimiento de las garantías
- Atender consultas del servicio al cliente interno y externo.
- Colaborar en la ejecución del archivo de ingreso y salida de las garantías en la bóveda de Valores.
- Mantener actualizados los procedimientos relacionados con su puesto.
- Colaborar con el control y envío de documentos al archivo.
- Asesorar a los ejecutivos de cuenta comercial y a oficinas involucradas en el trámite de estas garantías.
- Brindar servicio directo al cliente referente a cambios, modificaciones, garantías cedidas, canceladas e informes.
- Asesorar y capacitar al personal de la empresa responsable de la administración de la garantía
- Administrar, controlar y dar seguimiento a las garantías que respaldan los créditos emitidos por el Banco Crédito Agrícola de Cartago.

2.1.5.10 Técnico de Renta Custodia Física y Electrónica de Valores

Propósito del puesto

Llevar el control y seguimiento a los procesos relacionados con el impuesto sobre renta a pagar, y sistemas automatizados de la Custodia Física y Electrónica de Valores y Garantías Flotantes.

Responsabilidades por procesos

PROCESOS DE CUSTODIA FISICA Y ELECTRÓNICA

- Dar seguimiento a los procesos relacionados con el impuesto sobre la renta del Custodio Físico y Electrónico.
- Programar, revisar y aprobar conciliaciones de los movimientos del impuesto sobre la renta que se encuentran bajo su administración.
- Aprobar los movimientos del impuesto sobre la renta y de movimientos de la oficina.
- Llevar el control y seguimiento de los cierres e informes del Impuesto sobre la renta
- Llevar el control y seguimiento en la actualización de la información del impuesto sobre la renta
- Asesorar al personal en lo relacionado con los servicios de BCR Custodio y del impuesto sobre la renta.
- Cambiar funciones de acuerdo al perfil.
- Revisar y controlar los procesos de apertura e ingreso de información del impuesto sobre la renta al custodio.
- Revisar y controlar los cierres al final del día de los procesos del impuesto sobre la renta a pagar del Custodio Físico y Electrónico.
- Colaborar con la revisión del control de prescripciones y gestiones de cobro del impuesto sobre la renta de los clientes.
- Llevar el control del libro de participaciones
- Firmar los reportes, cheques y asientos contables
- Colaborar con la ejecución de los requerimientos, dar seguimiento y controlar las pruebas de TI realizadas en el Custodio.net.
- Colaborar con el levantamiento, asesoría y coordinación de los requerimientos por ajustes al sistema y nuevas aplicaciones de conformidad con la reglamentación del custodio.
- Levantamiento, análisis e implementación de nuevos sistemas.
- Asesoría en requerimientos a los expertos de los puestos.

PROCESOS DE GARANTIAS FLOTANTES

- Coordinar, revisar y controlar los procesos tecnológicos relacionados con la administración de las garantías flotantes.
- Revisar y elevar al área empresarial y al Comité de Crédito y Comercial informes técnicos de los créditos con garantía flotante.
- Asesorar y capacitar al personal interno y externo en lo relacionado con los requerimientos técnicos sobre los servicios de Garantías Flotantes.
- Colaborar con firma de reportes, informes y asientos contables.

PROCESOS GENERALES

- Colaborar con el seguimiento del CMI e indicadores de la oficina.
- Definir los perfiles a usuarios y modificar los parámetros en los sistemas.
- Realizar la revisión de la normativa aplicada a los procesos técnicos y manuales del BCR Custodio.

- Dar seguimiento y atención a los pendientes de auditoría y entes reguladores, relacionados con aspectos tecnológicos, perfiles, sistemas y sobre el pago del impuesto de renta a nuestros clientes.
- Revisar y dar seguimiento a los planes contingencia técnicos- operativos. Colaborar con el proceso de control interno y riesgo (Matriz de riesgo y CN).
- Colaborar con la apertura de oficina en el SICC-FINESSE.
- Dar seguimiento y tomar decisiones en los procesos operativos a su cargo.
- Realizar supervisiones en el SICC y planillas.
- Atender consultas al cliente interno y externo.
- Controlar y dar seguimiento de que se mantengan actualizados los procedimientos relacionados con todos los puestos.
- Atender y coordinar todo requerimiento técnico adicional de TI relacionados con mejoras a los sistemas del Custodio.
- Colaborar con las solicitudes de las auditorías internas y externas, como de los entes reguladores.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por su superior, según las necesidades institucionales.

2.1.5.11 Supervisor de Custodio Electrónico de Valores

PROPÓSITO

Supervisar, coordinar, analizar, planificar, revisar, controlar, dirigir y ejecutar los procesos a su cargo relacionados con la actividad de custodia electrónica de valores. Lo anterior, con el fin de mitigar riesgos y salvaguardar los intereses de la entidad.

RESULTADOS POR PROCESOS

Procesos generales

- -Asesorar a las áreas que lo requieran, sobre los procesos que desarrolla su área a cargo, facilitando la información técnica y administrativa, con el fin de alcanzar los resultados institucionales establecidos.
- -Mantener una comunicación eficaz, que promueva el trabajo en equipo y la mejora continua en todos los procesos, para contribuir con el cumplimiento del plan estratégico del Conglomerado Financiero BCR.
- -Administrar todos los recursos asignados a su cargo, con el fin de impulsar y lograr la mejora continua en la consecución de los objetivos establecidos.
- -Coordinar los requerimientos que solicitan las diferentes áreas del Conglomerado BCR, auditorías externas, entes reguladores, calificadoras de riesgo, acreedores, entre otros, con el fin de cumplir con las regulaciones existentes.

Procesos de área

- Coordinar y velar por el cumplimiento de las instrucciones remitidas por los titulares de los valores, tales como:
- Traslados de valores a solicitud del titular sea en cuentas del mismo custodio, como a otras entidades de custodia
- Inscripciones o des inscripciones de gravámenes sobre los valores
- Confirmación o rechazo de contratos de valores derivados por Puestos de Bolsa, como resultado de las negociaciones bursátiles tanto a nivel local como internacional
- Registro de colocaciones de participaciones por compra de los titulares en mercado primario
- Emisión de estados de cuentas y constancias de titularidad de los valores en custodia
- Coordinar y velar por el cumplimiento de las instrucciones de efectivo giradas por los titulares o los ordenantes de los valores, como es el caso de:
 - Pago de redenciones de las cuentas de los fondos de inversión abiertos
 - Pago de rendimientos a los inversores de los fondos de inversión cerrados
 - Pago por la compra o venta de inmuebles por parte de las Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión
- Confirmación o rechazo de efectivo como resultado de las negociaciones bursátiles, tanto a nivel local como internacional
- Supervisar, revisar y aprobar tanto a nivel de sistemas como documentos físicos todas las transacciones de efectivo y/o valores realizadas en las cuentas bancarias, cheques o cuentas de valores de nuestros titulares.
- Coordinar la adecuada distribución de las cargas de trabajo de las funciones del personal a su cargo, con el fin de agilizar los procesos y las operaciones propias de cada área.
- Apoyar al Gerente de la oficina en todo lo relacionado al buen funcionamiento de los sistemas automatizados necesarios en la custodia de valores con el fin mantener un buen servicio y anticiparse a situaciones que afecten el desempeño de la oficina.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de control interno del conglomerado BCR, así como, la toma de decisiones, referentes a acciones preventivas y correctivas necesarias para mitigar los riesgos inherentes en los procesos a su cargo.
- Velar por el adecuado cumplimiento del marco normativo que rige a la entidad de custodio, así como el envío de la información que requieren los entes reguladores.

2.1.6. Antecedentes la Oficina de Custodia de Valores

La oficina de Custodia de Valores, forma parte de la estructura de la Gerencia de Tesorería. En un sentido amplio, se entiende por custodia de valores una serie de servicios

financieros especializados, cuyos fines esenciales son: la salvaguarda de títulos valores físicos como desmaterializados, la oportuna gestión de los derechos patrimoniales en favor de sus dueños y una adecuada gestión de los riesgos, particularmente para inversionistas institucionales, como fondos de inversión y de pensiones, en cuanto a la adecuada tenencia de valores bursátiles.

La oficina de Custodia de Valores cuenta con un plan estratégico diseñado para el logro de los objetivos trazados a mediano y largo plazo, dentro del plan estratégico cuentan con su propia misión, visión, objetivos y organigrama todo ligado a los objetivos, misión y visión del Banco de Costa Rica. (Tomado del Plan Estratégico de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica)

2.1.7. Estructura de la Oficina de Custodia de Valores

La Oficina de Custodia de Valores, cuenta en la actualidad con un equipo de 36 colaboradores, conformada por una Jefatura, dos coordinadores, un contador de oficina, 17 auxiliares de apoyo y 15 técnicos en custodia de valores.

Esta oficina está dividida en tres áreas de trabajo, una en la que se concentra todo lo relacionado con la administración de los valores, confirmación o rechazo de los contratos bursátiles realizados por medio de la Bolsa Nacional de Valores, gestión de cobro de los derechos patrimoniales de los clientes, y la recuperación de impuesto sobre la renta, procesos de pignoración y garantías, entre otras.

Otra área, dedicada a todo lo que tiene que ver con la administración y liquidación del efectivo, producto de compras o ventas realizadas por los clientes, transacción de las

instrucciones de la Sociedad de Fondos de Inversiones, para el pago de participaciones a los diferentes fondos de inversión, entre otras competencias.

Finalmente, un área que atiende todo lo relacionado con aspectos administrativos como, contabilidad, auditorías, ente regulador, creación y actualización de normativa, reglamentos, entre otras tareas.

2.1.7.1 Visión

Brindar al sistema financiero costarricense los mejores servicios de guarda, custodia, administración, compensación y liquidación de valores, en un ámbito de máxima confianza y seguridad, tanto a nivel local como internacional.

2.1.7.2 Misión

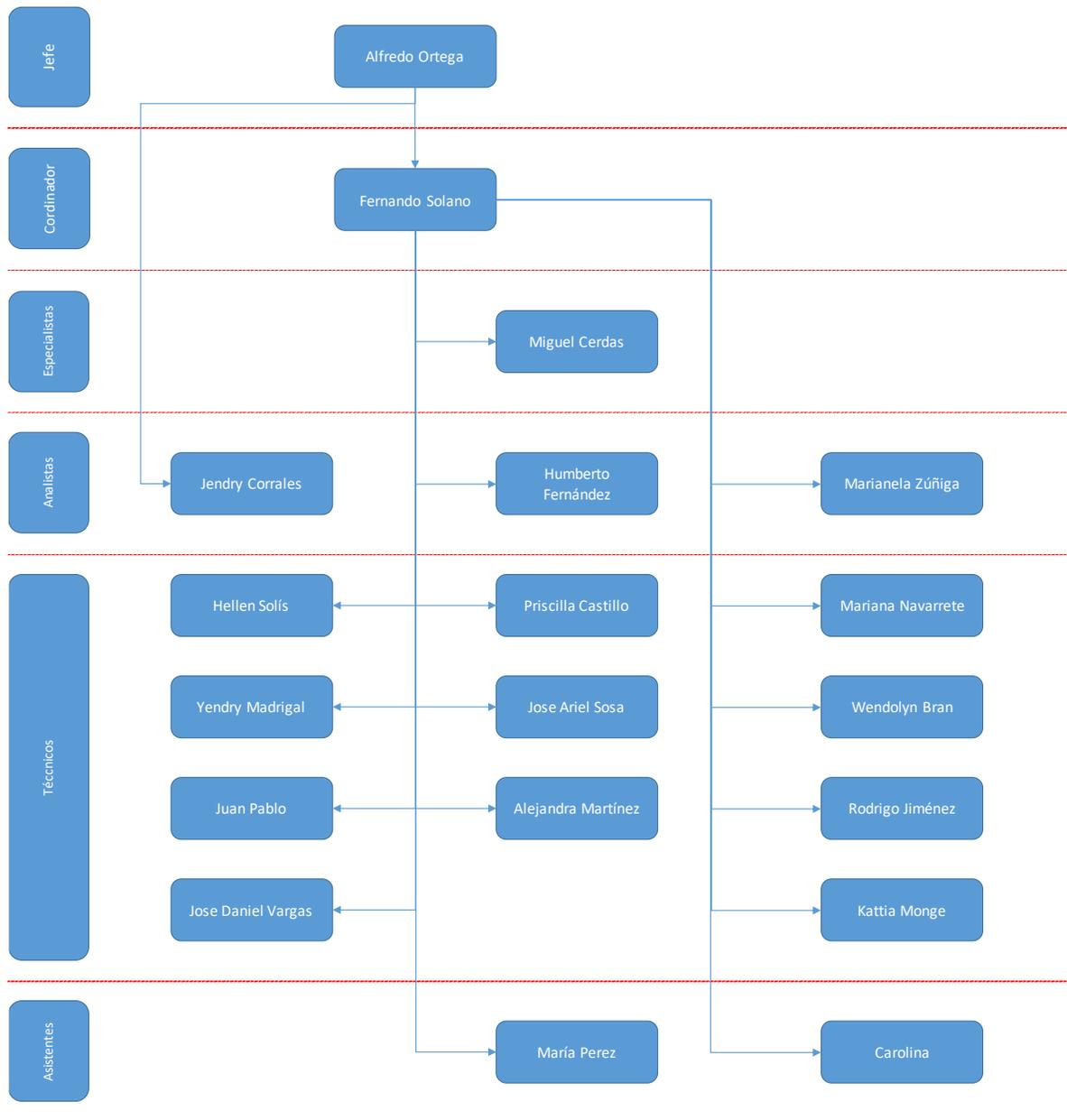
Ser una entidad de custodia de valores, liquidación y compensación, cumpliendo con diligencia, los más altos estándares de seguridad y eficiencia

2.1.7.3 Principios deseados

1. Debida diligencia en la aplicación de la normativa dictada por los entes regulatorios y las disposiciones y políticas del BCR, relacionada a la administración de valores y efectivo asociado.
2. Implementar mecanismos de control que respondan a la complejidad del negocio y al volumen de operaciones, así como al nivel de riesgo asumido en la prestación de cada uno de los servicios.
3. Cumplir con diligencia y eficiencia las funciones y servicios bajo nuestra responsabilidad, en los términos previstos en las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales.
4. Atracción de nuevos clientes y la creación de nuevos servicios de valores agregados, destinados a una mayor generación de ingresos.

2.1.7.4 Organigrama de la Oficina de Custodia de Valores

Ilustración 4 Organización Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica



FUENTE: Plan Estratégico de la Oficina de Custodia de Valores, Setiembre 2017

2.1.7.5 Imágenes del Banco de Costa Rica Sede Central

Ilustración 5 Fachada del Banco de Costa Rica



FUENTE: Página web del Banco de Costa Rica, www.bancobcr.com, setiembre2017

2.1.7.6 Imágenes de la Oficina de Custodia de Valores

Ilustración 6 Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica



FUENTE: Propia, tomada en la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Setiembre 2017

Ilustración 7 Sala de Reuniones de la Oficina de Custodia de Valores



FUENTE: Propia, tomada en la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, Setiembre 2017

2.2. MARCO CONCEPTUAL

En el marco conceptual se analizarán conceptos teóricos y filosóficos sobre temas relacionados con esta investigación, los cuales permitirán sustentar los criterios que se desea analizar a lo largo de la investigación, y los mismos ayudarán a plantear las conclusiones y las recomendaciones necesarias para el problema tratado.

2.2.1. Administración

Tomando en cuenta los que indica el autor Thompson (2012, pág. 26), en su libro de la Administración Estratégica, define administración como:

"La palabra administración se deriva del verbo latín "administrare", que significa acción de administrar y el termino de administrar está compuesta por ad que significa dirección, acción para, y ministre que es servir, obedecer, el que presta un servicio a otro. En la actualidad, la administración es la encargada de interpretar los objetivos propuestos por la organización de empresa o institución y transformarlos en acción"

Robbins. S, Coulter.M en su libro Administración dice que: *"Administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas."*(pág.7)

Otra definición de Administración según los autores Hernández y Rodríguez (2010, pág.4), en su libro Introducción a la Administración:

"La administración es un acto de coordinación humana (individual y grupal) para alcanzar objetivos. El ser humano requirió mayor y mejor coordinación con los demás cuando comenzó a vivir en comunidades y, en consecuencia, socializar, para lo cual se vio en la necesidad de mejorar sus habilidades administrativas al momento de realizar una tarea en conjunto, como cazar, mover una roca o recolectar alimentos. Hoy en día, es la disciplina que estudia los procesos productivos con el fin de generar la mayor eficiencia y eficacia del trabajo humano posibles para obtener los mejores beneficios en relación con los recursos disponibles: financieros, tecnológicos y humanos."

