



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA IMPORTANCIA DEL BALANCE ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA PERSONAL DE
LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO POPULAR OFICINA BP TOTAL GUÁPILES,
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y AYUDAR A LA SALUD TANTO FÍSICA
COMO EMOCIONAL

ALUMNO

CRISTIAN CASTILLO LEÓN

SAN JOSÉ, COSTA RICA

SETIEMBRE, 2023



#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL



APRENDIZAJE
AUMENTADO

Acta de aprobación del proyecto.

San José, **fecha**

Sra. María Andrade González
Coordinadora Carrera de Administración y Posgrados.
Universidad San Marcos

Estimado señor director:

Yo, Luis Roberto Méndez Porras, CALIDADES, portador de la cédula de identidad número 108290423, en mi condición de tutor del trabajo final de graduación titulado La importancia del Balance entre el trabajo y la vida personal de los funcionarios del Banco Popular oficina BP Total Guápiles, para mejorar la productividad y ayudar a la salud tanto física como emocional, propuesta por el estudiante Cristian Castillo León, manifiesto lo siguiente:

1. Que el proceso de trabajo final de graduación culmina satisfactoriamente.
2. Que se ha incorporado en el documento final las sugerencias hechas por el Tribunal examinador.
3. Que he cumplido con las labores de tutoría encomendadas por la Universidad en forma y fondo.
4. Que considero que el documento final responde a las exigencias académicas establecidas por la Universidad

Atentamente,

Luis Roberto Méndez Porras
Tutor

Agradecimiento.

Primeramente, a Dios por haberme regalado la vida, la oportunidad de poder desarrollarme en mis estudios y brindarme la salud.

A mi familia, por el apoyo y comprensión que me brindan en todo momento, sabiendo que es un esfuerzo y sacrificio que vale la pena para un bien común. compañeros y buenos amigos que han estado a mi alrededor, tanto en mi vida laboral como personal.

Además, a la Universidad San Marcos, por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios de manera virtual, facilitándome enormemente flexibilidad para conciliar el tiempo entre mi familia, estudio y trabajo.

Dedicatoria

Dedicado principalmente a mi esposa Paula Salazar Soto, a mis hijos Kristel y Joseph Castillo Salazar, son mi mayor motivación para continuar mis estudios y buscar mi superación personal.

Este proceso ha sido muy arduo y sacrificado, ellos lo han comprendido muy bien y han estado a mi lado. Me llena de orgullo saber que de alguna manera esto también es un ejemplo que estoy dando a mis hijos ya que ellos son estudiantes muy aplicados con excelentes calificaciones.

Declaración jurada.

Yo, Cristian Castillo León, mayor, casado, estudiante de la **Carrera de Administración de Empresas** de la Universidad San Marcos, domiciliado en Limón, Pococí, Guápiles, portador de la cédula de identidad número 701260877, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Proyecto de Graduación para optar al título de **Licenciatura en Administración de Empresas**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **La importancia del Balance entre el trabajo y la vida personal de los funcionarios del Banco Popular oficina BP Total Guápiles, para mejorar la productividad y ayudar a la salud tanto física como emocional**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6683 de 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 de 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de Limón, el día 19 del mes de setiembre de 2023.

Cristian Castillo León

Cédula 7-0126-0877

Tabla de contenidos.

Contenido

Acta de aprobación del proyecto.	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria	iv
Declaración jurada.....	v
Tabla de contenidos.	vi
Tabla de cuadros.....	viii
Tabla de imágenes de imágenes.....	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO	1
Estado actual de la investigación	2
Formulación del problema de investigación y su sistematización	5
Justificación del estudio de investigación	6
Objetivos del Estudio.....	7
Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	10
Marco situacional Antecedentes de la empresa	11
Análisis del entorno	15
Marco teórico.....	19
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	34
Definición del enfoque metodológico y método de investigación	35
Tipos de investigación.....	36
Método de la investigación	39
Diseño de la investigación.....	40
Sujetos y fuentes de información	41
Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos.....	42
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS.....	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENCIONES	57

Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	60
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	62
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	63
• Introducción.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	75

Tabla de cuadros.

Tabla 1: Matriz FODA oficina BP Total Guápiles.....	18
Tabla 2: Respuestas a la pregunta 5 ¿Qué lo incentiva a trabajar en el Banco Popular?	49
Tabla 3: Acciones concretas de la propuesta.....	66

Tabla de imágenes.

Figura 1: Organigrama de la estructura organizacional.....	14
Figura 2: Estructura Organizacional de la oficina BP Total Guápiles	15
Figura 3: La pirámide de necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones .	26
Figura 4: Modelo integral para explicar el proceso de motivación.....	27
Figura 5: Teoría de motivación de Herzberg motivación-higiene	27
Figura 6: Respuestas a la pregunta 1, Género.....	46
Figura 7: Respuestas a la pregunta 2, Estado civil	47
Figura 8: Respuestas a la pregunta 3, Edad	47
Figura 9: Respuestas a la pregunta 4, Tiempo de laborar en el Banco Popular ...	48
Figura 10: Síntesis de antigüedad laboral	49
Figura 11: Análisis de la respuesta 5 Qué lo incentiva a trabajar en el Banco Popular?	50
Figura 12: Respuestas a la pregunta 6 ¿Disfruta venir a trabajar al Banco Popular?	51
Figura 13: Respuestas a la pregunta 7 ¿Conoce que es el salario emocional?....	52
Figura 14: Respuestas a la pregunta 8 ¿Considera que su vida está balanceada en todas las áreas, por ejemplo, su familia, salud, finanzas, recreación, vida social, entre otras?.....	52
Figura 15: Respuesta a la pregunta 9 ¿Cómo percibe el bienestar al personal en su oficina?	53
Figura 16: Respuestas a la pregunta 10 ¿Cuántos días a la semana debe trabajar más tiempo en su jornada laboral, ingresando antes o saliendo después de su horario pactado?.....	53
Figura 17: Respuestas a la pregunta 11 ¿Deseo seguir trabajando para esta misma empresa hasta jubilarme?	
Figura 18: Respuestas a la pregunta 12 ¿En caso de no trabajar para el Banco Popular; tiene otras actividades económicas en las cuales desarrolla sus competencias?.....	55
Figura 19: Infografía de la propuesta	64

RESUMEN

El presente proyecto se enfoca en la importancia de contar con un balance de vida y trabajo, específicamente en la oficina del BP Total Guápiles. Tema relevante en la productividad y la salud integral de todo trabajador, el cual está constantemente expuesto a estrés laboral y es propenso a dedicar tiempo de más para cumplir con todas sus funciones.

El tipo y método de investigación descriptiva, transversal y cualitativa enfocada en el bienestar al personal, fue realizado mediante una encuesta en Google Forms, la cual consta de 12 ítems y una breve entrevista a tres jefaturas. Se tabularon los datos mediante distintos gráficos, tablas de contenido y una síntesis de las entrevistas, esta información funciona como guía para conocer datos demográficos, aspectos motivacionales, conceptos y opiniones, entre otros.