También según los autores Koontz.H, Weihrich.H y Cannice.M. (2012, pág. 4) en su libro de Administración, Una perspectiva global y empresarial, dice que:

"Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que los individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. "

Los autores Koontz.H, Weihrich.H y Cannice.M. (2012) en su libro de Administración, Una perspectiva global y empresarial indican que es una definición básica y que debe de ampliarse según lo siguiente:

- a. Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
- b. La administración se aplica a cualquier tipo de organización.

- c. La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado
- d. También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
- e. La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia. (pág. 4)

También definen organización como: "*Un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado.*"(pág. 4)

2.2.2. Funciones de la administración

En su libro de Administración, Una perspectiva global y empresarial, los autores Koontz.H, Weihrich.H y Cannice.M. (2012, Págs. 4-5) hablan sobre las funciones de la administración sobre lo cual dicen: Muchos estudiosos y gerentes han encontrado que la organización útil y clara del conocimiento facilita el análisis de la administración. Por tanto, al estudiar administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales las cuales son planear, organizar, integrar y controlar, alrededor de las cuales pueden organizarse el conocimiento que las subyace.

"Es evidente que los gerentes no pueden realizar bien sus tareas a menos que comprendan y respondan a los muchos elementos del ambiente externo (factores económicos, tecnológicos, sociales, ecológicos, políticos y éticos) que afectan sus áreas de operación; más aún, hoy muchas organizaciones operan en distintos países."

2.2.3. Evolución del pensamiento administrativo

En su libro de Administración, Una perspectiva global y empresarial, los autores Koontz.H, Weihrich.H y Cannice.M. (2012): brindan diferentes contribuciones de autores y practicantes que han dado como resultado distintos enfoques de la administración. En el cuadro a continuación se presenta un resumen de los principales aportes de los autores y practicantes de la administración.

AUTOR, TÍTULO Y AÑO DE OBRAS IMPORTANTES	PRINCIPAL CONTRIBUCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN
Administración científica	
Frederick W. Taylor Shop Management (1903) Principles of Scientific Management (1911) Testimony before the Special House Committee (1912)	<p>Es reconocido como el padre de la administración científica su principal preocupación fue elevar la productividad mediante mayor eficiencia en la producción y mejor pago para los trabajadores al aplicar el método científico.</p> <p>Entre sus principios básicos se destacan la utilización de la ciencia, la creación de armonía y la cooperación de grupo, el logro de una producción óptima y el desarrollo de los trabajadores.</p>
Henry L. Gantt (1901)	<p>Se podía en la selección científica de los trabajadores y la cooperación armoniosa entre mano de obra y administración.</p> <p>Desarrolló la gráfica Gantt. Insistió en la necesidad de la capacitación.</p>
Frank y Lillian Gilbreth (1900)	<p>Lillian, psicóloga industrial, se enfocó en los aspectos humanos del trabajo y la comprensión de las personalidades y necesidades de los trabajadores.</p> <p>Frank es conocido por sus estudios de tiempos y movimientos.</p>
Teoría de la administración operacional moderna	
Henri Fayol Administration Industrielle et Générale (1916)	<p>Es conocido como el padre de la teoría de la administración moderna.</p> <p>Dividió las actividades industriales en seis grupos: técnico, comercial, financiero, de seguridad, contable y gerencial. Reconoció la necesidad de enseñar administración. Formuló 14 principios de la administración como</p>

	autoridad y responsabilidad, unidad de mando, cadena de escala y esprit de corps.
Ciencias del comportamiento	
Hugo Münsterberg (1912)	Aplicación de la psicología a la industria y administración.
Walter Dill Scott (1910- 1911)	Aplicación de la psicología a la publicidad, el marketing y el personal.
Max Weber (traducciones 1946-1947)	Teoría de la burocracia.
Vilfredo Pareto (libros 1896-1917)	Conocido como el padre del enfoque de los sistemas sociales a la organización y administración.
Elton Mayo y F. J. Roethlisberger (1933)	Estudios famosos en la planta Hawthorne de la Western Electric Company sobre influencia de las actividades y relaciones sociales de los grupos de trabajo en el desempeño.
Teoría de sistemas	
Chester Barnard The functions of the Executive (1938)	La tarea de los gerentes es mantener un sistema de esfuerzo cooperativo en una organización formal. Sugirió un enfoque de sistemas sociales amplio a administrar.
Pensamiento administrativo moderno	
Peter F. Drucker (1974)	Escritor muy prolífico, se dedicó a temas generales de administración.
W. Edwards Deming (después de la Segunda Guerra Mundial)	Introdujo el control de calidad en Japón.
Laurence Peter (1969)	Observó que con el tiempo las personas son promovidas a un nivel en el que son incompetentes.
William Ouchi (1981)	Análisis determinadas prácticas gerenciales japonesas adaptadas al ambiente estadounidense.

Thomas Peters y Robert Waterman Jr. (1982)	Identificaron las características de las compañías que consideraron excelentes.
--	---

FUENTE: Koontz.H, Weinhrich.H y Cannice.M. 2012), *Administración una perspectiva global y empresaria* (14ª ed), Mc GrawHill. Páginas 16 y 17

2.2.4. Importancia de la administración

Según el autor Chiavenato, Idalberto, en su libro *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las Organizaciones*, (2011, pág.111):

La administración constituye una importante actividad en una sociedad pluralista que se basa en el esfuerzo cooperativo del hombre a través (sic) de las organizaciones.

La administración es una actividad importante que ayuda a hacer las cosas de manera eficiente, eficaz y con la mayor cantidad de personal capacitado para lograr los mejores resultados.

Todas las organizaciones deben tomar decisiones, coordinar esfuerzos, dirigir y controlar el recurso humano, a su vez, evaluar el desempeño de estos por medio del alcance de las metas planteadas para lograr objetivos.

El papel más importante de la administración, es que debe existir alguien con la suficiente capacidad para dirigir la acción de los grupos o individuos que desarrollarán los objetivos. El administrador debe saber, ¿qué puede hacer?, ¿qué va a hacer?, ¿cómo, con qué y cuándo hacerlo?

2.2.5. Administración de Recursos Humanos

La Administración se deriva en una de las ramas que es la administración de Recursos Humanos, cuya función es velar por el capital humano de las organizaciones. La Gestión de recursos humanos es de gran importancia ya que puede ser una fuente de ventajas competitivas, como se lo han concluido en varios estudios, ya que permite a las

organizaciones alcanzar sus metas; con un adecuado proceso se considera una ventaja competitiva en relación con otras organizaciones, ya que permite la atracción de capital humano altamente calificado. Según lo menciona Robbins (2010, pág. 206).

“La administración de recursos humanos es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y de manejar los aspectos de equidad” (Dessler, 2015, pág. 32).

Según los define Chiavenato (2011, pág.112) en su libro Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones es:

"El área de recursos humanos es una especialidad que surgió debido al crecimiento y a la complejidad de las tareas organizacionales. Sus orígenes se remontan a los comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la Revolución Industrial; surgió con el nombre de Relaciones Industriales como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas, para suavizar o aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, hasta entonces considerados como incompatibles o irreconciliables.

La administración de Recursos Humanos es un área de estudio relativamente nueva. El profesional de Recursos Humanos es un ejecutivo en organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, el área de RH es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización.

La expresión recursos humanos se refiere a todas aquellas personas que conforman una determinada organización y que se unen con el fin de cumplir objetivos específicos desempeñando diversas funciones bajo una misma línea de trabajo."

El carácter multivariado del área de Recursos Humanos

El autor Chiavenato, (2011) dice en su libro Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones: que el área de Recursos Humanos es un área interdisciplinaria, comprende conceptos de psicología industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, informática, etcétera. Los asuntos que se suelen tratar en el área de Recursos Humanos se relacionan con una multiplicidad enorme de campos del conocimiento: se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevistas, de tecnología de aprendizaje individual y de cambios organizacionales, nutrición y alimentación, medicina y enfermería, servicio social, planes de vida, diseño de puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, salarios, transporte para el personal, y un sinnúmero de diversos asuntos.

Los asuntos tratados por el área de Recursos Humanos se refieren a aspectos tanto internos de la organización, como externos o ambientales.

El área de Recursos Humanos como proceso

Como lo detalla el autor Chiavenato, Idalberto, en su libro de Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las Organizaciones: El capital humano de las organizaciones (2011) dice que:

El área de RH tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas producir, desarrollarlas, recomendarlas o evaluarlas y auditarlas—es decir, la calidad en la manera de gestionar a las personas en la organización—es un aspecto crucial en la competitividad organizacional.

Los procesos básicos en la gestión de personas son cinco: integrar, organización, retención, desarrollo y control de personas.

El ciclo de la gestión de personas se cierra en cinco procesos básicos: integración, organización, retención, desarrollo y control de personas.

Integrar, organizar, retener, desarrollar y controlar a las personas son cinco procesos íntimamente interdependientes. Por su interacción, todo cambio en uno de ellos ejerce influencia en los demás, la cual realimentará nuevas influencias y así sucesivamente, con lo que genera ajustes y cómodos en todo el sistema. En una visión sistemática, los cinco procesos se consideran subsistemas de un sistema mayor. Los cinco subsistemas forman un proceso global y dinámico mediante el cual se capta y atrae a las personas, se les integra a sus tareas, retiene en la organización, y se les desarrolla y evalúa. (págs. 100-101).

Dentro de los procesos vinculados con los recursos humanos, se encuentra el desarrollo de diversas actividades en torno al debido desarrollo de la organización, este departamento es el encargado, no solamente de los procesos de reclutamiento y selección de las candidatos idóneos que podrían brindar un valor agregado a la empresa; sino que también poseen la responsabilidad de velar por su adecuada integración al flujo laboral de la organización, es decir; se debe verificar que se acoplen con sus compañeros y grupos de trabajo con el objetivo de formar y mantener un clima y cultura organizacional lo mejor que sea posible.

En la siguiente imagen se ilustra, a grandes rasgos, lo que el autor Chiavenato, Idalberto menciona como los cinco procesos básicos en la Gestión de Recursos Humanos.

Cuadro 1. Los cinco procesos básicos en la Gestión de Recursos Humanos

Proceso	Objetivo	Actividades
Atracción (o provisión)	Quiénes trabajan en la organización.	Investigación del mercado de RH. Reclutamiento de personas. Selección de personas.
Organización	Qué harán las personas en la organización	Integración de las personas. Diseño de puestos. Descripción y análisis de puestos. Evaluación del desempeño.
Retención	Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización	Remuneración y retribuciones. Prestaciones y servicios sociales. Higiene y seguridad en el trabajo. Relaciones sindicales.
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas.	Capacitación Desarrollo organizacional.
Evaluación	Cómo saber lo que son y lo que hacen las personas.	Bancos de datos Sistemas de información Controles-constancias-productividad Equilibrio social

FUENTE: Idalberto Chiavenato (2011), Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones, (9ªed), Mc Graw Hill, página 104

2.2.5.1 Objetivos del área de Recursos Humanos

Chiavenato, Idalberto en su libro de Administración de Recursos Humanos, El capital Humano de las organizaciones (2011, págs. 104-105) menciona que:

Los objetivos del área de Recursos Humanos deben estar a fuera de ella. El área de Recursos Humanos trata de conquistar y de retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable.

Los objetivos del área de Recursos Humanos se desprenden de las metas de la organización entera. Toda organización tiene como uno de sus principales objetivos la creación y distribución de algún producto o servicio.

Los objetivos principales del área de recursos humanos son:

- a. Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.
- b. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
- c. Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas.

2.3. PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS

2.4. ANÁLISIS DE PUESTOS

Es un procedimiento para establecer las obligaciones y las habilidades que requiere un puesto, así como el tipo de persona que se debe de contratar para ocuparlo. El análisis proporciona información que se utiliza para elaborar las descripciones de los puestos (una lista de tareas) y las especificaciones del puesto (una lista del tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo). (Dessler ,2015, pág. 126)

Chiavenato, (2011) en su libro de Administración de Recursos humanos, El capital humano de las Organizaciones nos indica: que una vez realizada la descripción de puestos, sigue el análisis de puestos, es decir, se analiza el puesto en relación con los requisitos.

2.5. RECLUTAMIENTO

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. (Chiavenato, 2011, pág. 128).

El reclutamiento parte de las necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización. Consiste en investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas necesarias para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objeto inmediato es atraer candidatos entre quienes elegir a los futuros integrantes de la organización.

2.6. SELECCIÓN DEL PERSONAL

Este proceso ayuda a la organización a lograr que todos los puestos sean ocupados por el personal idóneo.

La selección de la personal forma parte del proceso de provisión de recursos humanos y es el proceso que sigue al reclutamiento, Chiavenato,(2011). El reclutamiento y la selección de recursos humanos deben ser considerados como dos fases de un mismo proceso: el ingreso de recursos humanos a la organización.

2.7. INDUCCIÓN DEL PERSONAL

Es la primera experiencia de todo trabajador en la organización, es ahí donde inicia el proceso de inducción el cual es una pieza clave en el proceso de Recursos Humanos, debido a que si se proporciona una buena inducción el colaborador tiene las bases necesarias para adaptarse a su nuevo puesto de trabajo e identificarse con la organización desde el inicio, lo cual facilita la adaptación al entorno laboral.

Una buena inducción tiene beneficios tanto para la organización como para el colaborador, ya que reduce la tasa de rotación de personal, por ende, los costos en nuevos procesos de reclutamiento y selección.

2.8. TEORÍAS RELACIONADAS CON EL PROYECTO

2.8.1. Estrés

En la actualidad uno de los mayores padecimientos de las personas es el estrés, esto por llevar una vida tan acelerada y demandante, que en la mayoría de los casos por querer tener más cosas de las que están dentro de las posibilidades.

Muchos de los autores se refieren al estrés como una reacción psicológica del organismo cuando se siente atacado y desea defenderse; por ello, el saber controlar el organismo y canalizar las emociones es fundamental para poder afrontar y convivir con este mal que asecha a todas las personas, sin importar raza o nivel social.

Es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que se desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante. (Robbins & Judge, 2013)

Estrés también puede ser visto como un proceso psicológico desagradable que ocurre como respuesta a presiones ambientales. (Robbins & Judge, 2013)

El término estrés fue estudiado en primera instancia por Hans Selye en 1936, quien lo definió como «toda respuesta no específica que se le haga al organismo ante cualquier estímulo físico o psíquico que provoca una necesidad de reajuste», citado por Ezequiel

En decir, el estrés se ve como una respuesta ante cualquier situación que sobrepase las capacidades que tiene el individuo para enfrentarla, dentro de la cual el organismo se ve obligado a realizar ajustes para poder soportarlo y sobrellevarlo.

Otra conceptualización del término la efectúa la autora Leira Permuy, quien define el estrés de la siguiente manera: *"El término estrés —del inglés stress, fatiga— se suele asociar a un estado patológico, sin embargo, el mismo alude a una reacción del ser humano ante situaciones amenazantes o de excesiva demanda, y pueden estar al servicio de la supervivencia del sujeto y de la especie."*

Se concluye, por tanto, que el estrés es una respuesta fisiopatológica del ser humano ante situaciones en las que se sobrepasa los límites que el mismo posee o, de manera más sencilla, es rebasar los mecanismos de defensa del cuerpo.

"Cuando se afirma que una persona padece de estrés, en términos generales de lo que se habla es de un exceso o sobreesfuerzo del organismo al sobreponerse al nivel de resistencia experimentado por éste o bien cuando en el organismo se produce un incremento de activación que pone en riesgo su capacidad para mantener parámetros óptimos de homeostasis con el fin de lograr un máximo rendimiento psicológico y conductual."(Quiceno y Vinaccia)

Como se mencionaba, el estrés hace que el organismo entre en un estado de alerta para tratar de compensar la demanda a la cual se está enfrentando. Debido a ello, se pueden presentar alteraciones del ritmo cardiaco, respiratorias, cefaleas, mialgias, entre muchas más. Esto porque el cuerpo utiliza los recursos que posee para poder solventar el sobreesfuerzo al cual se está enfrentando.

Además del concepto, los autores antes mencionados indican que los procesos cognoscitivos, emocionales y conductuales, influyen en la forma como se enfrenta y se maneja un evento estresante. Lo realmente marca la diferencia es cómo cada persona afronta las diferentes situaciones a las que se ve expuesto, teniendo en cuenta, las características individuales y naturales del medio.

En realidad, no se puede encasillar al estrés como un agente nocivo hacia la salud, porque en ciertas situaciones puede tener beneficios, ya que despierta la creatividad, optimismo en los individuos y canaliza los esfuerzos para llevar la demanda diaria. Por ejemplo, hay personas que necesitan sentirse presionadas para entregar un proyecto, trabajo o realizar alguna actividad, por lo cual este tipo de personas siempre dejarán los detalles para los últimos días u horas; ya que esta presión es la que les hace tener mejores ideas, estar motivados y obtener excelentes resultados. También el estrés se puede ver como agente nocivo para la salud de los individuos, el cual causa tensión, estancamiento, sentimiento de fracaso y enfermedades.