Se concluye que la población es muy homogénea en edad y género. Además, un alto porcentaje tiene una percepción positiva de su balance de vida y bienestar al personal en la oficina, en donde la estabilidad laboral es el principal motivador. Más del 50% de funcionarios superan los 15 años de laborar en el Banco Popular. Se nota que existe gran cantidad de funcionarios que laboran más tiempo de su jornada laboral y en general cuentan con un alto grado de compromiso en el trabajo.

Se recomienda dar a conocer todos los beneficios que el Banco Popular ofrece como salario emocional, ofrecer capacitaciones en liderazgo y clima organizacional, acondicionar espacios físicos y de tiempo para mejorar la felicidad en el trabajo.

- Palabras claves: Balance de vida, bienestar al personal, salario emocional.

SUMMARY

This project focus on the importance of having a wok-life balance, more specifically at the BP Total Guápiles offices. The topic is relevant because it is important to raise awareness about the productivity and the integral health of every worker, which is constantly exposed to occupational stress. The average worker leads to spend more time at work to finish all the tasks.

The method of investigation: *descriptive, transversal, and qualitative* is developed in surveys such as Google Forms. The forms consist of 12 items and a brief interview directed to bosses. The data was tabulated through different graphics, table of contents, and a synthesis based on the interviews. This information works as a guide to understand demographic data, motivational aspects, concepts, options, and so on.

This study poofs that the population is homogeneous regarding age and gender. Furthermore, a high percentage of them have a positive perception of their life balance and personal wellness at the office, where the occupational stability is the principal incentive. More than 50% of the workers have worked at the Banco Popular for more than 15 years. Then, it is evident the existence of workers that have worked more time than the required by their working time. Hence, they usually count with a high level of commitment regarding their job.

It is important to inform about the advantages that the Banco Popular Provides, such as emotional salary, leadership training, organizational environment. Additionally, it conditionate physical spaces as well as conditioned time to improve the working happiness.

Key words: life balance, personal wellness, emotional salary.

INTRODUCCIÓN

Con este trabajo se pretende conocer que tan importante consideran los funcionarios de la oficina BP Total Guápiles, contar con una vida equilibrada entre el trabajo y la vida personal, para lograr un bienestar tanto personal como laboral, en beneficio de los objetivos personales ligados a los del Banco Popular, logrando una mayor motivación en pro del rendimiento para el logro de las metas institucionales.

En la actualidad contar con un equilibrio de vida en todas nuestras áreas es fundamental para una buena calidad de vida, toda persona necesita dedicar tiempo a cuidar su salud, recreación, familia, trabajo, el descanso, la espiritualidad, en fin, muchas tareas que hacen a la persona integra. Sin un balance resulta un problema incluso causa frustración. Encontrar el tiempo justo entre el trabajo y la vida personal es un reto.

Las empresas están comprendiendo la importancia de contar con talento humano exitoso, por lo tanto, desarrollan herramientas para lograr un bienestar a los trabajadores, para mejorar la relación entre el empleado y el patrono y esto se vea reflejado en un compromiso mutuo para consecución de los objetivos personales como laborales. De allí surjan compromisos, sentido de pertenencia y una estabilidad laboral. Además, se está convirtiendo en un tema estratégico para la motivación y productividad.

Mucho se ha escrito sobre resolver conflictos y buscar la felicidad, no se puede ser un buen empleado sin satisfacer también todas las áreas de su vida personal, los conflictos en el trabajo y en la vida personal están muy ligados. Como consecuencia se logra una conciliación entre el trabajo y la vida personal.

El departamento de recursos humanos no solo administra operaciones administrativas del personal, temas de reglamentos internos de trabajo o leyes,

ISOS de calidad entre otros aspectos de control y seguimiento, si no que en los últimos años han surgido nuevos conceptos relacionados con la administración de los recursos humanos, enfocados en el personal como un todo en su parte más humana considerando la motivación y el bienestar personal, por lo que el tema de este trabajo de investigación es muy interesante algunos conceptos nuevos pueden ser la felicidad organizacional, la gerencia de la felicidad, salario emocional entre otros.

Según Chinchilla “La felicidad se ha convertido en un punto clave en el desarrollo humano, social y organizacional y es parte integral de todos los planes estratégicos de las empresas modernas” (2022).

El Banco Popular, cuenta con normativa y convención colectiva entre otras herramientas para lograr un bienestar al personal. Además, se han interesado en actualizar sus estrategias de administración del talento humano buscando mejorar el clima organizacional, siendo importante que el funcionario cuente con un balance de las áreas de su vida, de la mano con sus metas personales y laborales. Se ha creado un área llamada unidad bienestar al personal, con muchos proyectos y actividades que enfocados en mejorar la calidad de vida del empleado tanto laboral como personal.

En este trabajo de investigación se obtienen datos que brindan información relevante para conocer factores relacionados con el clima organizacional y temas de bienestar laboral entre otros por medio de una encuesta y entrevistas. Así conocemos la percepción de balance de vida y trabajo, la pertenencia al Banco Popular, motivación y otras variables que nos ayudaran a mejorar el clima organizacional y el funcionario concientice su propósito de vida y la relevancia en su trabajo.

CAPITULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO

PROBLEMA Y PROPÓSITO

Estado actual de la investigación

- Antecedentes de la investigación

Para Taboada (2021), no existe una definición única de balance vida-trabajo, pero como concepto nace en los 70's cuando las mujeres empiezan a incorporarse a la fuerza laboral y en un principio se refería más a un balance entre trabajo y familia. Actualmente se le han incorporado elementos como bienestar integral, crecimiento e intereses personales, destinar tiempo para ejercicio y manejo del estrés.

La revista cubana de medicina militar publicó un tema “calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería”, en la cual descubrieron que la calidad de vidas laboral tiene una relación alta y directa con el compromiso

El Banco Popular se ha interesado en mejorar el clima organizacional, cuenta con un equipo de trabajo en recursos humanos muy competente, valorando a su personal como el capital más importante de la institución. Se ha esforzado en crear una Unidad de Bienestar al Personal, crea una Universidad Corporativa, en la cual ha publicado dos cursos llamados “Conciliar la vida personal con la laboral”, que constan de pequeños videos relacionados con mejorar la vida personal y administrarse de la mejor manera posible. Se han realizado esfuerzos para nivelar las competencias del personal en su puesto, capacitando al personal específicamente en las áreas que más requiere, y de esta manera lograr una mayor eficiencia y productividad.

Además, el Banco Popular, ha contratado a la empresa Grear Place To Work, para que realice el estudio del clima organizacional y de esta manera buscar mejoras continuas. Logrando una certificación como un excelente lugar para trabajar.

- Referentes nacionales

Encontramos en la página del Banco de Costa Rica, que ellos también buscan mejorar el capital humano y ser más competitivos, con evaluaciones del desempeño aunado a mejorar las competencias de su personal. Además, también cuentan con una unidad de bienestar laboral, enfocada en salud ocupacional, ambiente laboral y otros.

La Caja Costarricense del Seguro Social, es consciente de la importancia del bienestar en las personas y como este influye en la salud en general, por lo que fomenta programas que brinden herramientas a la población en búsqueda de su balance personal para su felicidad y disfrutar de la vida.