2.8.2. Diferencia entre ansiedad y estrés

El concepto ansiedad, en muchas ocasiones, se ligado al concepto del estrés, porque se piensa que están netamente relacionados; por ello a continuación se definirán ambos conceptos:

La autora Benito Lahuerta define estrés como: "*conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las que se debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento*".

Cuando esa demanda ambiental ya sea laboral, social, familiar, etc., es totalmente excesiva en relación con los recursos para afrontarlo, se producen reacciones adaptativas, movilización de recursos, entre otras. También se ve acompañada de emociones negativas, entre las cuales está la ansiedad, ira y depresión.

El estrés por si solo tiene como manifestación la ansiedad, la cual es una respuesta de manera emocional que se provoca por algún agente desencadenante. Por ello, la ansiedad se define como: "*una respuesta emocional al estrés, puede ser una reacción emocional de alerta ante una amenaza que puede originarse sin agente estresantes*".

Se debe entender que el trastorno de ansiedad no depende de la existencia de agentes estresantes, pero sí los hace más vulnerables a padecerlo. Se puede decir que el estrés produce ansiedad pero el individuo que padece de ansiedad no, necesariamente, padece estrés.

2.8.3. Tipos de estrés

Según la Asociación de Americana de Psicología, (<http://www.apa.org>) existen varios tipos de estrés laboral los cuales son:

El estrés agudo episódico: El estrés agudo se presenta momentáneamente cuando las personas están demasiado agitadas, tienen mal carácter, son irritables, ansiosas y están tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

El estrés agudo: El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Dado que este tipo de estrés es a corto plazo, no viene tiempo para causar daños importantes en los seres humanos y es muy tratable y manejable.

Algunos síntomas más comunes de este tipo de estrés son:

- Enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión.
- Problemas musculares que pueden incluir dolores de cabeza, dolor de espalda y diversos dolores a nivel muscular.
- Problemas estomacales e intestinales
- Sobreexcitación, transpiración, dolor de pecho, manos o pies fríos, dificultad al respirar, entre otros.

El estrés crónico: El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

También existe el estrés positivo y el estrés negativo, o bien el *Eustress* y el *Distress*.

2.8.3.1 *Eustress*

Es conocido como el estrés bueno, se produce cuando el organismo puede enfrentar las demandas a las cual el cuerpo lo está poniendo en prueba; y da una respuesta positiva en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo.

El autor Bustos lo define como: "*las situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivas: produce estimulación y activación, permitiendo a las personas lograr resultados satisfactorios con costes personales razonables.*" El estrés positivo tiene como efecto sobre el organismo hacerlo más rápido, eficiente y sentir adrenalina.

En este tipo de estrés no se evitan los factores estresantes, sino que se afrontan de manera abierta y se utilizan los recursos que se tienen al alcance para producir bienestar, aumento de la creatividad y motivación para resolver los problemas; por ello la una frase del médico Hans Seyle: "*la completa libertad del estrés es la muerte.*" Con la cual deja claro que en la vida, diversas situaciones van a generar estrés, el cual puede ser positivo o negativo, pero dejar de sentir estas sensaciones solo se logrará cuando ya no se esté con vida, porque el estrés es parte de ella.

Este tipo de estrés se presenta en periodos cortos de tiempo, durante los cuales el cuerpo entra en el estado de alerta pero puede sustentar la demanda y, con ello, enfrentar la situación estresante.

2.8.3.2 *Distress*

El distress, por su parte, es conocido como el estrés malo, ya que las respuestas efectuadas por el organismo son insuficientes en relación con la demanda. Es un estrés de carácter crónico y con una respuesta aguda o intensa, lo que produce el síndrome general de adaptación. Según lo indica Bustos.

El distress encierra todas las situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y que, es muy probable que darán como resultado consecuencias negativas para la salud y bienestar psicológico de la persona que lo padece. El individuo es incapaz de hacer frente a las exigencias o demandas del entorno, y esta incapacidad de respuesta solo le generará más estrés.

Este tipo de estrés puede provocar síntomas físicos y psicológicos tales como:

Síntomas físicos: Hay una sensación de incomodidad o *discomfort*, tensión muscular, fatiga, náuseas, consumo excesivo de tabaco y alcohol, palpitaciones.

Síntomas psicológicos: Angustia o depresión, pérdida de interés por la salud y el físico, menor atención en las tareas, agresividad. Estos síntomas son percibidos como negativos por los individuos y producen preocupación, lo cual agrava los síntomas y se realiza un círculo vicioso muy difícil de controlar, hasta requerir ayuda de un profesional para tratarlo y superarlo.

El distress, entonces, es el que desencadena el desequilibrio emocional, ya que genera muy altos niveles de estrés y, si a esto se le agrega maneras ineficaces de afrontamiento genera rápidamente el conocido estrés laboral.

2.8.4. Nivel de Estrés

Se puede decir que el nivel de estrés es la forma de canalizar y manejar las situaciones del diario vivir, todo depende del nivel de tolerancia que se tiene ante las presiones del ambiente. Esto afecta mucho a las personas que ejecutan múltiples funciones ya que en su mayoría es muy difícil de controlar todo lo que se desea sin aumentar los niveles de estrés.

"El estrés es un proceso natural que responde a nuestra necesidad de adaptarnos al entorno, en constante cambio; pero resulta perjudicial si es muy intenso o se prolonga en el tiempo" (Robbins & Judge, 2013)

2.8.5. Consecuencias

Dentro de todos los males causados por el estrés tanto físicos como mentales, algunos autores han citado ciertas enfermedades que están ligadas al mal manejo del estrés. Algunas de ellas pueden ser:

- Úlceras Gástricas
- Insomnio

- Gastritis
- Colitis
- Alergias
- Asma
- Entre otras

2.8.6. Estrés Laboral

El estrés laboral es uno de los fenómenos que anteceden al síndrome de *burnout*, el cual causa, frecuentemente, manifestaciones negativas para la salud y bienestar de los trabajadores. Los factores que se pueden determinar como responsables de generar el estrés laboral son organizacionales, del medio ambiente y las funciones mismas, ya que en la mayoría de los casos no se toma en cuenta la capacidad que tiene cada colaborador para realizar las funciones asignadas al puesto que desempeña .

El estrés es un padecimiento tan común en la actualidad que hasta se percibe como cotidiano en ciertas situaciones. Aunado a esto los hábitos de vida que se llevan en las grandes ciudades y, sobre todo, en el ámbito laboral, donde las exigencias son en aumento y hay una lucha constante.

El estrés laboral puede desencadenar situaciones como las siguientes:

- originar enfermedades crónicas
- aumento de accidentes laborales
- absentismo laboral
- disminución del rendimiento
- incapacidad laboral por alteraciones somáticas o psicológicas
- entre otras.

2.8.7. Fases del Estrés

Es de gran importancia el conocer las fases del estrés, ya que están derivadas de su fisiopatología, la cual fue expuesta por Hans Seyle y se debe prestar mayor énfasis a las dos últimas fases, ya que ahí es donde se genera el estrés crónico, y es el paso anterior para desarrollar el síndrome de *burnout*.

Fase de alarma: el organismo se encuentra en un estado de alarma, ante los diferentes estresores; es cuando se liberan las hormonas necesarias para que el organismo enfrente la demanda a la cual se encuentra expuesto.

Fase de resistencia: en esta etapa, el cuerpo está acostumbrado a recibir las señales de alarma, lo cual entra en un estado de comodidad, resistiendo según los mecanismos de defensa de cada uno. Si falla esta resistencia, ante los estímulos constantes, avanzaría a la siguiente fase.

Fase de agotamiento: en esta fase, se pierde la capacidad del organismo de responder a las demandas del medio ambiente, por lo cual, no se adapta a los constantes estímulos estresores. Una vez alcanzando el punto máximo, la persona sufre las consecuencias y aparecen síntomas como: cansancio, irritabilidad, disminución de la eficiencia, entre otras alteraciones fisiológicas. Cuando esta fase se sobrepasa, inician padecimientos como el síndrome de burnout.

2.8.8. Burn out (Quemado)

El primero en mencionar el Síndrome de burnout es el psiquiatra Herbert Freudenberger en el año 1974. Él observaba, en la clínica de New York, que las personas que estaban en contacto con toxicómanos, en el lapso de un año, sufrían de agotamiento, ansiedad, depresión, desmotivación hacia su labor y agresividad con los pacientes.

Luego, en 1976 Cristina Maslach, utiliza el término “*burnout*” para referirse a la pérdida de responsabilidad profesional, además menciona que el trastorno se da, exclusivamente, en profesionales de ayuda (personal sanitario y educadores) que prestan servicios al público. También los afectados con esta sobrecarga presentan agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Ya a inicios del año 2000, los autores Gil-Monte y Peiró, desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales, emocionales y actitudinales.

En el año 2008 Maslach y Leiter, relacionan el burnout, especialmente, con las características del trabajo e incluyen alto volumen de tareas, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social e injusticias como mecanismos que desencadenan este padecimiento.

2.8.9. Diferencia entre estrés y burnout (Quemado)

Luego de definir ambos conceptos, es necesario realizar la diferenciación, entre ellos, ya que son conceptos básicos que se utilizarán y en los cuales se basará toda la investigación.

Los psicólogos Quinceno y Vinaccia realizan una diferenciación entre estos conceptos de la siguiente manera:

"El burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca sin más el burnout; de la misma manera, un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva, el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto."

En otras palabras, se puede interpretar que el estrés se relaciona con un sin número de situaciones que están presentes en la vida cotidiana de los individuos y el burnout es el siguiente paso o donde puede progresar el estrés laboral, ya que no solo se debe a una sobrecarga laboral, sino, que es una pérdida de los idealismos y un cansancio emocional que el individuo no puede controlar.

2.8.10. Factores que influyen en el Estrés Laboral

2.8.10.1 Factores Sociales

- a. El crecimiento en el sector de servicio: La sociedad y las empresas, actualmente, se interesan por dar un trato diferenciado a sus clientes, por ello, los servicios se orientan hacia un trabajo directo con el cliente, lo cual lo hace muy demandante ya que se basan en la frase "el cliente siempre tiene la razón".
- b. Cambio de rol en los profesionales: Esto quiere decir, que además de ejercer las funciones para las cuales está calificado el profesional, debe aportar un trabajo emocional, es decir, que debe utilizar las emociones, los sentimientos y las habilidades sociales para no herir la susceptibilidad del cliente.
- c. La inestabilidad laboral, a la cual se enfrentan en la actualidad los trabajadores, la cual los coloca en una situación susceptible, desprotegida, con trabajos temporales, subcontrataciones, disminución de los derechos, condiciones de trabajo deficientes, poca formación y un mal clima laboral, lo cual afecta de manera directa las relaciones sociales y laborales .

2.8.10.2 Factores Laborales

- a. Estructura burocratizada: el profesional, en este tipo de estructura administrativa, pierde el control del trabajo que realiza, solo hacen procedimientos estandarizados y que le impiden ofrecer un servicio personalizado al usuario. A esto se le une una fuerte rutina, estructuras y jerarquías rígidas que disminuye la motivación.
- b. Falta de recursos: tanto en lo personal, material y de tiempo.
- c. Cambios tecnológicos: la implementación de nuevas tecnologías genera estrés en los colaboradores, ya que en muchas ocasiones solo se implementan estas nuevas herramientas y no se les da la debida capacitación, lo cual hace que se sientan inútiles en el puesto.

- d. Entorno laboral: es con las deficiencias a las cuales se enfrenta el trabajador, como poca iluminación, bajos recursos, agentes físicos y químicos.
- e. Conflicto y ambigüedad de rol: no hay claridad de las funciones de los puestos, ya que, continuamente, se agregan o se eliminan funciones, esto crea conflictos en los trabajadores, y muchas veces tiene que desempeñar roles contradictorios.
- f. Puestos de trabajo con una mala retribución, falta de incentivos, bajos retos profesionales, falta de desarrollo profesional.
- g. Falta de control y autonomía, el no poder tomar decisiones o, simplemente, no ver el trabajo terminado crea frustración en los colaboradores.

2.8.10.3 Factores interpersonales

- a. Conflictos personales: se produce ante un trato continuo con casos complicados y un clima laboral negativo y aumentado, posiblemente, por la rivalidad entre compañeros.
- b. Bajo apoyo por parte de la organización: En la actualidad hay poco reconocimiento al esfuerzo que se realiza y no hay retroalimentaciones. Y ante situaciones conflictivas, en la mayoría de casos, siempre la culpa es del trabajador, sin analizar más allá la situación.
- c. Falta de coordinación: Cuando no se realiza un trabajo en equipo, se pueden incurrir en muchos fallos de línea.
- d. Falta de colaboración: Un ambiente poco solidario y mal clima laboral.

2.8.10.4 Factores Individuales

- a. Situaciones de estrés en la vida personal: el ser humano, al ser holístico, no puede dejar de lado las preocupaciones o conflictos que tiene a nivel externo del trabajo, por lo cual, en cierta medida, siempre carga con esos conflictos hacia el ámbito laboral.

- b. Variables sociodemográficas: se menciona una diferencia entre el sexo, pero no se han obtenido datos de peso. En edad, tentativamente, se dice que afecta más en los intervalos de 30 a 50 años, en el cual, comprende un periodo de estabilización y desarrollo de la carrera profesional.
- c. Personalidad: hay ciertos rasgos de la personalidad que hacen a alguien más propenso a ser afectado por este síndrome, como las personas con una gran auto exigencia personal y profesional, deseo de control, sentimiento de omnipotencia o quien cree estar más preparado que los demás.
- d. Problemas personales como baja autoestima.
- e. Estos factores pueden llegar a desarrollar burnout, es cuando se empiezan a observar los síntomas en el individuo.

2.8.11. Elementos Estresantes

Son estímulos que producen tensión que se generan dentro de los límites del sistema del cliente y dan lugar a un resultado que puede ser positivo o negativo; son consecuencia de:

Fuerzas intrapersonales: se desarrollan en el interior del individuo, como las respuestas condicionadas.

Fuerzas interpersonales: tienen lugar entre uno o más individuos, como las expectativas de rol.

Fuerzas extra personales: son externas a los individuos, como circunstancias económicas.

2.8.12. Salud

Se puede definir salud como un movimiento continuo pleno del bienestar a la enfermedad, siendo dinámica y cambiante. El bienestar óptimo se alcanza cuando se satisfacen, plenamente, todas las necesidades del sistema.

Bienestar: es cuando las partes del sistema del cliente interactúan en armonía con el sistema completo y se satisfacen las necesidades del sistema

Enfermedad: la enfermedad es el otro extremo del movimiento continuo bienestar. Aparece cuando no se satisfacen las necesidades y causa un estado inestable y gasto de energía.

CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se desarrolla la metodología y los conceptos de análisis de los resultados, se identifica el tipo de enfoque que tiene la investigación y los instrumentos utilizados durante el proceso. De igual forma, se detalla la forma que se realizará el estudio para dar una base sólida a la información y datos que se van a obtener.

3.1. TIPO DE ESTUDIO

"La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno, sin importar el tipo de paradigma que fundamente nuestro estudio ni el enfoque que iremos a seguir." (Hernández .S, Fernández. C, Batista. P, 2010)

3.2. ENFOQUE CUANTITATIVO

Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede "brincar o eludir" pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, es factible redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. Lo anterior según Hernández, Fernández, Batista, (2010, pág. 5).

3.3. ENFOQUE CUALITATIVO

Según Hernández, Fernández, Batista, (2010, pág. 7): El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas.

3.4. ENFOQUE MIXTO

Según Hernández, Fernández, Batista, (2010, pág. 544)

"Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio."

La presente investigación se enmarca en el enfoque cualitativo, pues, como plantea Hernández (2010) los estudios cualitativos se guían por áreas o temas significativos de investigación y de la recolección y el análisis de los datos. Con base en lo anterior, se busca descubrir teorías o evidenciar un fenómeno porque toma en consideración este enfoque, debido a la encuesta que se aplica a los colaboradores de la organización, quienes brindan su opinión y percepción. Los datos se presentan por medio de gráficos creados

posteriormente a la recolección de información de los documentos, para el análisis de los resultados y así identificar las causas que generan el estrés laboral en la oficina.

3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Asimismo, el alcance es descriptivo, porque, como menciona Hernández (2010), *es cuando se busca encontrar las causas de un fenómeno*, en este caso en específico se estudian los factores laborales y sociodemográficos que pueden desarrollar estrés laboral.

La misma conlleva la aplicación de un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de un problema o de preguntas científicas, lo cual genera nuevos conocimientos, y los mismos constituyen la solución o respuesta a las interrogantes.

Según Bernal (2010, pág. 113.) en la investigación descriptiva se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

3.5.1 Investigación Descriptiva

La investigación de tipo descriptiva puede definirse de la siguiente manera, según Hernández, Fernández, Batista (2010, pág. 71): Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos por investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas

independientemente, para así pormenorizar lo que se investiga. A su vez, se utilizan instrumentos estadísticos característicos de este tipo de investigación, lo cual permite conocer la raíz del problema que existe y poder brindar un aporte a la institución, así como un impacto en las vidas laborales de los colaboradores.

3.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno, según lo detalla Hernández, Fernández, Batista, (2010, página 4).

3.6.1 Análisis de contenido

Según Martin, (2010 pág. 171), podemos definir el análisis de contenido como una técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación o de cualquier otra manifestación de la conducta.

Extendiendo la definición del análisis de contenido a una técnica de investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto, Algunos autores consideran al análisis de contenido como un diseño

3.6.2 Sujetos

Definir quiénes son las personas, objetos de estudio, conocida como población o universo, según el autor Barrantes, (2010, pág. 92) quien dice que los sujetos son todas aquellas personas físicas, o corporativas que brindaran información. Debe con indicarse con claridad cuál es la población (pueden ser uno o varios) y la muestra (si se utilizara) en cada uno.

Los sujetos de estudio están conformados por los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, del Banco de Costa Rica, Oficinas Centrales.

3.6.3 Fuentes de información

3.6.3.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias son aquellos datos que no han sido recogidos ni elaborados de antemano. En este caso es necesario realizar todo un proceso de obtención de información, con el propósito especial de satisfacer las necesidades de la investigación. Según Hernández, Fernández, Batista (2010, pág. 28).

La fuente primaria de esta investigación son los colaboradores de la oficina de custodia de valores del Banco de Costa Rica, por lo que se aplica un cuestionario para recolectar los datos para poder identificar el nivel de estrés laboral al cual están expuestos y las posibles causas del padecimiento.

3.6.3.2 Fuentes secundarias

Hernández, Fernández, Batista (2010, pág. 25), en su libro de investigación y técnicas de mercado nombra que: El proceso de obtención información secundaria es normalmente menos costosa y más rápida y sencillo que el proceso de obtención de información primaria. Por este motivo, es conveniente agotar previamente las fuentes secundarias antes de utilizar fuentes primarias.

Se utilizaron tesis, tanto nacionales como internacionales; artículos de revistas; libros; y páginas de internet. Utilizando los motores de búsqueda Google Académico, Scielo y Biblioteca digital Cenit.

A su vez datos proporcionados por la jefatura y supervisión de la Oficina de Custodia de valores, como información adicional a la investigación tales como:

- Registros internos de la Oficina.
- Se consultan diversos documentos del Banco de Costa Rica, referentes a la estructura actual, misión y visión.
- Estudios previos sobre el Estrés Laboral.
- Estadística de Incapacidades de la Oficina.
- Plan Estratégico de la Oficina.

3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población se refiere el conjunto de individuos, objetos o medida que posee alguna características comunes observables en un. lugar y en momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionar la población bajo estudio. (Según Méndez y Sandoval,2011).

3.7.1 Población

Se contará con una población de 36 colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, separados por área y género de la siguiente manera:

Cuadro 2. Población

AREA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Custodia Electrónica de Valores	9	12	21
Custodia Física de Valores	7	8	15
Total	16	20	36

FUENTE: Elaboración propia, información tomada del Plan Estratégico de la Oficina de Custodia de Valores. 2017

"Una población constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones, etc." (Pazoz y Gutiérrez, 2012, p. 71).

3.7.2 Muestra

Se utilizará el total de la población para realizar la investigación, ya que es una población pequeña y se desea obtener los datos más reales y dentro de lo posible más exactos, ya que el 100% de la población está dispuesta a colaborar con la investigación.

"Un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, constituye una 'muestra', que se pretende sea un reflejo fiel de la población. Es denominado también Unidad de Análisis (UA) y se diferencia de la población solo en un número" (Pazoz y Gutiérrez, 2012, p. 71).

3.8 TIPO DE MUESTREO

Según Hernández (2010) muestreo se define como un tópico sumamente importante en los modelos mixtos de investigación y tradicionalmente; los términos al azar y aleatorio denotan un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos; pero no logran esclarecer tampoco el tipo de muestra y el procedimiento de muestreo.

Hernández, en su libro Metodología de la Investigación (2010. Págs. 175-176), señala que existen dos tipos de muestra los cuales son:

Muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Muestra no probabilística o dirigida es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

El tipo de muestreo utilizado en la investigación es no probabilística o dirigida, ya que se les aplicará a todos los miembros de la Oficina de Custodia de Valores, del Banco de Costa Rica.

3.9 DEFINICIÓN DE INSTRUMENTOS

Según Hernández, Fernández, Batista (2010) dice que: Una vez que se selecciona el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada, de acuerdo con nuestro problema de estudio, la siguiente etapa es la recolección de datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos.

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Este plan incluye determinar: a) ¿Cuáles son las fuentes de donde se obtendrán los datos? Es decir, los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán de observaciones o se encuentran en documentos, archivos, bases de datos, etcétera.

- a. ¿En dónde se localizan tales fuentes? Regularmente en la muestra seleccionada, pero es indispensable definir con precisión.
- b. ¿A través de qué medio o método se van a recolectar los datos? Esta fase implica elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que se utilizarán en la

recolección de los datos. El método o métodos deben ser confiables, válidos y objetivos.

- c. Una vez recolectados, ¿de qué forma se va a prepararlos para que puedan analizarse y respondamos al planteamiento del problema? (pág. 198)

El instrumento de recolección está conformado por dos partes, en la primera, se solicita información sociodemográfica de los colaboradores y, en la segunda, se aplica el inventario de burnout de Maslach.

En la primera parte del cuestionario se recolecta la información de los colaboradores sobre las variables sociodemográficas, la cual es de elaboración propia.

La segunda parte es el inventario de agotamiento de Maslach, es de los instrumentos más utilizados para medir la presencia de estrés laboral o síndrome de burnout; fue realizado por primera vez en 1981 y continúa siendo utilizado en su estructura factorial por diferentes autores, Calderón

Esta primera versión fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y, en 1986, hacen una segunda versión, pero traducida al castellano.

Las características principales del burnout son: "*cansancio y desgaste emocional vivido como pérdida de energía, despersonalización en relación con los clientes, actitudes agresivas, impaciencia, cinismo e intolerancia y pérdida del sentimiento de competencia profesional.*" Estas características están inmersas dentro de las tres dimensiones de Burnout y es lo que mide el inventario.

La versión que se utiliza es una adaptación catalana del MBI, realizada por Ferrando y Pérez en 1966, que fue citado por García y compañía en 1999. El cual consta de veintidós preguntas, formuladas en forma afirmativa, donde se miden las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Las respuestas están confeccionadas en una escala tipo Likert de siete puntos, con un valor de 0 a 6: 0 = **Nunca**, 1 = **Pocas veces al año**, 2 = **Una vez al mes o menos**, 3 = **Unas pocas veces al mes**, 4 = **Una vez a la semana**, 5 = **Pocas veces a la semana**, 6 = **Todos los días**.

Las veintidós preguntas miden las tres dimensiones, es decir, para medir agotamiento emocional, para despersonalización y para realización personal.

En agotamiento emocional el máximo de puntuación es de 54, en despersonalización es de 30 y en realización personal es de 48 puntos. Para obtener los resultados del instrumento se realiza una sumatoria de las tres dimensiones, según la puntuación obtenida en cada una, para obtener la puntuación final. Si se encuentra en menos de 33 puntos es bajo Síndrome de Burnout, 34 a 66 es nivel intermedio de Síndrome de Burnout y si es mayor a 67 es Síndrome de Burnout elevado.

CUESTIONARIO BURNOUT

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

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.

- 2 Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.
- 3 Cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar me siento fatigado.
- 4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes.
- 5 Trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.
- 6 Siento que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo y me cansa.
- 7 Trato eficazmente los problemas de mis clientes.
- 8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento "quemado o agotado" por mi trabajo.
- 9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas.
- 10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que realizo este trabajo.
- 11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
- 12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.
- 13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.
- 14 Creo que trabajo estoy trabajando demasiado.
- 15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a mis clientes.
- 16 Trabajar directamente con personas me produce estrés.
- 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.
- 18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis clientes.
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- 20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
- 21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
- 22 Creo que mis clientes me culpan de algunos de sus problemas.

3.9.1 Encuesta

Adicional al Inventario de Maslach se aplicará una encuesta para la recolección de datos generales tales como: género, edad, escolaridad, estado civil, entre otros, para poder realizar un análisis completo, comparaciones entre géneros y poder identificar si estos datos son influyentes y generadores de estrés laboral.

“La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (Bernal, 2010, p. 194).

3.10 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Según Barrantes, (2010, pág. 92) define variable como: cualquier hecho, característica, o fenómeno que varía, que toma diferentes valores.

Cuadro 3. Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentalización
Identificar el grado de Síndrome de quemado que tienen los colaboradores y las colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.	Grado de Síndrome de quemado	Sentimientos de cansancio. Agotamiento. Falta de energía. Fatiga. Actitudes negativas hacia los clientes. Bloqueo de emociones relacionadas al trabajo. Desapego laboral. Mínimo esfuerzo.	El término burnout ha sido delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad desde la conceptualización establecida por Maslach en 1982, donde se define como una respuesta de estrés crónico a partir de tres factores: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo	Cuenta con 22 ítems donde "nunca" significa 0; "alguna vez al año o menos", 1; "una vez al mes o menos", 2; "algunas veces al mes", 3; "una vez a la semana", 4; varias veces a la semana 5 y a diario 6.	Inventario del burnout de Maslach
Analizar los estresores intraorganizacionales, extra organizacionales y organizacional que afectan a los colaboradores y las colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.	Estresores Intraorganizacionales y extra organizacionales	Sobre carga de trabajo. Inseguridad en el Trabajo. Ausentismo Exceso de responsabilidad	Son todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Puede ser la exposición de estas demandas la que originaría de la generación del estrés laboral.	Cuenta con 17 preguntas generales para recolectar datos importantes para la investigación.	Encuesta Preguntas: #3, #4, #5,#7,#9,#11,#13,#14,#15, #16,#17.
Elaborar una propuesta que facilite la disminución					

del estrés laboral de los colaboradores y las colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.					
---	--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV - ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

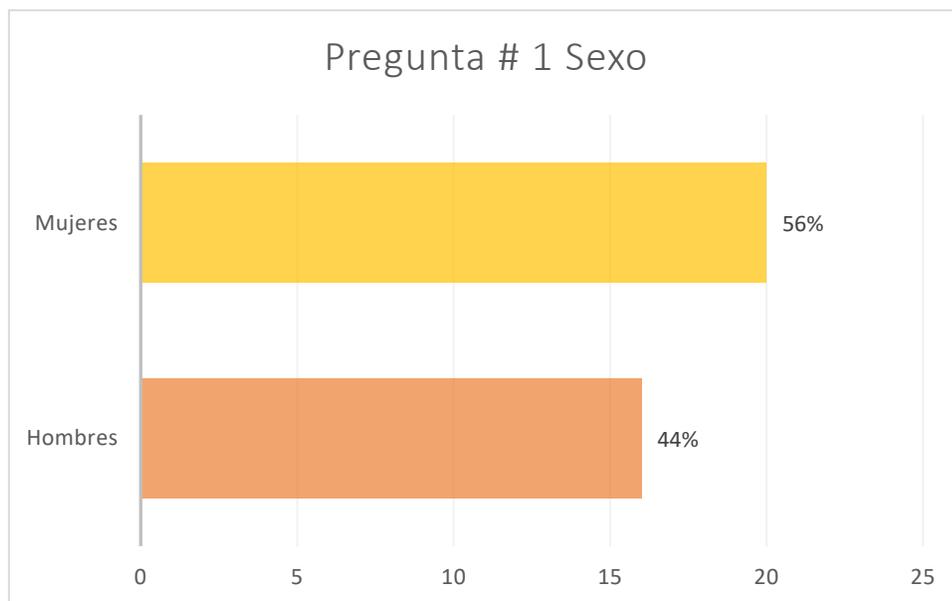
A continuación se presenta la interpretación de los datos obtenidos mediante el instrumento aplicado a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica, para ello se utilizan tablas y gráficos con los datos obtenidos en valores absolutos y relativos.

Parte 1. Encuesta para obtener datos generales e identificar algunos factores que pueden incidir en el estrés laboral.

Tabla 1. Sexo

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
MUJERES	20	56 %
HOMBRES	16	44 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018.

Gráfico 1 Sexo

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018.

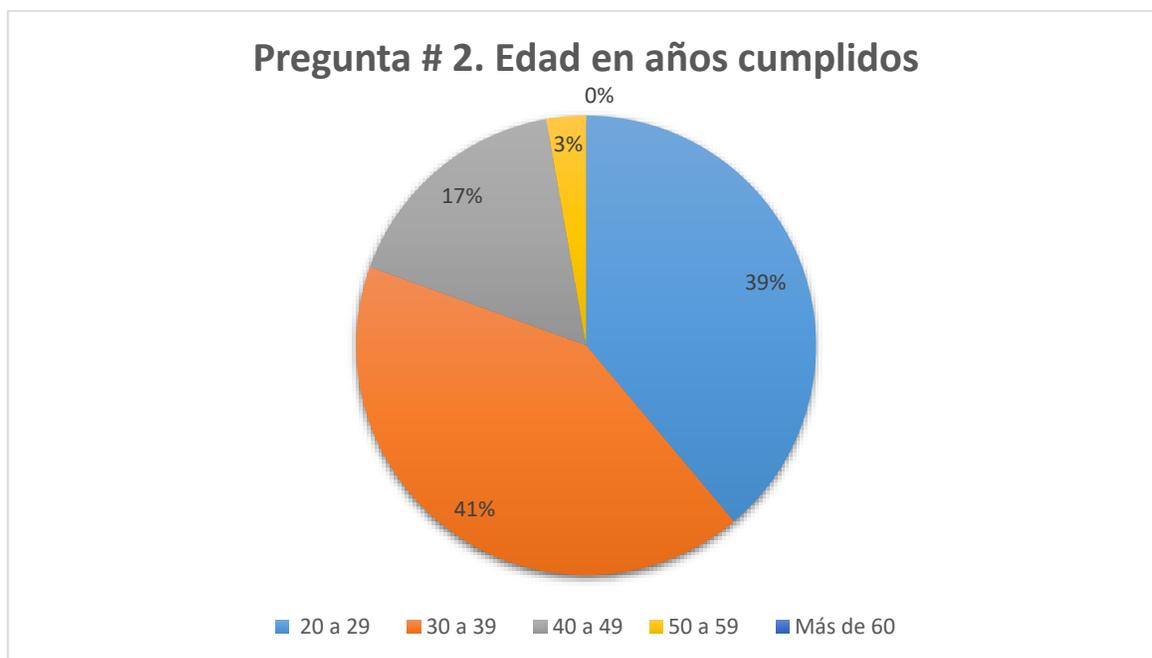
En el gráfico n.º 1 se aprecia que en la Oficina de Custodia de Valores predomina el género femenino, correspondiente al 56 %; luego se encuentra el género masculino con un 44 %.

Tabla 2. Edad en años cumplidos

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
20 A 29	14	39 %
30 A 39	15	41 %
40 A 49	6	17 %
50 A 59	1	3 %
MAS DE 60	0	0 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 2 Edad en años cumplidos



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

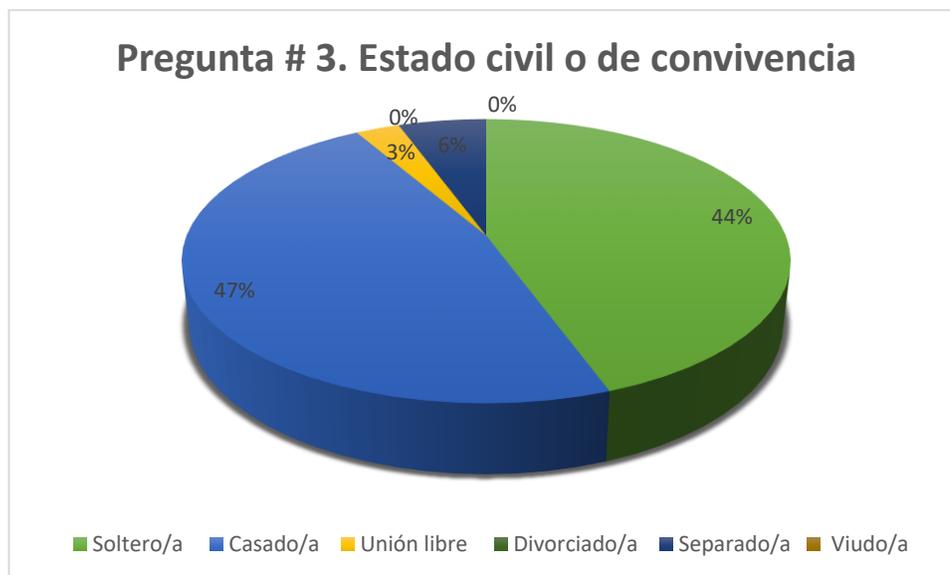
De acuerdo con el gráfico n.º 2 se observa que un 41 % de la población está dentro de un rango de edad de 30 a 39 años, seguido de un 39 % en el rango de 20 a 29 años. Por lo tanto, más del 50 % de los colaboradores de la oficina de custodia de valores son adultos jóvenes expuestos a diferentes situaciones estresantes aparte de la jornada laboral.