Por ejemplo, ASECCSS, cuenta con el “Programa de Beneficio Solidario que tiene como propósito mejorar la calidad de vida de las personas asociadas y sus familias, mediante el otorgamiento de beneficios que permitan contribuir a la satisfacción de sus necesidades sociales y de bienestar integral”.

Instituciones educativas como el Tecnológico de Costa Rica, cuentan con lo siguiente:

La Escuela de Administración de Empresas mantiene algunos modelos relacionados con la participación de estudiantes y funcionarios en torno al tema de la felicidad, como el Club de los amigos felices, Líderes en felicidad, Generando gerencias felices, Círculos de la felicidad y otros. Indican que La felicidad se ha convertido en un punto clave en el desarrollo humano, social y organizacional y es parte integral de todos los planes estratégicos de las empresas modernas (Chinchilla 2022).

- Referentes internacionales

Para Sánchez (2019), mencionado por Brogeras, “México es uno de los países que más horas trabaja en América Latina con condiciones muy marginadas, en el tema de vacaciones y distancias de traslado críticas”. En México, está decretado el día primero de junio como día del balance trabajo-familia, desde el año 2019, con el objetivo de sensibilizar y concientizar sobre la relevancia del problema a la comunidad empresarial.

Existe un referente internacional que igual tiene sucursales en nuestro país, es Scotiabank, en un artículo publicado en Chile sobre Scotiabank, Benitez (2022) dice “Uno de los pilares de la nueva política de Scotiabank ha sido trabajar en otras medidas que contribuyan a que los trabajadores de la empresa puedan mantener una sana relación entre lo laboral y lo familiar”. (Centro Avance, Diario).

En el año 2006, el BancoEstado Microempresas (BEME), un banco chileno fue pionero en buscar la felicidad de sus empleados, surgió la primera gerencia de felicidad en Chile y Latinoamérica. Desde entonces han puesto a las personas y su felicidad dentro de las estrategias de negocios, logrando así grandes éxitos y resultados positivos.

El precursor fue Rodrigo Rojas, primer Gerente de Felicidad en Chile, quien menciona lo siguiente:

La felicidad no es un medio para que la gente trabaje mejor y la empresa sea más rentable. La felicidad es un medio y un fin en sí mismo. Es una responsabilidad ética lograr que los más de mil trabajadores de esta empresa tengamos las mejores condiciones para trabajar, porque somos personas que podemos contribuir a crear una mejor realidad. No es utopía, ideal ni filosofía académica. Es realidad tangible, comprobable e imitable.

Formulación del problema de investigación y su sistematización

- Formulación del problema de investigación

Cada funcionario tiene un distinto propósito en su vida, por lo que administrar el tiempo es fundamental para lograr sus objetivos personales y laborales, esto en equilibrio, para un mayor rendimiento en el trabajo encontrando así sentido a sus funciones, que influyen en el rendimiento laboral y su satisfacción personal. Muchos funcionarios se ven en la necesidad de sacrificar de su tiempo libre para aportar más a su trabajo en el Banco Popular, ingresando a su jornada laboral tiempo antes y saliendo tiempo después, esto causa estrés o desequilibrio entre su vida laboral y personal.

- Sistematización del problema

Hoy en día, el personal de plataforma de servicios asiste a reuniones de refrescamiento sobre la operativa normal de los servicios ofrecidos por el Banco Popular, así como circulares o directrices que cambian o se actualizan. Por lo general se reúnen los martes o jueves, aproximadamente 30 minutos antes del ingreso normal a la jornada laboral. Incluso los viernes el gerente de la oficina convoca eventualmente a reuniones sobre el avance en las metas de la oficina.

Esto resulta en dos o más reuniones semanales en las que el personal sacrifica su tiempo personal para dedicarse a su trabajo.

No son reuniones obligatorias, pero las jefaturas no han encontrado otra manera de actualizar al personal con respecto a la operativa normal del día a día. Entonces la no asistencia del personal a estas reuniones pueden desmejorar el servicio al cliente, además influir en la productividad.

Existen puestos como subgerente, tesorero y gerente de experiencia al cliente (supervisor de plataforma), que por sus funciones casi siempre deben quedarse laborando más tiempo una vez finalizada su jornada o ingresar antes a

laborar. Y para lograr el éxito de cualquier equipo de trabajo el liderazgo es esencial y requiere un equilibrio de vida.

Además, muchos funcionarios no conocen sus derechos o beneficios que el Banco Popular ofrece para lograr el bienestar de su personal y la pertenencia a la institución, existen muy buenos beneficios de ser empleado del Banco Popular.

Justificación del estudio de investigación

Se requiere un personal completamente comprometido con los objetivos de la empresa, sin olvidar todas las áreas de la vida personal (familia, espiritualidad, salud, recreación, etc.), cada funcionario es una persona íntegra la cual requiere un equilibrio de vida que de sentido a lo que realiza, motivación y convicción. Para ser productivo y reducir el estrés. Atender labores fuera de horario de trabajo, puede crear inconvenientes en la atención a las necesidades familiares o personales, dado que se tienen compromisos, la vida no gira sólo entorno al trabajo.

- **Justificación Teórica**

Vemos como la persona es íntegra y requiere conciliar todas sus áreas en la vida, consideramos todo lo que puede abarcar la definición de clima organizacional, que es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación, liderazgo, pertenencia, evaluación del desempeño, infraestructura física y más factores que influyen en sus empleados tanto física como emocional y mental.

Además, existen leyes del trabajo, convenciones colectivas y muchas otras normativas nacionales e internacionales que protegen al trabajador.

- Justificación Metodológica

Espero dar a conocer a los empleados del Banco Popular, oficina de Guápiles, la relevancia de conciliar la vida personal y laboral. Se realizarán encuestas, se invitará a consultar información que ya existe, o sea se brindan los medios o herramientas que pueden consultarse para conocer los beneficios que ofrece el Banco Popular a sus empleados.

- Justificación Práctica

Según los resultados lograr un personal con un mayor grado de pertenencia, comprometido y motivado. Un liderazgo consciente de las necesidades de su personal. Por otra parte, se logre mejorar el clima organizacional.

El empleado conozca que existen salarios emocionales como impulsor de la productividad y el bienestar de las personas.

Objetivos del Estudio

- Objetivo General

Conocer la importancia de una vida equilibrada entre el trabajo y la vida personal para una mejor cultura organizacional, logrando así una mejor satisfacción personal y laboral.

- Objetivos Específicos

1. Lograr una estrategia que motive al funcionario a realizar un trabajo con dedicación y calidad, en tiempo justo y así se logre un balance entre la vida personal y laboral.
2. Promover una mejor comunicación a través de procesos o métodos de capacitación sistemáticos y organizados sin afectar la vida personal y el servicio al cliente.

3. Fortalecer el liderazgo mediante la mejora continua de procesos, para un mejor rendimiento laboral.
4. Concientizar al personal de la importancia de un sentido de vida o propósito tanto laboral como personal para una de vida satisfactoria.

Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación

- Delimitaciones

La presente investigación se realizará en la oficina del Banco Popular BP Total Guápiles, en el segundo semestre del 2023.