Tabla 3. Estado civil o de convivencia

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SOLTERO/ A	16	44 %
CASADO/A	17	47 %
UNIÓN LIBRE	1	3 %
DIVORCIADO/A	0	0 %
SEPARADO/A	2	6 %
VIUDO/A	0	0 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 3 Estado civil o de convivencia



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

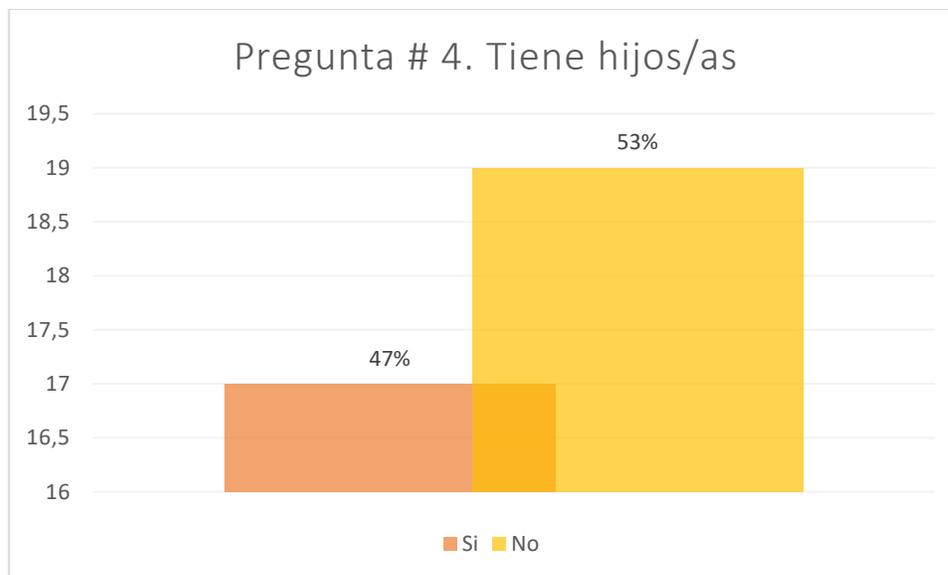
En el gráfico n.º 3 se observa el resultado del estado civil o de convivencia de los colaboradores el cual muestra que el 47 % de la población son casados, seguido de un 44 % de solteros, el 6% están separados y solamente el 3% viven en unión libre. Por lo tanto, más del 90 % de los colaboradores de la oficina de custodia de valores son adultos jóvenes con estabilidad en el ámbito personal, lo cual puede ser una ayuda a la hora de manejar problemas relacionados con el trabajo.

Tabla 4. Tiene hijos/as

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	17	47 %
NO	19	53 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 4 Tiene hijos/as



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

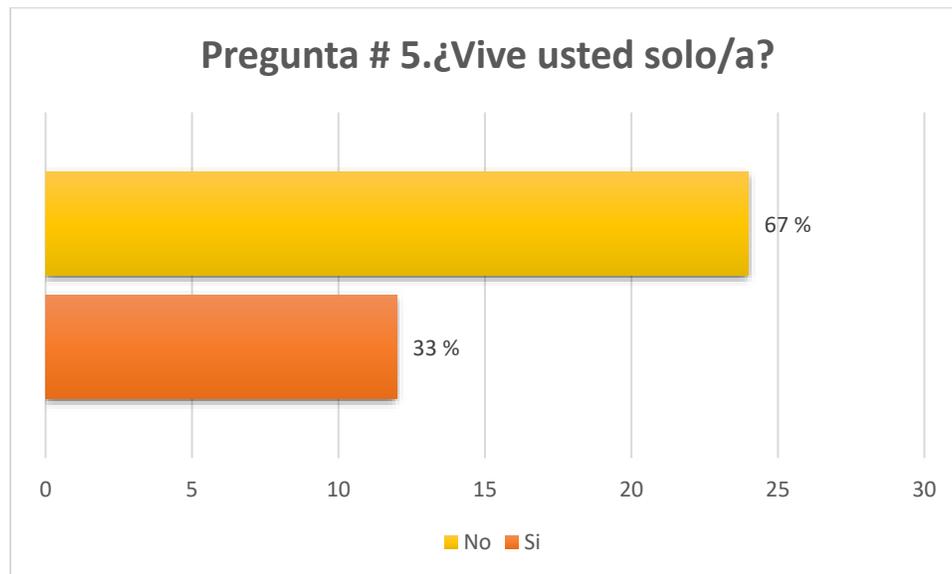
De acuerdo con el gráfico n.º 4 se observa que un 53 % de la población no tiene hijos y 47 % si los tiene. Por lo tanto, más del 50 % de los colaboradores de la oficina de custodia de valores no poseen el factor estresante de tener que lidiar con los problemas que puede generar tener personas dependientes, tanto económica como emocionalmente, sin embargo no se puede dejar a un lado el 47% de la población que si posee este factor.

Tabla 5 ¿Vive usted solo/a?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	12	33 %
NO	24	67 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 5 ¿Vive usted solo/a?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

En el gráfico n.º 5 se observa que un 67 % de la población vive acompañada, seguido de un 33 % que viven solos. Por lo tanto, más del 50 % de los colaboradores de la oficina de custodia de valores son adultos jóvenes con responsabilidad de tener personas dependientes de ellos.

Tabla 6 ¿Con quién vive?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
PAREJA	14	58 %
HIJOS/AS	7	29 %
OTROS	3	13 %
TOTAL	24	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 6 ¿Con quién vive?



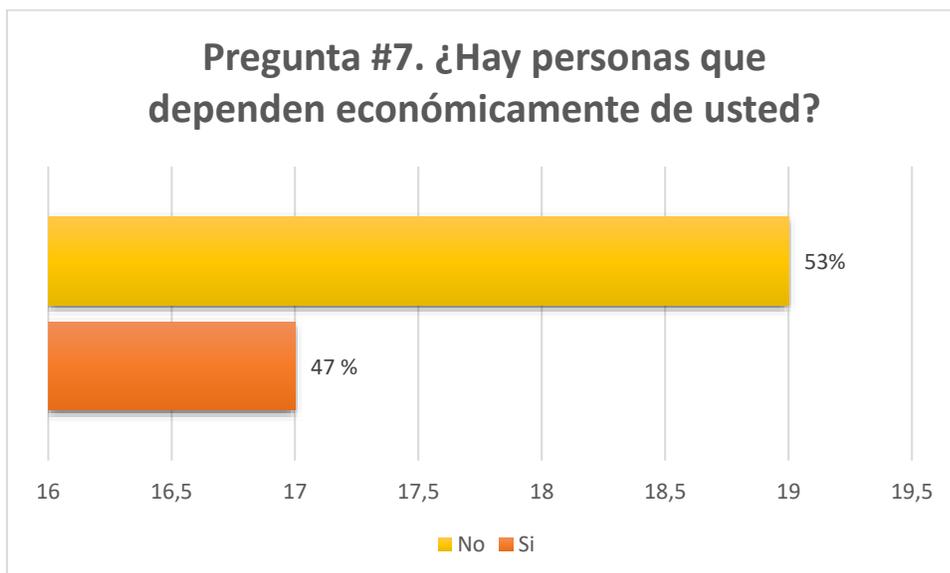
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

En el gráfico n.º 6 se observa que un 58 % de la población vive con la pareja, el 29 % que viven con los hijos, seguido con un 13% que vive con sus familiares, lo cual puede influir con la concentración y desempeño en sus actividades, debido a que son seres integrales y no es posible separar el ámbito personal y el laboral.

Tabla 7 ¿Hay personas que dependen económicamente de usted?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	17	47 %
NO	19	53 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 7 ¿Hay personas que dependen económicamente de usted?

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

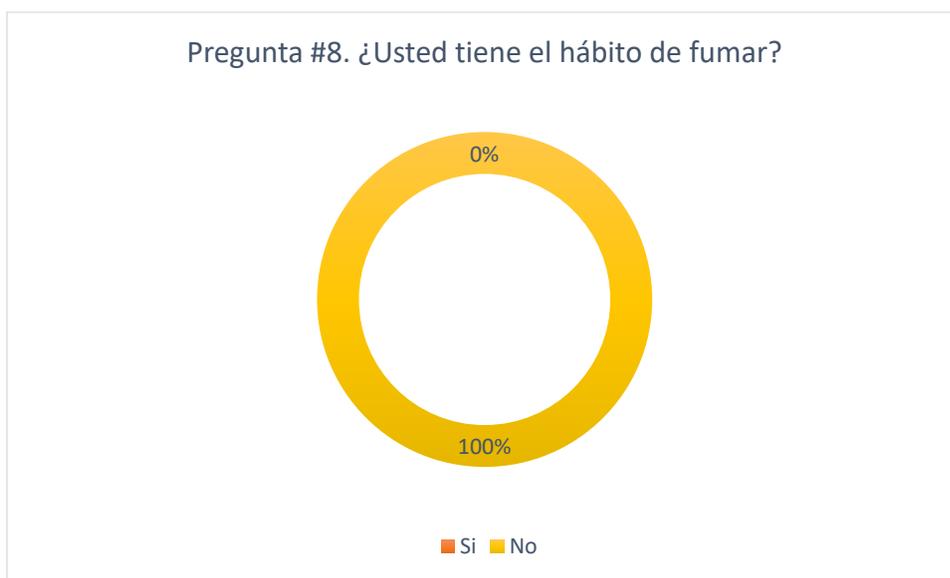
En el gráfico n.º 7 se observa que un 53 % de la población no tiene el factor estresante de la dependencia de otras personas, seguido de un 47 % que si lo poseen, lo cual puede influir en el desempeño laboral.

Tabla 8 ¿Usted tiene el hábito de fumar?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	0	0 %
NO	36	100 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 8 ¿Usted tiene el hábito de fumar?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

El gráfico n.º 8 muestra un factor muy positivo ya que el 100 % de la población no posee el hábito de fumar.

Tabla 9 ¿Realiza usted algún ejercicio físico?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	11	31%
NO	25	69 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 9 ¿Realiza usted algún ejercicio físico?

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

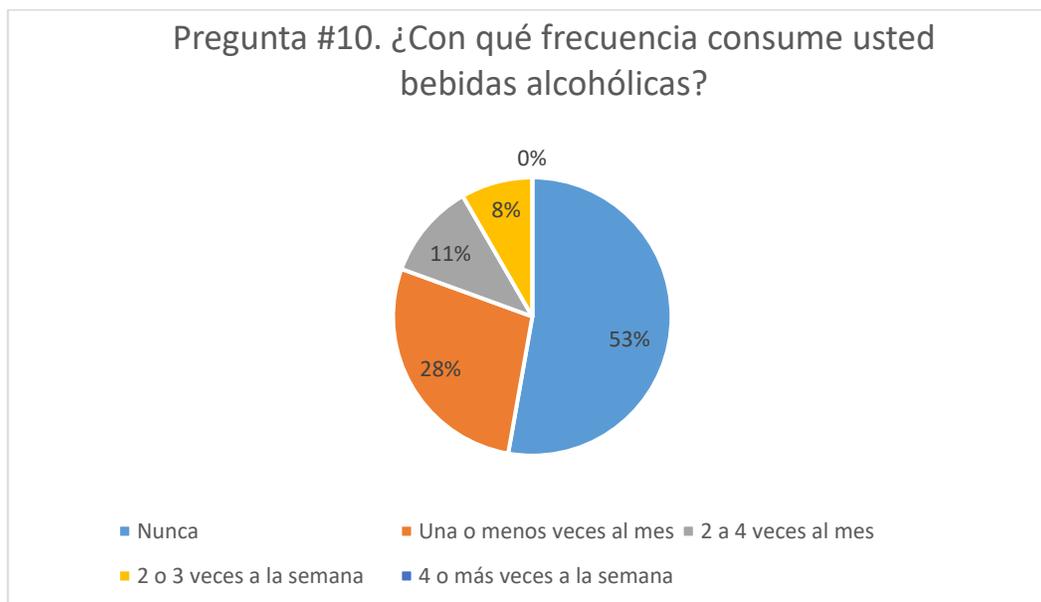
En el gráfico n.º 9 se observa otro factor muy positivo en la población ya que el 69% de la población realiza ejercicio físico al menos una vez por semana lo cual ayuda a liberar estrés, mientras que el 31% restante no realiza ningún ejercicio físico, factor que puede generarles estrés y cansancio mental al no tener un momento de esparcimiento mental.

Tabla 10 ¿Con qué frecuencia consume usted bebidas alcohólicas?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
NUNCA	19	53 %
UNA O MENOS VECES AL MES	10	28 %
2 A 4 VECES AL MES	4	11 %
2 O 3 VECES A LA SEMANA	3	8 %
4 O MÁS VECES A LA SEMANA	0	0 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 10 ¿Con qué frecuencia consume usted bebidas alcohólicas?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

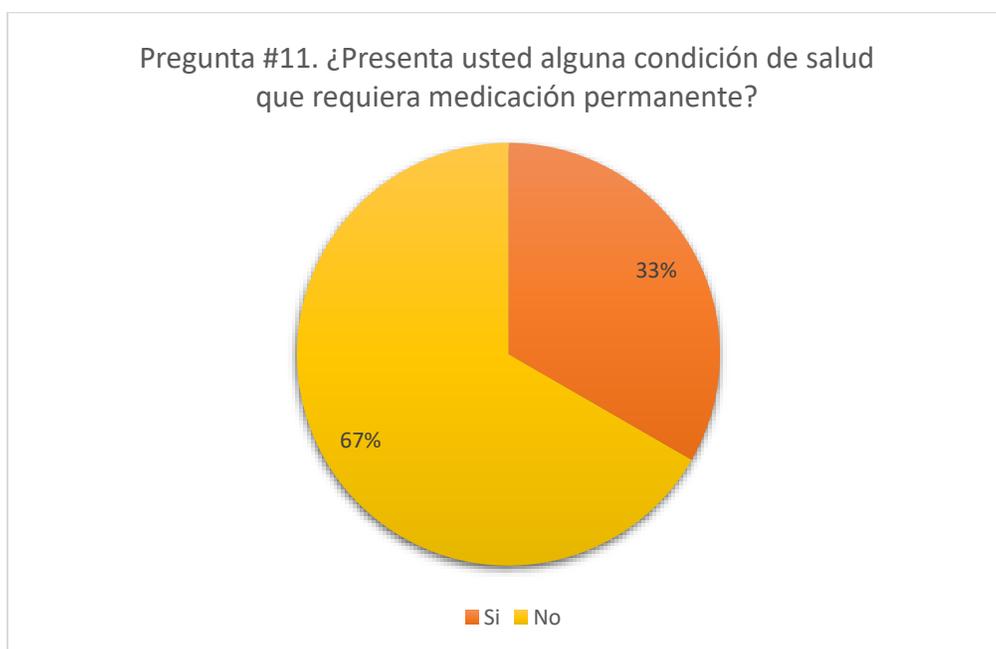
Del gráfico n.º 10 se desprende otro factor importante que es el consumo de bebidas alcohólicas, el resultado es que el 53 % nunca realiza esta actividad, el 28% lo realiza una vez o menos veces al mes, el 11% de 2 a 4 veces al mes, el 8% de 2 a 3 a la semana y el 0% lo realiza con la frecuencia de 4 o más veces por semana.