- Limitaciones

En el Conglomerado del Banco Popular a nivel nacional existen más de 4.000 funcionarios, realizar el trabajo sólo en una oficina no refleja en sentir general en la institución.

- Alcances

Esperamos dar a conocer la relevancia de una vida balanceada y equilibrada para contar con un bienestar general tanto laboral, personal, física, emocional, espiritual, familiar y otras áreas que permitan a la personal lograr su propósito de vida, siendo consciente de la importancia de la felicidad.

Lograr aumentar el sentido de pertenencia como trabajadores al Banco Popular, sabiendo que nuestro trabajo aporta para lograr nuestros objetivos personales tanto como los laborales. Conscientes de los beneficios y herramientas que el Banco Popular brinda a sus trabajadores para lograr el bienestar laboral.

Que los líderes y jefaturas conozcan y comprendan la importancia del bienestar de sus colaboradores brindando apoyo en los procesos de mejora y se fomenta la comunicación asertiva. Además, conozcan las nuevas tendencias de

gestión del talento humano y faciliten a sus colaboradores herramientas para su continuo aprendizaje y crecimiento profesional.

Por último, todo esto mejore el clima organizacional y fortalezca la cultura de la empresa.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

Marco situacional Antecedentes de la empresa

- Reseña histórica

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) se creó el 11 de julio de 1969, gracias a la ley 4351 emitida por el presidente José Joaquín Trejos Fernández y promovida por la diputada Cecilia González Salazar, con el objetivo central de brindar protección económica, inclusión financiera y bienestar a las personas trabajadoras del país, mediante el fomento del ahorro, la satisfacción de sus necesidades de crédito, el financiamiento y acompañamiento de proyectos para las organizaciones de desarrollo de las comunidades.

Esta gran alianza con los sectores sociales y productivos se ve ratificada en la década de los años 80, con la instauración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el organismo de máxima jerarquía de la entidad, que está formada por 290 personas delegadas, 40 corresponden permanentemente al sector comunal y los restantes son asignados entre los sectores sociales. Para este periodo el solidarismo cuenta con 40 delegados y delegadas

Según consulta realizada en fuentes internas del Banco Popular, la oficina del BP Total Guápiles, se apertura en Guápiles el día 10 de octubre de 1977.

- Misión:

Dar protección económica y bienestar a los trabajadores y trabajadoras.

- Visión:

Ser el Conglomerado Financiero preferido de la población costarricense.

- Valores institucionales:

Enfoque en el cliente

Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acorde a sus necesidades y expectativas mediante una actuación íntegra y ética con estándares de excelencia.

Innovación

Impulsamos nuevas formas de hacer las cosas, mediante el uso de la tecnología y el desarrollo de procesos ágiles, eficientes y modelos de negocio que generen valor al cliente.

Compromiso económico, social y ambiental

Nos comprometemos con el desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad costarricense, con accesibilidad, solidaridad, inclusión y equidad.

Liderazgo

Trabajamos con pasión, responsabilidad y transparencia para el logro de los objetivos, por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo de quienes laboramos en el Conglomerado Financiero.

Evolución constante

Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible; capaz de adaptarse a los cambios.

Transparencia

Asumimos el deber legal, ético y moral de actuar comprometidamente con los Principios y Valores y rendir cuentas oportunas de forma honesta, veraz y transparente.

- Organigrama

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal presenta una gran estructura organizacional, dentro de la misma se desprenden varias direcciones, unidades y divisiones, pero mostraremos a grandes rasgos el organigrama general, liderado por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, luego la Junta Directiva Nacional, y la Gerencia General Corporativa, luego podemos notar las diferentes cadenas de mandos.

Posteriormente realizaremos el organigrama de la oficina BP Total Guápiles.

Figura 1: Organigrama de la estructura organizacional

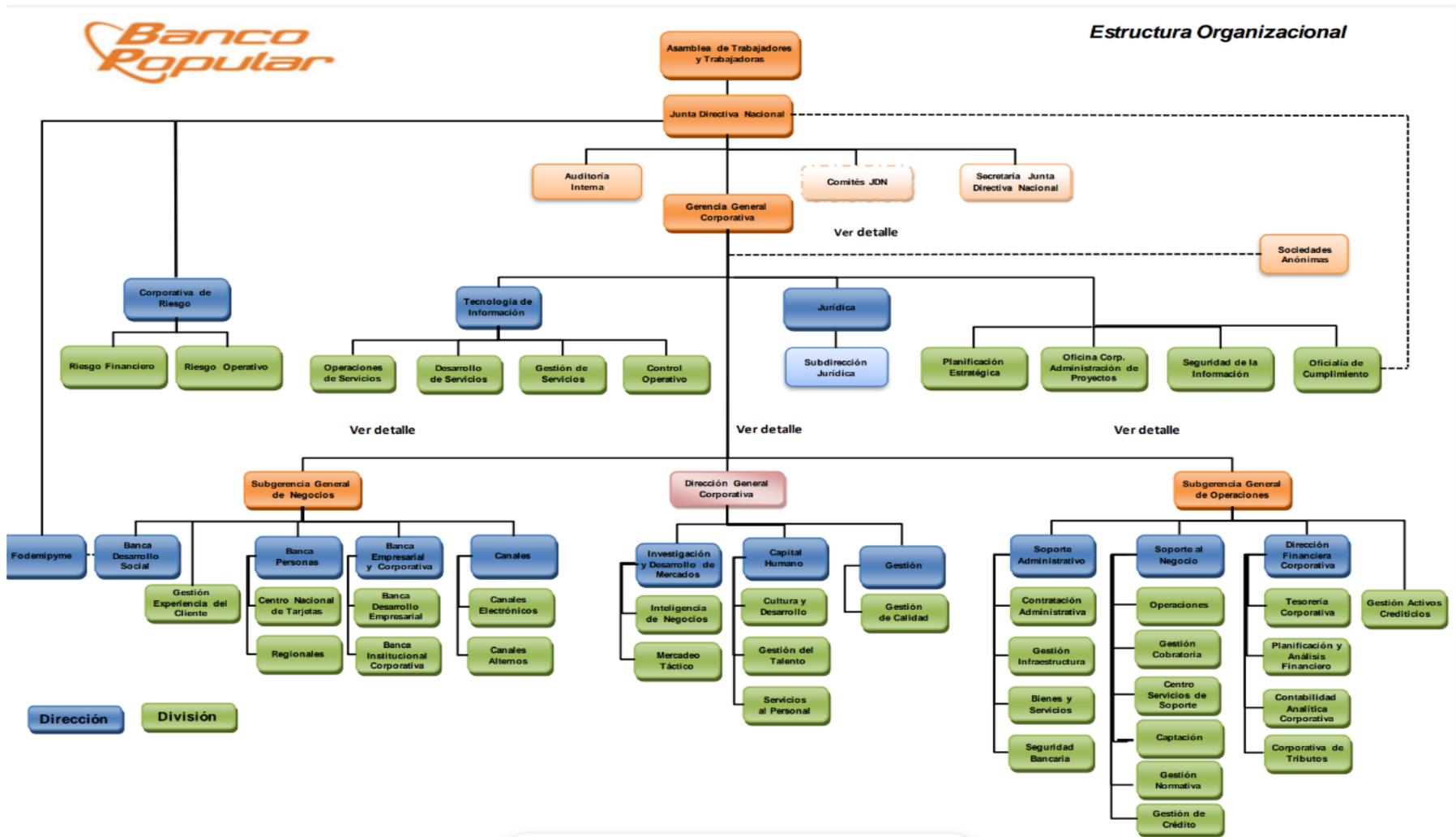
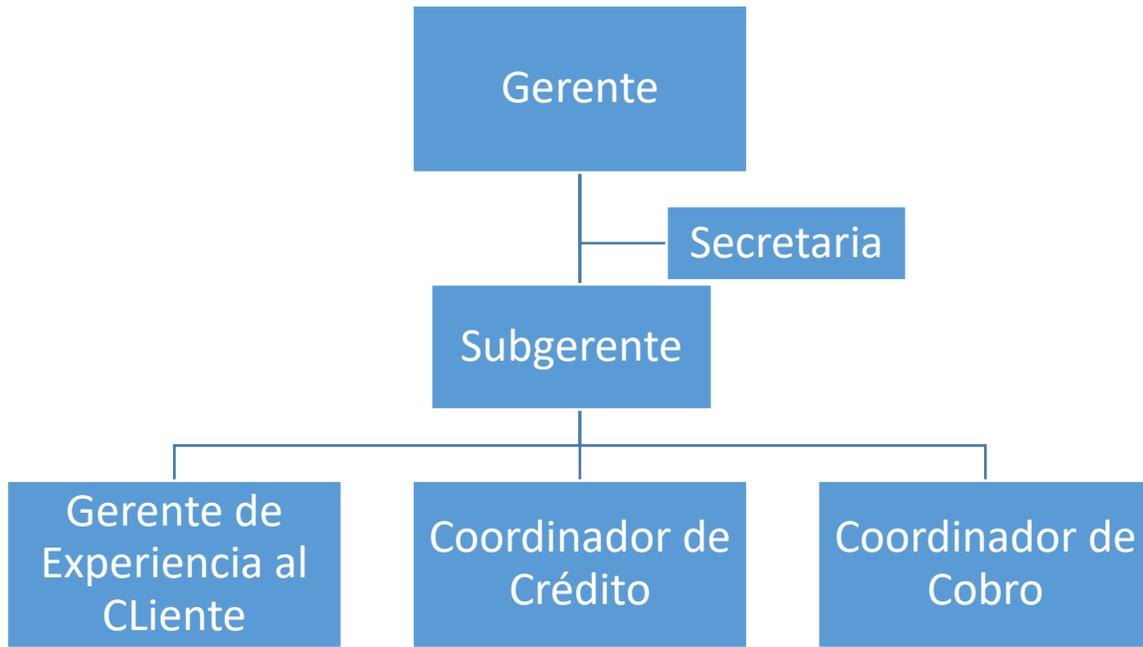