Tabla 11 ¿Presenta usted alguna condición de salud que requiera medicación permanente?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	12	33 %
NO	24	67 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 11 ¿Presenta usted alguna condición de salud que requiera medicación permanente?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

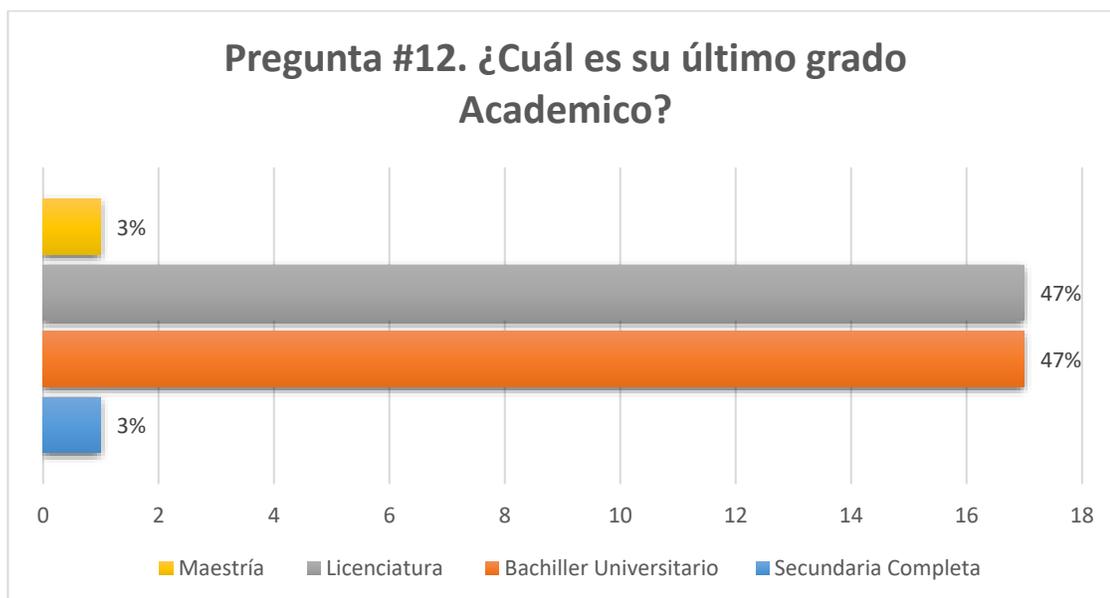
En el gráfico n.º 11 se observa otro factor muy positivo en la población ya que el 67% de la población no posee ninguna condición de salud que requiera medicación permanente, sin embargo el 33% si necesita medicación permanente, esto es un factor importante ya que se tiene que tomar en cuenta los efectos emocionales que esto puede producir.

Tabla 12 ¿Cuál es su último grado Académico?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SECUNDARIA COMPLETA	1	3 %
BACHILLER UNIVERSITARIO	17	47 %
LICENCIATURA	17	47 %
MAESTRÍA	1	3 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 12 ¿Cuál es su último grado Académico?



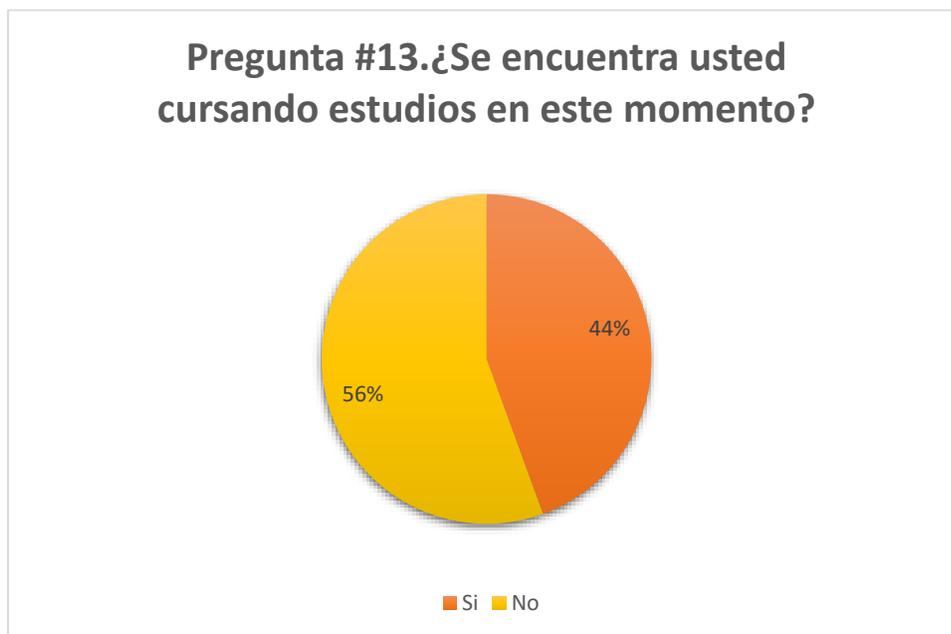
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

En el gráfico n.º 12 se observa que el bachillerato universitario y la licenciatura poseen un 47 %, seguido de un 3 % con un nivel académico de secundaria completa y maestría, lo cual indica que los colaboradores se encuentran con grandes deseos de superación académica lo cual es muy beneficioso para el crecimiento laboral y realización personal.

Tabla 13 ¿Se encuentra usted cursando estudios en este momento?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	16	44 %
NO	20	56 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 13 ¿Se encuentra usted cursando estudios en este momento?

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

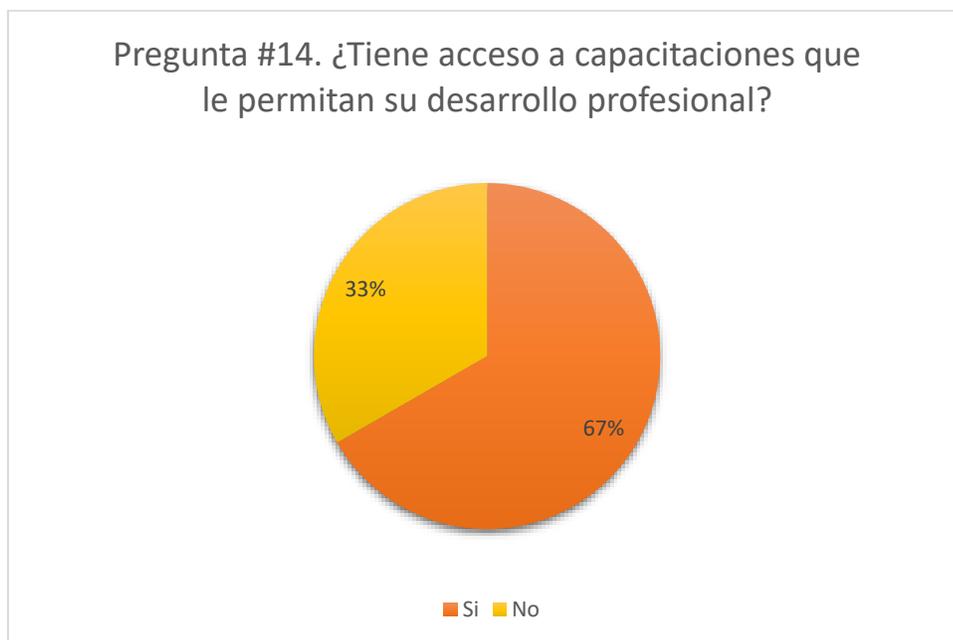
En el gráfico n.º 13 se observa que el 56% de la población no continúa estudiando, mientras el 44% restante sí, para optar por mayores y mejores oportunidades laborales, tanto dentro como fuera de la organización.

Tabla 14 ¿Tiene acceso a capacitaciones que le permitan su desarrollo profesional?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	24	67 %
NO	12	33%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 14 ¿Tiene acceso a capacitaciones que le permitan su desarrollo profesional?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

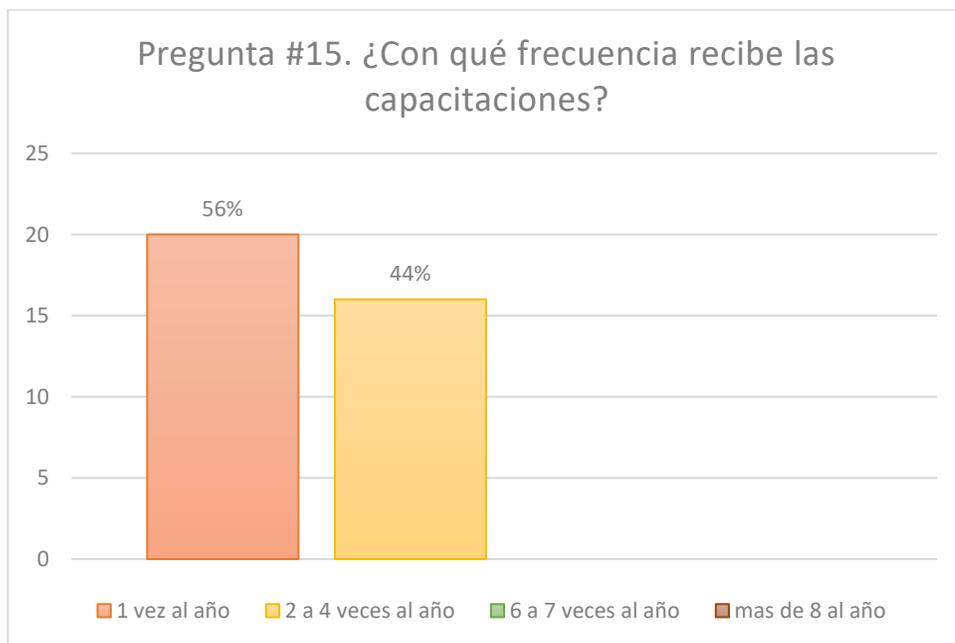
En el gráfico n.º 14 se muestra que el 67% de la población tiene acceso a capacitaciones, mientras que el 33% no, por tanto, se debe trabajar para crear las mismas oportunidades de capacitación para todos.

Tabla 15 ¿Con qué frecuencia recibe las capacitaciones?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
1 VEZ AL AÑO	20	56%
2 A 4 VECES AL AÑO	16	44%
6 A 7 VECES AL AÑO	0	0%
MAS DE 8 AL AÑO	0	0%
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 15 ¿Con qué frecuencia recibe las capacitaciones?



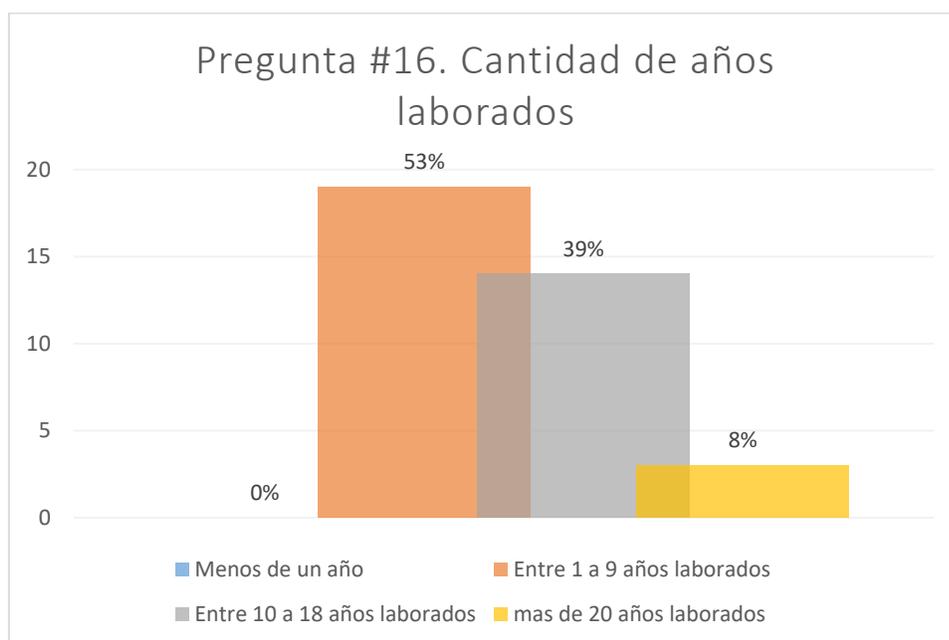
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

En el gráfico n.º 15 se observa que el 56% de la población se capacita solamente una vez al año, mientras que el 44% restante recibe de 2 a 4 capacitaciones por año, este es un factor de mejora para la organización ya que la continua capacitación ayuda a la realización y motivación de los colaboradores.

Tabla 16 Cantidad de años laborados

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
MENOS DE UN AÑO	0	0 %
ENTRE 1 A 9 AÑOS LABORADOS	19	53 %
ENTRE 10 A 18 AÑOS LABORADOS	14	39 %
MAS DE 20 AÑOS LABORADOS	3	8 %
TOTAL	36	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 16 Cantidad de años laborados

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

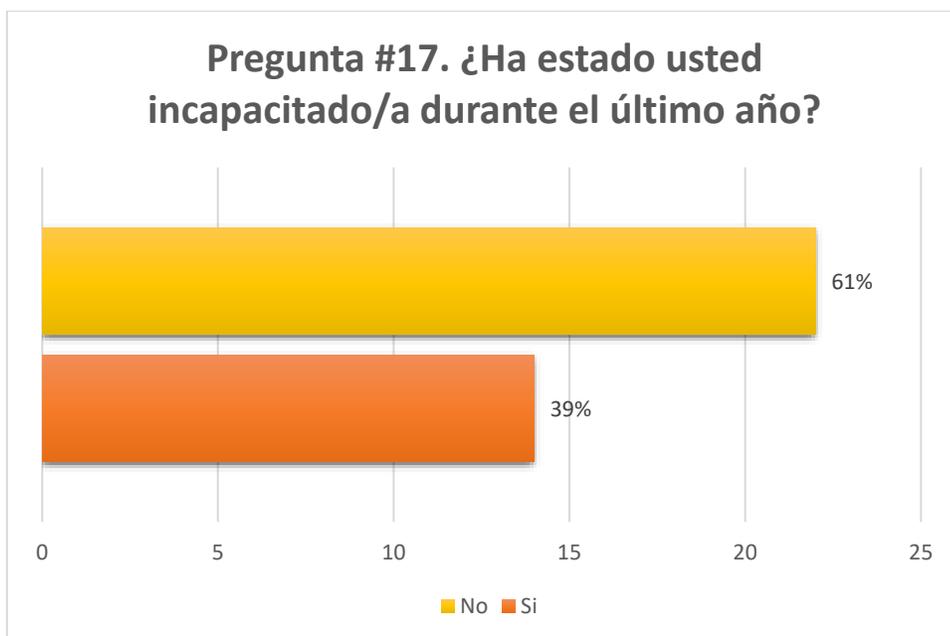
En el gráfico n.º 16 se observa que los colaboradores tienen estabilidad laboral ya que el 53% de ellos tiene entre 1 y 9 años en la organización, el 39% tiene entre 10 y 18 años y el 8% tiene más de 20 años, lo cual da seguridad y estabilidad tanto laboral como emocionalmente al no estar expuestos a cambios repentinos.

Tabla 17 ¿Ha estado usted incapacitado/a durante el último año?

CRITERIO	ABSOLUTO	RELATIVO
SI	14	39 %
NO	22	61 %
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 17 ¿Ha estado usted incapacitado/a durante el último año?



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

En el gráfico n.º 17 se aprecia que el 61% de la población no ha estado incapacitada en el último año, mientras que el 39% si ha estado incapacitada por la menos cinco días en el último año.

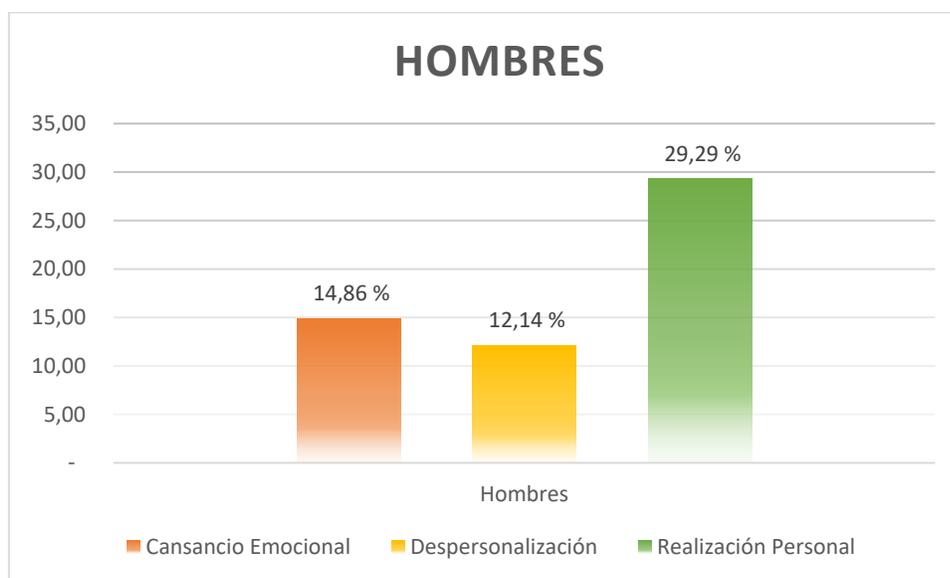
Parte 2. Inventario de Maslach para medir si los colaboradores poseen algún nivel del síndrome del quemado que es el nivel siguiente al estrés laboral. Se detalla tablas y gráficos con datos generales y la comparación entre hombres y mujeres para detallar la diferencia que hay entre géneros a la hora de manejar y afrontar distintas situaciones de la vida laboral cotidiana.