Figura 1. Fuente www.bancopopular.fi.cr

La oficina BP Total Guápiles, no cuenta con un organigrama diseñado, por lo tanto, se confecciona el siguiente:

Figura 2: Estructura Organizacional de la oficina BP Total Guápiles



Fuente: Creación Propia.

Análisis del entorno

- Análisis FODA

No existe un análisis FODA, específico de la oficina BP Total Guápiles, por lo tanto, definiremos algunos aspectos importantes de estos factores.

Fortalezas:

- 1) El Banco Popular oficina BP Total Guápiles, es pionera en su zona ofreciendo sus servicios financieros desde hace más de 40 años, ubicado en el corazón de la ciudad, muy cerca de grandes instituciones como el Hospital de Guápiles y la Escuela Central, o sea existe mucha afluencia de comercio, se ha ganado mucho prestigio y respeto de parte de la población del Cantón.

- 2) Cuenta con una gran infraestructura en espacio físico, actualmente expandió sus instalaciones con un gran parqueo para clientes.
- 3) La oficina se encuentra relativamente muy cerca del GAM, a tan solo 90 minutos, respecto a otras oficinas Rurales.
- 4) Es una oficina muy rentable y competitiva de las primeras en cumplimiento de objetivos estratégicos.
- 5) Existe poca rotación del personal, muchos empleados con gran trayectoria, el personal es muy profesional y capacitado, además de muy competente.
- 6) El estudio de clima organizacional reflejó buenos resultados.

Oportunidades:

- 1) Existe la oportunidad de proyectarse a la comunidad en actividades sociales, recreativas, culturales, deportivas y cualquier oportunidad en actividades que proyecten la buena imagen del Banco Popular. Algo que el Banco siempre está buscando con programas de bien social, patrocinar actividades, stands de exposiciones en distintas instituciones.
- 2) La oficina del BP Total Guápiles ofrece beneficios a sus clientes adultos mayores, los cuales muchos reciben su pensión en el Banco, les ofrece un trato preferencial los días de pagos de pensiones. Actualmente está saliendo una nueva tarjeta de débito para ciudadanos de oro.
- 3) El cantón de Pococí, es uno de los más productivos de la zona atlántica, el Banco Popular, por medio de sus créditos de desarrollo tiene un gran potencial.
- 4) Existe la oportunidad de mejorar la motivación del personal con las nuevas herramientas que ofrece la Unidad de Bienestar al Personal. Así como implementar equipos de mejora.
- 5) Se pueden innovar nuevas tecnologías para mejorar la experiencia al cliente y ser más competitivos.

Debilidades:

- 1) A pesar de contar con personal de mucha trayectoria y competente, no se logra una motivación igual en todos los departamentos ni en todas las personas. Existe resistencia al cambio.
- 2) Existe mucha normativa interna y externa las cuales hacen muy tediosos muchos trámites para los clientes, perdiendo así competitividad con la banca privada.
- 3) El Banco Popular ha cambiado sus sistemas transaccionales para mejorar, pero la mejora integral de sus sistemas y procesos siguen siendo una debilidad.
- 4) El servicio post venta es una debilidad, ya que no se da seguimiento oportuno a todos los clientes, incluso muchos no conocen todos los beneficios y productos.
- 5) Altos costos operativos, si bien la entidad genera utilidades anualmente, la Alta Gerencia está preocupada por disminuir costos.

Amenazas:

- 1) La competencia en cuanto a productos financieros es muy amplia, más por parte de la Banca Privada. Lo que dificulta retener clientes.
- 2) Ataques cibernéticos, para los cuales el Banco Popular cuenta con protocolos de seguridad y un departamento de tecnologías de información.
- 3) Muchos profesionales pueden sufrir el síndrome de burnout o "síndrome del trabajador quemado", lo cual afecta el rendimiento y puede causar rotación del personal.
- 4) La movilidad laboral, hace poco menos de tres años el Banco Popular ofreció movilidad laboral voluntaria, lo cual puede afectar la cultura organizacional.

- Matriz FODA

Tabla 1: Matriz FODA oficina BP Total Guápiles

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Proyección social • Trato preferencial a clientes • Créditos de desarrollo • Bienestar al personal • Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Ciberseguridad • síndrome del trabajador quemado • Movilidad laboral
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación y trayectoria • Amplias instalaciones • Cerca del GAM • Competitividad • Estabilidad laboral • Buen clima organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Agilidad en procesos, burocracia. • Sistemas informativos TI • Servicio post venta • Costos operativos

Fuente: Creación propia

- Fuerzas competitivas

Fuerza demográfica: La zona atlántica cuenta con un buen crecimiento de la población y expansión, se está desarrollando cada año más, por tanto, existen muchos clientes potenciales para el Banco Popular. Esta oficina cada año crece más en cantidad de clientes y productos colocados.

Fuerza económica: A pesar de existir cada vez más competencia, el Banco Popular cuenta con un alto patrimonio y excelentes utilidades, lo cual le da un gran respaldo y seguridad.

Fuerzas tecnológicas: El Banco Popular en sus estrategias de negocios tiene la innovación como un pilar fundamental, actualmente cuenta con cajeros automáticos muy modernos de multiservicios. Además, se preocupa por mejorar las plataformas tecnológicas.

Fuerzas políticas: El Banco Popular fue creado por ley especial, con un enfoque distinto para el bienestar de los trabajadores. Ofrece opciones únicas con el apoyo del Estado, para ayudar a los clientes sobre endeudados, a la población en estado de vulnerabilidad y muchos otros servicios de proyección social.

- Ventaja competitiva

El Banco Popular, tiene una gran ventaja competitiva en tasas de interés para ahorros altas y tasas de interés para créditos muy cómodas. Maneja muchas líneas de crédito y fondos especiales para ofrecer mayores beneficios a sus clientes.

Es un banco muy sólido y con mucho respaldo, con la confianza de sus clientes. Por lo que el Banco Popular crea esfuerzos para retener sus clientes y atraer nuevos, por su buena imagen ante el público. Y su conglomerado es uno de los más grandes en el país.

Marco teórico

- Antecedentes de la Investigación

Basados en la información encontrada el balance entre el trabajo y la vida personal, está ligado con el bienestar psicológico y la felicidad. Fundamentado en la nueva tendencia de la felicidad positiva. Según Martín (2021) “la Psicología Positiva te enseña a conocer cómo funcionan las emociones, ayuda a prevenir enfermedades, reducir su intensidad y duración y para alcanzar altos niveles de bienestar psicológico”. Además, menciona cinco caminos hacia la felicidad

“emociones positivas, compromiso, significado de la vida, relaciones positivas y sentimiento de logro”

Según el programa vive bien de la CCSS:

El balance personal y profesional resulta indispensable para disfrutar del bienestar en tu día a día, encontrar el equilibrio vida-trabajo perfecto es fundamental para la salud mental. Sufrir estrés profesional a largo plazo puede llevar a algún que otro problema, como trastornos del sueño o la aparición de enfermedades mentales, las personas que se centran al máximo en su profesión suelen dejar de lado el deporte, la familia y las amistades y, en consecuencia, tienden a descuidar sus necesidades personales. Hay que estar pendiente de cuando se desestabiliza el balance profesional y personal y no tener miedo de hablar del tema, para encontrar una solución a ese problema de la mano de profesionales y de las mismas personas que rodean al individuo. (2022)

Encontramos en YouTube, un video resumen del libro *The Work-Life Balance Myth* / El mito del equilibrio entre el trabajo y la vida privada, del escritor David J. McNeff, el autor del video Mingo S, menciona lo siguiente:

¿Pasas tú, la mayor parte del día en el trabajo rindiendo bajo presión? Por desgracia, el estrés constante es un factor demasiado común entre los profesionales modernos, y las consecuencias pueden ser nefastas. Para combatirlo, probablemente hayas oído hablar de la importancia de mantener un equilibrio entre la vida laboral y la personal. Aunque este concepto ha sido popularizado por los departamentos de recursos humanos y los medios de comunicación, en este análisis verás cómo luchar por el equilibrio no es realista y aprenderás a identificar los otros cinco "trozos de vida" y a integrarlos para manejar la presión diaria. (2021).

Explican que el equilibrio es un mito, pues no puede darse el mismo peso a todas las áreas de la vida, las cuales el autor las divide en cinco rebanadas

(personal, física, intelectual, emocional y espiritual), intentando dar un porcentaje adecuado y balanceado a cada una según nuestras prioridades, indica que la palabra equilibrio no es la adecuada pues no todas pueden tener el mismo peso en la balanza, sino más bien crear una armonía en todas las áreas de la vida.

Como objetivo en el video intentan explicar el por qué es útil el equilibrio entre vida y trabajo, cómo después de una jornada de trabajo ardua y cansada se puede seguir una vida armoniosa y sacar tiempo para actividades personales cuando la agenda está llena.

Villacis P, publicó en evaluar.com, el siguiente análisis:

Del experto en el tema de balance entre la vida laboral y personal, Nigel Marsh, nos cuenta cómo logró alcanzar dicho balance y revela tácticas que otros trabajadores pueden aplicar. Para Marsh, el problema del balance vida-trabajo es de carácter cultural y lo dice de la siguiente forma: “La realidad de la sociedad en la que estamos es que hay miles y miles de personas por ahí dando gritos ahogados de desesperación en sus vidas trabajando duras e interminables horas en empleos que odian para poder comprar cosas que no necesitan e impresionar a personas que no quieren.”

En este artículo se sugieren 3 pasos:

1. Tomar control de tu propio bienestar
2. Crear una lista de actividades de tu día ideal
3. Busca un balance lógico. (intelectual, emocional y fisiológico)

La empresa AB SYSTEM, publica en su página web el artículo “el equilibrio entre el trabajo y la vida personal en la era digital” define los siguiente

En la era digital actual, donde la tecnología nos mantiene conectados en todo momento, lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida personal se ha convertido en un desafío fundamental. A menudo, nos encontramos inmersos en un ritmo frenético de trabajo que nos lleva a descuidar otros aspectos importantes de nuestra vida, como la familia, los amigos, el tiempo libre y el

cuidado personal. Sin embargo, es esencial encontrar un equilibrio saludable que nos permita ser productivos y exitosos profesionalmente, al tiempo que disfrutamos de una vida personal plena y satisfactoria. En este artículo, exploraremos la importancia del equilibrio entre el trabajo y la vida personal en la era digital, así como estrategias prácticas para lograrlo. (2023).

Mencionan estrategias para lograr el equilibrio entre el trabajo y la vida personal:

1. **Establecer límites claros:** Definir horarios específicos para el trabajo y respetarlos.
2. **Priorizar actividades fuera del trabajo:** Identificar actividades y pasatiempos que nos brinden satisfacción y dedicarles tiempo regularmente.
3. **Practicar la desconexión digital:** Establecer períodos regulares de desconexión digital, como apagar los dispositivos electrónicos fuera del horario laboral o durante las vacaciones.
4. **Aprender a delegar y establecer límites claros en el trabajo:** No intentar asumir todas las responsabilidades y aprender a delegar tareas cuando sea necesario.
5. **Cultivar hábitos saludables:** Priorizar el autocuidado, como dormir lo suficiente, mantener una alimentación equilibrada y realizar actividad física regularmente.