Tabla 18 Inventario Maslach Hombres

CRITERIO	ABSOLUTO	PROMEDIO
CANSANCIO EMOCIONAL	104	14,86 %
DESPERSONALIZACIÓN	85	12,14 %
REALIZACIÓN PERSONAL	205	29,29 %

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 18 Inventario Maslach Hombres



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

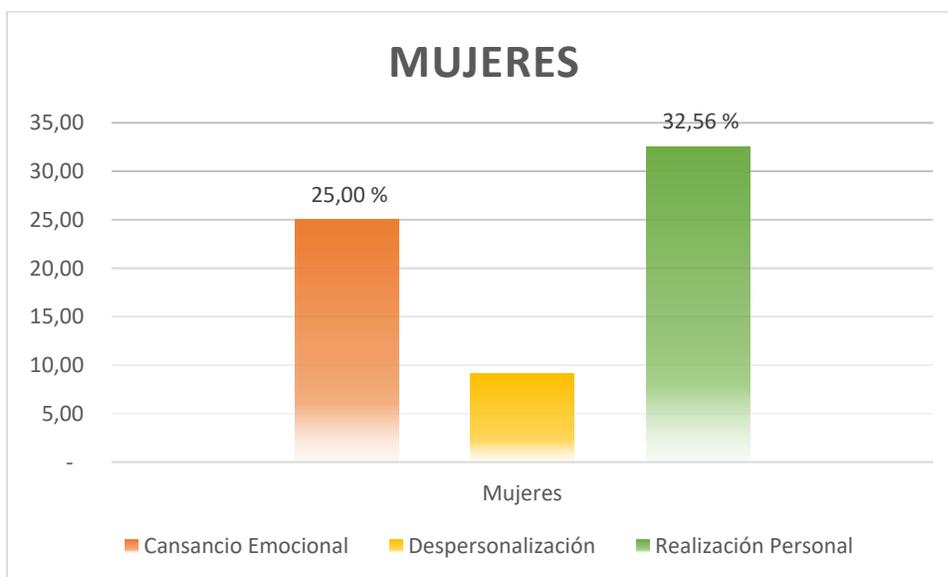
De acuerdo con el gráfico n.º 18, el resultado arrojado en la aplicación del Inventario de Maslach a los hombres de la oficina de Custodia de Valores, indica que el cansancio emocional en este género es de 14,86 el cual es un nivel bajo según los valores de referencia, la despersonalización hacia el trabajo es de 12,14 el cual es un nivel alto según los valores de referencia y de realización personal un valor de 29,29 el cual es un nivel bajo según los valores de referencia del test aplicado. Lo anterior indica que este género no posee cansancio emocional, sin embargo, la despersonalización se encuentra en un nivel elevado lo que se concluye que los colaboradores están siendo indiferentes con los problemas que afectan a los demás y a sus clientes, lo anterior puede ser señal de estrés laboral. En cuanto a la realización personal los valores obtenidos permiten concluir que el nivel está bajo, lo que puede provocarles frustración la cual puede ser provocada por los altos niveles de estrés a que están expuestos diariamente.

Tabla 19 Inventario Maslach Mujeres

CRITERIO	ABSOLUTO	PROMEDIO
CANSANCIO EMOCIONAL	225	25%
DESPERSONALIZACIÓN	82	9,11%
REALIZACIÓN PERSONAL	293	32,56%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 19 Inventario Maslach Mujeres



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

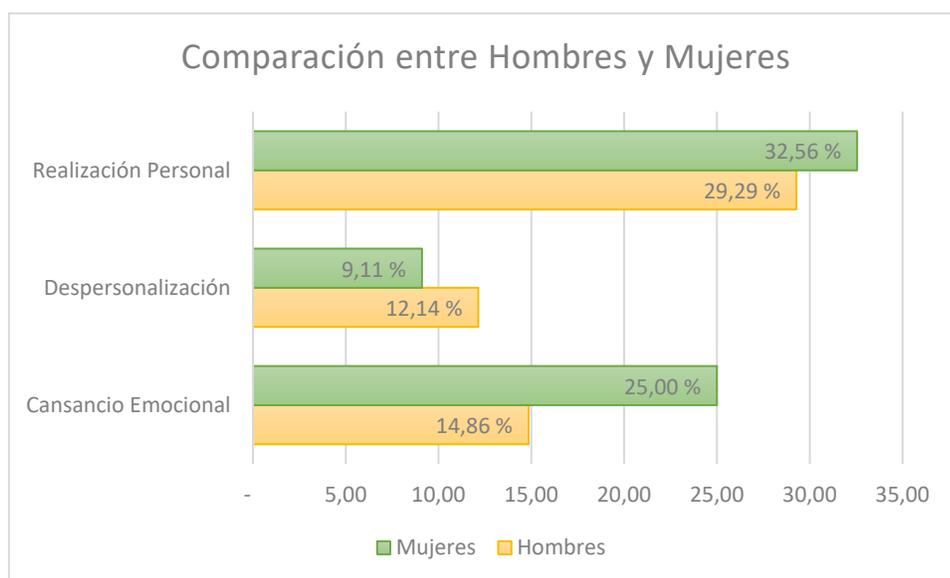
En el gráfico n.º 19 se puede apreciar el resultado arrojado en la aplicación del Inventario de Maslach a las mujeres de la oficina de Custodia de Valores, el cual indica que el cansancio emocional en este género es de 25 que es un nivel medio según los valores de referencia, la despersonalización hacia el trabajo es de 9,11 que se considera de nivel medio según los valores de referencia y de realización personal un valor de 32,56, también de un nivel medio según los valores de referencia del test aplicado. Lo anterior permite concluir que este género posee cansancio emocional en un nivel medio, se debe tratar antes de que llegue a un nivel mayor, sin embargo, la despersonalización se encuentra en un nivel medio lo que permite concluir que las colaboradoras están siendo indiferentes con los problemas que afectan a los demás y a sus clientes, lo anterior puede ser señal de estrés laboral, en cuanto a la realización personal los valores indican que el nivel está medio por lo que debe de monitorear para que no baje, para evitar que les genere problemas con el tiempo.

Tabla 20 Comparación de resultados entre Hombres y Mujeres

CRITERIO	HOMBRES	MUJERES
CANSANCIO EMOCIONAL	14,86%	25%
DESPERSONALIZACIÓN	12,14%	9,11%
REALIZACIÓN EMOCIONAL	29,29%	32,56%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 20 Comparación de resultados entre Hombres y Mujeres



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

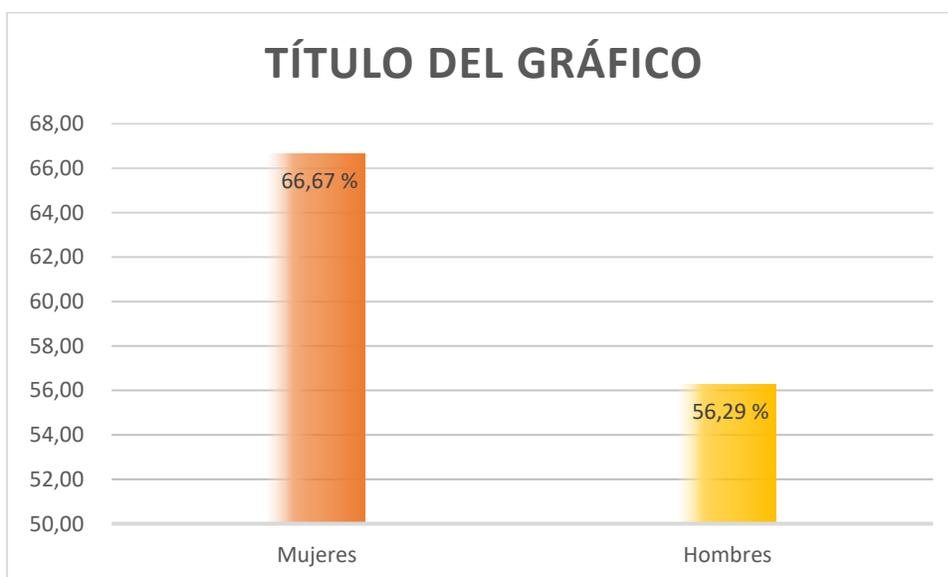
En el gráfico n.º 20 se observa la comparación del resultado entre hombres y mujeres de la oficina de Custodia de Valores. De este cuadro se desprende que el cansancio emocional en el género femenino es mayor en 10,14, lo cual indica que las mujeres poseen mayor desgaste emocional que los hombres. Se puede decir que esto se debe a la carga adicional que llevan las mujeres en su día a día al trabajar, encargarse de los hijos, el hogar y demás cosas en su diario vivir, la diferencia en la despersonalización hacia el trabajo es de 3,03 la cual para ambos géneros está en un nivel medio. Por ello, se debe trabajar ya que puede afectar de forma directa a la organización y a los colaboradores. En el tema de realización personal hay una diferencia de 3,37 entre hombres y mujeres siendo estas las que poseen un mayor valor de realización, lo cual es positivo en ambos casos ya que la realización personal es un factor importante para mitigar los estresores a los que se exponen día a día.

Tabla 21 Comparación porcentaje del Síndrome del Quemado entre Hombres y Mujeres

CRITERIO	HOMBRES	MUJERES
SINDROME DEL QUEMADO	56,29 %	66,67%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

Gráfico 21 Comparación porcentaje del Síndrome del Quemado entre Hombres y Mujeres



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores, BCR, San José, 2018

En el gráfico n.º 21 se evidencia que el grado del síndrome del quemado es intermedio, es decir los colaboradores de la oficina de custodia de valores presentan estrés laboral elevado que es el grado que se observa antes de padecer el síndrome de quemado, lo anterior debido a que se muestran valores de 66,67 en las mujeres y de 56,29 en los hombres, los cuales se encuentran en el rango del nivel intermedio según los valores de referencia del Inventario de Maslach.

CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Objetivo 1

Identificar el grado de estrés laboral y síndrome de quemado que tienen los colaboradores y las colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.

Conclusión	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> • Una vez realizada la encuesta se evidencia que los niveles de estrés a los que están expuestos los colaboradores son elevados y han logrado que éstos hayan perdido el interés por su trabajo. • Las mujeres con hijos poseen mayor estrés al tener múltiples situaciones en su diario vivir que las hace estar pendientes de todo durante el día. En los resultados demostraron lo anterior. • El nivel de síndrome de quemado se manifiesta, lo cual es una alarma ya que los colaboradores están agotados y necesitan ayuda para que no aumente y sea un nivel elevado que afecte su salud.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones semanales en las que se expongan las molestias y preocupaciones que posee cada colaborador y de esa manera poder aclarar dudas y que la carga laboral sea más liviana y manejable. • Realizar terapias grupales e individuales para asesorarse sobre el manejo de situaciones estresantes del día a día. • Es primordial evitar que se presente el síndrome del quemado por cuanto éste ha causado muchos padecimientos en el ser humano. Por ejemplo causa un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, y su sentido de responsabilidad .

Objetivo 2

Analizar los estresores intra organizacionales y extra organizacionales que afectan a los colaboradores y las colaboradoras de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.

Conclusión	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> • El trabajar diariamente con cantidades de dinero muy elevadas es un factor que genera mucho estrés en los colaboradores ya que la mínima distracción que genere un error tiene repercusiones muy grandes para la organización. • El tener personas que dependen económica y emocionalmente de ellos, aumenta el estrés diario en los colaboradores. • Falta de actividades grupales genera que el grupo de trabajo no se integre y cada uno realice su trabajo por su parte y no se preocupe por el resto del equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal para que se sientan seguros a la hora de realizar su trabajo y de esa manera minimizar los errores. Reforzar la capacitación. • Realizar “recesos activos” durante la jornada laboral, para poder liberar estrés diario y así no se acumule con el paso del tiempo. • Realizar actividades de integración grupal como <i>team building</i>, actividades de esparcimiento, terapias grupales. • Implementar junto con el departamento de Salud Ocupacional, capacitaciones de ejercicios que se pueden realizar para evitar el estrés. • Atención personalizada para los colaboradores de este departamento con el fin de dar seguimiento a síntomas de estrés laboral.. • Trabajar técnicas para el manejo de estrés en los planos individual, grupal y organizacional. • Incentivar el realizar ejercicio diario para tener mayor energía y reducir el estrés laboral. • Concientizar a los colaboradores de tener una buena alimentación ya que cuerpo sano ayuda a tener mente sana.

Objetivo 3

Elaborar una propuesta que facilite la disminución del estrés laboral de los colaboradores de la Oficina de Custodia de Valores del Banco de Costa Rica.

Conclusión	Recomendación
<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar una propuesta para que los colaboradores reciban el trato adecuado antes de que el estrés laboral aumente y tenga implicaciones, para evitar que se incremente el síndrome del quemado en la organización. • Se logra definir el estrés como el efecto sobre el bienestar que provoca la sensación de que las demandas del entorno sobrepasan los propios recursos; seguramente actualmente, con el ritmo de vida que se lleva, sea por una causa o por otra, todos, en mayor o menor grado, lo sufren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar el plan propuesto para evitar futuros inconvenientes. • Ya que es difícil no tener estrés en la sociedad actual, (ponerse al día en nuevas tecnologías, difícil acceso al mercado laboral, sobrecarga de trabajo, incertidumbre, combinación de vida personal con vida profesional...), se requieren planes para poder, o bien eliminarlo, o bien disminuir al máximo los efectos que produce en el organismo en este caso de los colaboradores del área.

CAPÍTULO VI -PROPUESTA

6.1 PRESENTACIÓN

El estrés laboral es un fenómeno que afecta a las organizaciones y es provocado por factores externos e internos a la misma. Hoy en día, los trabajadores hacen un gran esfuerzo para poder llevar el ritmo de vida tan acelerado en el que se vive: aunando a las demandas tal elevadas en el ámbito laboral para poder ser competitivos, todos estos factores afectan de forma directa a los individuos, con lo que provocan alteraciones en su organismo.

Al analizar los resultados de la investigación realizada se determinan varios puntos de mejora, los cuales ayudan a que la organización tenga un plan de acciones para reducir el nivel de estrés laboral y que contribuyan con el éxito de la empresa. El objetivo principal de este capítulo, es elaborar una propuesta en la que se desarrollen acciones con base en los puntos de mejora identificados para que la jefatura inmediata pueda aplicarlos.

6.2 JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta pretende crear un programa de capacitación, talleres y actividades para reducir y prevenir el estrés laboral de los colaboradores de la oficina de custodia de valores del Banco de Costa Rica, la propuesta se plantea como una solución básica a las necesidades detectadas en la presente investigación; por lo que su propósito fundamental es solventar dichas necesidades que provocan que los funcionarios estén expuestos a un nivel elevado de estrés y padecimientos ligados a este mal. La propuesta se plantea con la finalidad de mejorar el ambiente laboral y contribuir con la salud física y mental de los colaboradores, lo cual beneficia también a la organización.

6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejora que ayude a reducir el grado de estrés laboral en la oficina de custodia de valores del Banco de Costa Rica.

6.3.2 Objetivos Específicos

- a. Proponer una serie de actividades con el fin de combatir el estrés laboral.
- b. Presentar la propuesta de mejora al equipo gerencial del área de custodia de valores.

6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

6.4.1 Alcances

- La elaboración de la propuesta contribuye a que los colaboradores se sientan más a gusto y seguros a la hora de realizar su trabajo y de esta manera poder reducir los niveles de estrés laboral.