Fomentar una cultura de equilibrio en las organizaciones a través de flexibilidad laboral en horarios, apoyo a programas de bienestar y comunicación abierta y cómoda.

Oracle en su página web menciona lo siguiente:

¿Cómo pueden los empleadores apoyar un mejor equilibrio entre la vida laboral y la vida personal?

Crear entornos de trabajo adaptables. Los trabajadores están más contentos cuando logran gestionar su tiempo. En un entorno de confianza,

ofrecer arreglos de trabajo flexibles ayuda a tus empleados a sentirse valorados, al saber que pueden completar su trabajo y abordar otras áreas de su vida, según sea necesario.

Fomentar que los empleados tomen descansos frecuentes. El trabajo puede ser estresante, y puedes obtener más de tus empleados al fomentar el estado físico, comunicar la importancia de la salud mental y fomentar el uso de licencia retribuida.

Evaluar beneficios existentes. ¿Qué beneficios valoran los trabajadores? Evalúa las ofertas actuales y realiza ajustes en función de los comentarios.

Cada empleado tiene una situación diferente que enfrentar. Fomentar la conversación y preguntar qué necesitan para tener éxito es un buen comienzo, ya sea que revisen su carga de trabajo o debatan sobre los desafíos actuales.

- Bases Teóricas

Se consideran definiciones y conceptos relacionados directamente con el tema de este proyecto de investigación.

Administración: La administración según Next U (s.f.) “es una ciencia social encargada de gestionar, direccionar y controlar los recursos (económicos y humanos) de una empresa para obtener de ellos el máximo provecho.

Existen principios básicos de la administración reconocidos de forma universal:

- 1. Planificación:** es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (análisis FODA).
- 2. Organización:** responde a las preguntas ¿Quién va a realizar la tarea?, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo

responsabilidades y obligaciones; ¿Cómo se va a realizar la tarea?; ¿Cuándo se va a realizar?; establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva, organizar es coordinar y sincronizar.

3. **Dirigir:** es la influencia positiva y voluntaria (que implica persuadir), para que todo lo que se ha planeado y organizado, se pueda realizar; la probabilidad de que se logre dicho objetivo aumenta, cuando ejercemos sobre los miembros de la empresa, el liderazgo, la motivación, la comunicación y la supervisión efectiva.
4. **Control:** es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión.

Analizando los anteriores términos se puede decir que la administración de los recursos de una empresa es vital en la administración, en los cuales el recurso humano es de suma importancia, se deben planificar con cuidado el reclutamiento como la capacitación continua, organizar las funciones y perfiles de los puestos, saber por dónde dirigir la cultura organizacional y la expansión del talento humano, además de mantener controles adecuados o normas de servicio, evaluaciones del desempeño, velar por el buen funcionamiento del clima organizacional entre otras muchas funciones derivadas de una buena administración.

Algunos aspectos importantes para mencionar dentro del bienestar laboral que se relacionan con el balance entre el trabajo y la vida personal, encontramos las siguientes definiciones:

Según publicación de Oracle, define lo siguiente:

El equilibrio entre la vida laboral y personal aborda la forma en que el personal de una organización prioriza sus actividades personales y profesionales. Este equilibrio entre la vida laboral y la personal es un asunto importante debido a que se emplean muchas herramientas tecnológicas para realizar las actividades laborales y estas pueden interrumpir la vida en el hogar.

Cada empleado define su equilibrio ideal entre la vida laboral y personal de forma diferente, en función de los compromisos con la familia, las prioridades laborales, la salud y el ocio.

Integración de la vida personal y laboral vs. equilibrio entre vida personal y laboral: ¿cuál es la diferencia?

La integración entre la vida personal y laboral es cuando los empleados combinan sus obligaciones personales y profesionales. Por ejemplo, completa las tareas del hogar mientras participa en una conferencia telefónica o lleva a los niños a la oficina cuando las escuelas están cerradas.

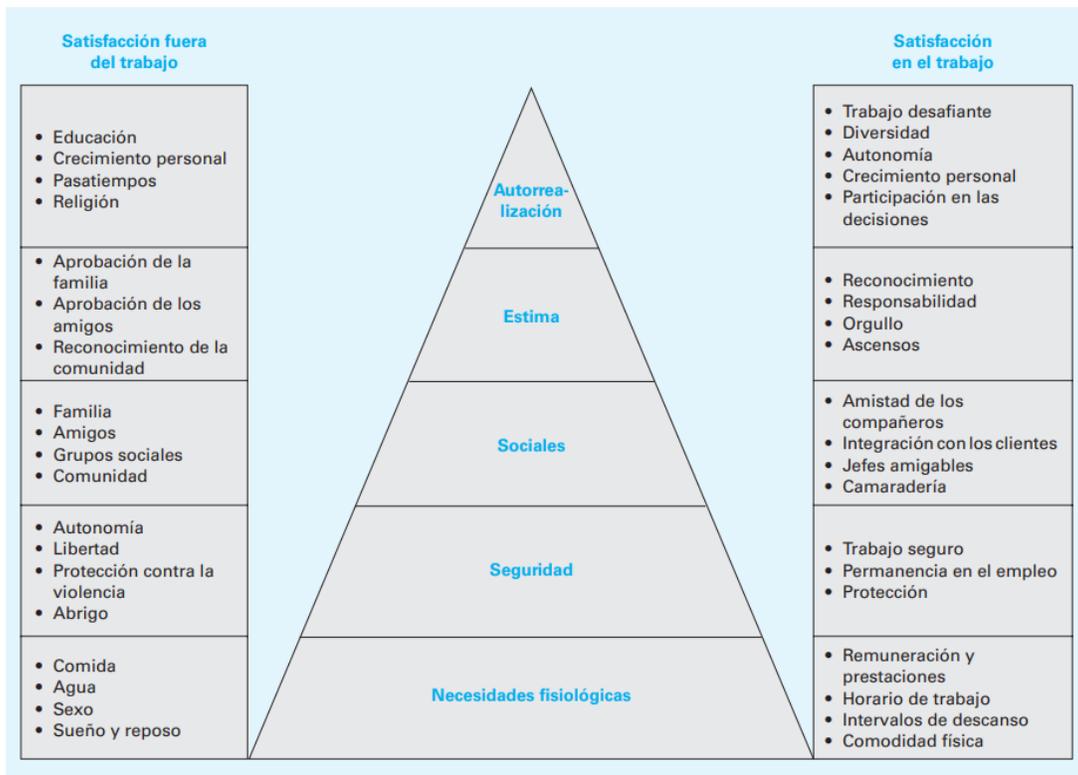
El equilibrio entre vida laboral y vida personal es cuando los empleados priorizan por igual las demandas del trabajo y de su vida personal. Es posible que sea difícil administrar este equilibrio, en especial en entornos de trabajo remotos o híbridos donde los límites se desvanecen.

Para Taboada (2021), un equilibrio no se trata de dividir las horas del día de manera uniforme entre el trabajo y la vida personal, sino más bien de lograr armonía a través de la flexibilidad de destinar tu tiempo y energía a las demandas de la vida y el trabajo conforme se vayan presentando. Con dos claves: tener las prioridades claras y no tratar de balancear los días sino las semanas.

Debemos conocer que la motivación de los empleados no depende completamente de la empresa, la cual sólo brinda herramientas. Debemos conocer la pirámide de necesidades humanas de Maslow, en donde vemos que una persona

no puede pensar en un bienestar mayor sin haber satisfecho sus necesidades primarias fisiológicas y de seguridad, así consecutivamente con sus necesidades sociales, de estima y autorrealización, una vez satisfecha una necesidad nueva la persona requiere otra motivación mayor. Por lo que no puede existir un balance de vida sin primero no satisface todas sus necesidades, lo cual es importante para un balance de vida.

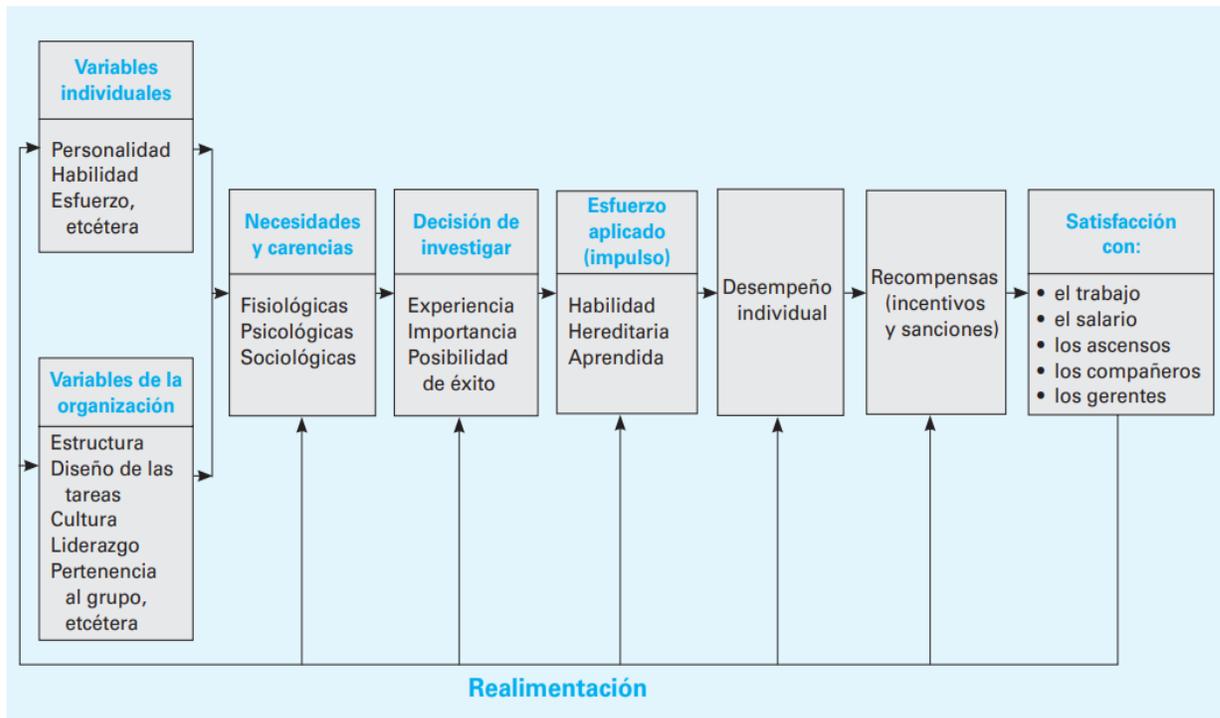
Figura 3: La pirámide de necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones



Fuente: Chiavenato I., (2009, p.243).

Vemos en la siguiente figura como la motivación deriva directamente del individuo con el apoyo de un buen liderazgo, primero con el esfuerzo propio, luego con la pertenencia al grupo en una buena cultura y clima organizacional. Y como, después de superadas las motivaciones por superar las necesidades primordiales, se puede llegar a una satisfacción en el trabajo.

Figura 4: Modelo integral para explicar el proceso de motivación



Fuente: Chiavenato I., (2009, p.241).

Otro aspecto a considerar en la motivación es la teoría de Herzberg de motivación-higiene, la cual muestra la relación entre dos factores según vemos en la siguiente figura:

Figura 5: Teoría de motivación de Herzberg motivación-higiene

Motivadores	Factores de higiene
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización ▪ Reconocimientos ▪ El trabajo mismo ▪ Responsabilidad ▪ Progreso ▪ Crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisión ▪ Políticas de la empresa ▪ Relación con el supervisor ▪ Condiciones de trabajo ▪ Salario ▪ Relación con los compañeros ▪ Vida personal ▪ Relación con los subordinados ▪ Prestigio ▪ Seguridad
Extremadamente satisfecho	Neutral
	Extremadamente insatisfecho

Fuente: Salgado Benites, J. Guerrero López, L. Salgado Hernández, N (2016. P23)

Liderazgo: es el conjunto de habilidades gerenciales o de las directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser y actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

Los autores Salgado Benítez, J. Guerrero López, L. y Salgado Hernández, N, mencionan lo siguiente “los líderes orientados al empleado mejoraban su productividad en grupo e incrementaban la satisfacción en el trabajo. Los líderes que ponían más interés en la producción sufrían bajas en su productividad de grupo, y la satisfacción hacia el trabajo disminuía”. (2016, p.27).

Es importante considerar en la motivación el salario emocional, para Ortega (s.f.) son todas las retribuciones no económicas que recibe el empleado por su trabajo. Estas retribuciones pueden ser productos, servicios, horarios flexibles, vacaciones, trabajo remoto, capacitación, entre otros. El salario emocional tiene un impacto en la calidad de vida, la moral, la productividad, la lealtad y la retención de los colaboradores. El salario emocional no puede compensar un salario económico bajo, sino complementarlo.

El clima y la cultura organizacional lo explica para Peralta R. de la siguiente manera:

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente. El trato que un jefe puede tener con sus subordinados. La relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella. En suma, es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura

Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Aquí el Clima laboral tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

- Bases Legales

La República.Net, publicó lo siguiente sobre la conciliación en la vida laboral y personal:

No solo se trata de una tendencia que ha venido tomando fuerza a nivel mundial, sino también por la reciente ratificación del Convenio N° 156 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por parte de nuestro país, el proyecto de ley que se prepara por parte del diputado Enrique Sánchez respecto de las licencias de paternidad y la firma del Decreto Ejecutivo N° 41584-MTSS-MCD-MCND, que va en este mismo sentido. El compromiso del Estado costarricense con la OIT no es en vano, responde a una tradición de larga data con el respeto de los derechos humanos, particularmente los que tengan relación con el ámbito laboral. Con la ratificación del Convenio 156, el país honra esta tradición, adquiriendo obligaciones de cara a la comunidad internacional, y evidentemente tanto el proyecto de ley como la firma del Decreto Ejecutivo antes citados, parecieran perseguir legislar en este sentido. (Espinoza, 2019).

Realizando consultas en la página web del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, encontramos un marco legal muy amplio de leyes y decretos como por ejemplo:

Código de Trabajo y sus reformas (incluye la Reforma Procesal Laboral), Ley No 2 del 26 de agosto de 1