6.4.2 Limitaciones

- Para el desarrollo de la propuesta no se identifican limitaciones

6.4.3 Presupuesto

Recomendación	Responsable	Propuesta	Periodo	Presupuesto	Monto Total
Realizar reuniones semanales en las que se expongan las molestias y preocupaciones que posee cada colaborador y de esa manera poder aclarar dudas y que la carga laboral sea más liviana y manejable	Jefatura Inmediata	Llevar un control de los errores que se cometen durante la semana, para evacuar dudas y evitar que se cometan nuevamente	Seis meses	No se tuvo acceso a los salarios diarios ni mensuales de los colaboradores, para poder realizar el cálculo del monto.	
Realizar terapias grupales e individuales para asesorarse sobre el manejo de situaciones estresantes del día a día.	Psicólogo Institucional Psicólogo Privado	Identificar a los colaboradores que presentan mayor grado de estrés laboral para proveer terapias con un profesional, y así tratar el padecimiento y que logren encontrar el equilibrio deseado. Estas terapias pueden ser con el psicólogo institucional o bien si el colaborador no se siente a gusto, pagar consulta con un psicólogo privado, a su vez programar sesiones grupales cada dos meses para integrar más al grupo.	Valoración a cargo del profesional en Psicología.	Psicólogo Institucional: 7500 por colaborador Psicólogo Privado: ¢ 30000 la sesión.	¢ 270 000 ¢ 1 080 000
Capacitar al personal para que se sientan seguros a la hora de realizar su trabajo y de esa manera minimizar los errores.	Jefatura Inmediata	Realizar el proceso de Inducción y capacitación de cada puesto, ya que no se cuenta con el mismo. Rotar los puestos para que todos tengan conocimiento de los procesos que se realizan y de esa manera tener más apoyo entre compañeros y evitar realizar el mismo proceso por años ya que perjudica la salud mental y emocional de los colaboradores y	Seis meses Realizar las capacitaciones de otros colaboradores en días de menor afluencia de trabajo.	No se tuvo acceso a los salarios diarios ni mensuales de los colaboradores, para poder realizar el cálculo del monto.	

		puede generar frustración y mayor nivel de estrés laboral.			
Realizar “recesos activos” durante la jornada laboral, para poder liberar estrés diario y así no se acumule con el paso del tiempo.	Coordinador de área	Una vez al día por 15 minutos, puede ser una manera muy económica y eficiente de reducir el estrés laboral diario.	Todos los días	No se tuvo acceso a los salarios diarios ni mensuales de los colaboradores, para poder realizar el cálculo del monto.	
Realizar actividades de integración grupal como <i>team building</i> , actividades de esparcimiento, terapias grupales	Jefatura Inmediata Departamento de RRHH	Al menos una vez al año realizar un <i>team building</i> para afianzar la relación entre compañeros y construir un equipo más eficiente de trabajo. Cada tres meses realizar actividades de esparcimiento en centros de recreo al que todos tengan acceso y puedan llevar a los familiares para integrarlos a su día a día.	Una vez al año	<i>Team building</i> : costo por persona ₡45000, incluye capacitador y lugar donde se realiza la actividad. Alimentos y bebidas. Certificado de participación. Actividad de esparcimiento: Costo aproximado por persona ₡15000 si se realiza en centro de recreo donde todos están afiliados(en este caso en el Centro de Recreo de Profesionales en Ciencias Económicas)	₡1 620 000 ₡ 540 000

Solicitar al departamento de Salud Ocupacional capacitaciones de ejercicios que se pueden realizar contra el estrés.	Supervisor de Oficina Departamento de Salud Ocupacional	Capacitar a dos funcionarios para que indiquen a los demás compañeros cómo hacer ejercicios que les ayuden a reducir el estrés diario. Indicar a qué hora es más recomendable realizarlos.	Seis meses	No se tuvo acceso a los salarios diarios ni mensuales de los colaboradores, para poder realizar el cálculo del monto.	
Buscar ayuda cuando presenten signos y síntomas como los mencionados en esta investigación, ya que no es normal tener estrés por trabajo.	Coordinador de cada área	Dentro de las tareas estar atento a cambios en el ambiente laboral y en el trabajo diario para poder identificar si un colaborador presenta cambios en su actuar y poder tratar el tema antes de que afecte tanto al colaborador como a la organización en general.	Una vez a la semana	No se tuvo acceso a los salarios diarios ni mensuales de los colaboradores, para poder realizar el cálculo del monto.	
Incentivar el ejercicio diario para tener mayor energía y reducir el estrés laboral.	Jefatura Inmediata	Promover en los colaboradores la realización de ejercicio, proporcionando tiempo para que puedan realizarlo dentro de la jornada laboral y de esta manera minimizar las excusas de no realizarlo. El BCR cuenta con un gimnasio equipado en el sótano del edificio de la Sede Central.	Tres veces por semana	<p>₡ 10000 por colaborador. El mismo es gratuito para los colaboradores.</p> <p>En cuanto al tiempo que se le otorga a cada colaborador el cual sería de 30 minutos 3 veces por semana, no se tuvo acceso a los salarios de los mismos.</p>	₡ 360 000

Concientizar a los colaboradores acerca de la importancia de tener una buena alimentación ya que cuerpo sano ayuda a tener mente sana.	Departamento de Recursos Humanos	Promover la alimentación sana en los colaboradores de la oficina, creando retos con profesionales en Nutrición para de esta manera motivarlos y reducir enfermedades que genera la mala alimentación y el estrés. Los buenos hábitos alimenticios ayudan a tener más energía y motivación daría para realizar el trabajo.	Todos los días. Retos: cada tres meses	El BCR cuenta con profesional en Nutrición al servicio de los colaboradores, el cual tiene un costo aproximado de ¢ 5500 por colaborador.	¢ 198 000
				TOTAL	¢ 4 068 000

Fuente: Elaboración propia, Enero 2018

6.4.4 Cronograma de actividades con recursos que posee la Institución

Actividad	Objetivo	Responsable	Dirigido a	Duración	Periodo
Reuniones de Equipo	Externar sentimientos y necesidades de los colaboradores	Jefatura Inmediata	Todo el personal	4 horas mensuales	6 meses
Terapias Psicológicas	Ayudar y enseñarle a los colaboradores como manejar el estrés laboral	Psicólogo Institucional	Personas identificadas con mayor grado de estrés por parte del psicólogo.	2 horas mensuales	Valoración a cargo del profesional
Capacitaciones de Puestos	Proporcionar el conocimiento adecuado para realizar el trabajo diario según	Coordinador de la Oficina	Colaboradores con mayor índice de error al realizar su trabajo	2 horas mensuales	3 meses

	el puesto que se desempeñe				
Recesos Activos	Liberar estrés diario y así no se acumule con el paso del tiempo	Coordinador de la Oficina	Todo el personal	5 horas mensuales	6 meses
Capacitación Ejercicios para combatir el estrés laboral	Tener un momento de esparcimiento y liberación de estrés, realizando ejercicios que les ayuden.	Departamento de Salud Ocupacional Jefatura Inmediata	Coordinadores de Oficina	30 minutos mensuales	6 meses
Realizar Actividad Física	Liberar estrés y proporcionar energía a los colaboradores de manera sana y divertida.	Gimnasio Institucional	Todo el Personal	6 horas mensuales	6 meses
Retos Nutricionales	Ayudar a tener una alimentación balanceada y buena salud	Nutricionista Institucional	Todo el Personal	2 horas mensuales	3 meses

Fuente: Elaboración propia, Marzo 2018

6.4.5 Cronograma y presupuesto de actividades con recursos extra para manejar el estrés laboral.

Actividad	Objetivo	Responsable	Dirigido a	Duración	Costo aproximado por Colaborador
<i>Team Building</i>	Realizar una actividad que les ayude al trabajo en equipo, de esta manera se integran más como individuos y se apoyan en el trabajo diario	Jefatura Inmediata Encargado de RRHH del área	Todo el personal	8 horas (1 día al año)	₡ 45 000
Actividades Recreativas	Unión de grupo junto con sus familias para crear un ambiente de fraternidad	Encargado de Actividades laborales extra	Todo el persona	No afecta ya que se realizarán en horas no laborales	No tendrá costo para el patrono.
Capacitación de elementos para el trabajo en quipo	Mejorar las relaciones laborales y la unión de grupo	Encargado de RRHH del área	Todo el personal	8 horas(1 día)	₡ 75 000
Inteligencia Emocional y Motivación	Desarrollar destrezas y habilidades para el manejo de la inteligencia emocional y la motivación	Encargado de RRHH del área	Todo el personal	12 horas(4 días, 4 horas por día)	₡115 000
Estrategias de afrontamiento contra el estrés laboral	Desarrollar y reforzar maneras de manejar el estrés en el trabajo.	Encargado de RRHH del área	Todo el personal	8 horas (1día)	₡75 000
Relaciones Humanas	Fortalecer los valores y buenos tratos entre las jefaturas inmediatas y los colaboradores	Encargado de RRHH del área. Impartido por la Caja Costarricense de Seguro Social	Todo el personal	6 horas (1día)	Impartido por la Caja Costarricense de Seguro Social

Manejo del Estrés	Concientizar sobre la importancia del adecuado manejo del estrés laboral	Encargado de RRHH del área. Impartido por la Caja Costarricense de Seguro Social	Todo el Personal	7 horas (1día)	Impartido por la Caja Costarricense de Seguro Social
				TOTAL (aproximado por colaborador)	₡ 310 000

Empresa Consultada

ACE Asesoría y Capacitación Empresarial y los Manantiales Parque Recreativo (Team Building)

Fuente: Elaboración propia, marzo de 2018.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas Consultadas

1. Chiavenato.I, (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. (9ª ed.). México: Mc Graw Hill.
2. Chiavenato.I, (2017). Gestión del Talento Humano. (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill
3. Barrantes, Rodrigo, (2010). Un Camino al conocimiento. Costa Rica. UNED
4. Dessler, G. (2010). Administración de Recursos Humanos. (11va ed.). México: Pearson.
5. Koontz. H. (2013).Elementos de la administración: Un enfoque internacional y de innovación. (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.
6. Koontz.H, Weinhrich.H y Cannice.M. (2012). Administración: Una perspectiva global (14ª ed.). México: Mc Graw Hill.
7. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México,DF: PEARSON.
8. Mondy. R. (2010). Administración de Recursos Humanos. (11ª ed.). México: Pearson
9. Thompson, A. (2012). Administración Estratégica (18ª ED) Editorial: McGraw Hill
10. Chiavenato. I (2017). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones.México: Mc Graw Hill.
11. Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Octava Edición. México: Mc Graw Hill

12. Bohlander, G. (s/f). *Administración de Recursos Humanos*. Decimosegunda Edición. España: Thomson.
13. Pazos Jiménez, E. y Gutiérrez, M. F. (2012). *Manual para el curso de métodos de investigación*. San José, Costa Rica: SECADE.
14. Bustos Villar E. *¿Es posible evitar el estrés?: motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Buenos Aires, Argentina: SB Editorial; 2015. 169 p.
15. Cruz Rubio MC. *Manual de riesgo psicosociales. El estrés y el síndrome de burnout. Formación para el empleo*. enero 2011. Madrid, España: Editorial CEP; 2011. 172 p.
16. Maslach C. *Comprendiendo el burnout*. *Cienc Trab*. 2009;11(32):37–43.
17. Guillén Gestoso C, Guil Bozal R. *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Primera. México: Mc Graw Hill; 2000.
18. J. A. (2011). *Gestión del Estrés, como entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho*. España: Profit.
19. J. P., & S. A. (1999). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: Editorial UDEMA S.A.
20. J. S. (1990). *El Estrés Qué es?* Publicaciones Cruz.
21. L. O. (2010). *Psicología de la Salud y Calidad de Vida*. México: Learning Editores. Macías, M. G. (2006).
22. Schultz, D. P. (1999). *History of Modern Psychology*.
23. Sibaja, R. C. (2014). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. San José, Costa Rica: EUNED.
24. Silla, J. P. (2009). *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales*.

25. Zazo, P. D. (2009). *Prevención de Riesgos Laborales Seguridad y Salud Laboral*. España.
26. Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología*. (2da. Ed.). México: Pearson Educación
27. Quiceno JM, Vinaccia Alpi S. Burnout: Syndrome of burning oneself out at work. *Acta Colomb Psicol.* diciembre de 2007;10(2):117-25.

Referencias de Internet

1. <http://modelosenfermeros2013.blogspot.com/2013/06/modelo-de-sistemas-betty-neuman.html>
2. <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
3. <http://www.inalde.edu.co/sala-de-prensa/revista-inalde/detallecentral/ic/responsabilidad-familiar-corporativa-mirando-el-vinculo-entrevista-personal-familiar-y-laboral/icac/show/Content/>
4. <http://www.vidaysalud.com/diario/estres-y-salud-mental/estrategias-paracombatir-el-estres/>.
5. <http://www.inalde.edu.co/sala-de-prensa/revista>
6. <https://www.cardiosmart.org/~media/Documents/Fact%20Sheets/esUS/zu1943.aspx>
7. *Banco de Costa Rica*. (Mayo de 2017). Obtenido de Banco de Costa Rica Web site: <http://www.bancobcr.com>
8. <http://miguelangel118.blogspot.com/> *Estreslaboral.info*. (s.f.). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/> F. O. (2007). *Vivir sin Estrés*. México: Editorial Pax.

9. Ezequiel Egg A. Diccionario de psicología [Internet]. Segunda Edición. Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas; 2016. 144 p. Disponible en: <http://201.195.87.22:2056/lib/bibliouhsp/detail.action?docID=11125617>
10. <http://selyeinstitute.org/wpcontent/uploads/2013/06/TheLegacuyofHansSelyearticle.pdf> . (s.f.).
11. Leira Permuy MS. Manual de bases biológicas del comportamiento humano [Internet]. Universidad de la República; 2011. 200 p. Disponible en: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45138310/Manual_de_bases_biologicas_del_comportamiento_humano.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1474946809&Signature=0PciIyfNsf3WKD7s9NF%2FSA9GAEo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DManual_de_Bases_Biologicas.pdf#page=179
12. https://previa.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf
13. <https://www.psiquiatria.com/estres-62/estres-laboral/>

ANEXOS

I PARTE. Información general

A continuación, se le presentan algunas preguntas, en cada una marque con una **X** el dato que se le solicita:

Pregunta # 1. Sexo:

1. () Mujer
2. () Hombre

Pregunta # 2. Edad en años cumplidos:

1. () De 20 a 29
2. () De 30 a 39
3. () De 40 a 49
4. () De 50 a 59
5. () Más de 60

Pregunta # 3. Estado civil o de convivencia:

1. () Soltero/a
2. () Casado/a
3. () Unión libre
4. () Divorciado/a
5. () Separado/a
6. () Viudo/a

Pregunta # 4. Tiene hijos/as:

1. () Sí
2. () No

Pregunta # 5. ¿Vive usted solo/a?

1. () Sí, (pase a la pregunta 7)
2. () No

Pregunta #6. ¿Con quién vive? (puede marcar dos opciones)

1. () Pareja
2. () Hijos/as, ¿cuántos hijos/as viven con usted? _____.
3. () Otro/s (_____).

Pregunta #7. ¿Hay personas que dependen económicamente de usted?

1. () Sí
2. () No

Pregunta #8. ¿Usted tiene el hábito de fumar?

1. () Sí, ¿cuántos cigarrillos fuma al día aproximadamente? _____.
2. () No

Pregunta #9. ¿Realiza usted algún ejercicio físico?

1. () Sí, ¿cuántas horas semanales aproximadamente? _____.
2. () No

Pregunta #10. ¿Con qué frecuencia consume usted bebidas alcohólicas?

1. () Nunca
2. () Una o menos veces al mes
3. () 2 a 4 veces al mes
4. () 2 o 3 veces a la semana
5. () 4 o más veces a la semana

Pregunta #11. ¿Presenta usted alguna condición de salud que requiera medicación permanente?

1. () Sí, ¿qué condición/es de salud presenta? _____
2. () No

Pregunta #12. ¿Cuál es su último grado Académico?

1. () Secundaria Completa
2. () Bachiller Universitario
3. () Licenciatura
4. () Maestría

Pregunta #13. ¿Se encuentra usted cursando estudios en este momento?

1. () Sí, ¿De qué tipo? _____.
2. () No

Pregunta #14. ¿Tiene acceso a capacitaciones que le permitan su desarrollo profesional?

1. () Sí
2. () No

Pregunta #15. ¿Con qué frecuencia recibe las capacitaciones?

1. () 1 vez al año
2. () 2 a 4 veces al año
3. () 6 a 7 veces al año
4. () más de 8 al año

Pregunta #16. Cantidad de años laborados:

1. () Menos de un año
2. () Entre 1 a 9 años laborados
3. () Entre 10 a 18 años laborados
4. () más de 20 años laborados

Pregunta #17. ¿Ha estado usted incapacitado/a durante el último año?

1. () Sí, ¿cuántos días? _____.
2. () No

II PARTE. Inventario para la medición de Burnout y Estrés Laboral Maslach

Instrucción: A continuación se le presentan una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Debe saber que no existen respuestas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y solo serán utilizados en esta investigación. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, para ello debe poner una equis(x) en la casilla correspondiente de acuerdo con el siguiente criterio:

		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar me siento fatigado.							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes							
5	Trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo y me cansa							
7	Trato eficazmente los problemas de mis clientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento "quemado o agotado" por mi trabajo.							
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que realizo este trabajo							
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							

15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a mis clientes o compañeros de trabajo							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros.							
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis clientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma							
22	Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas							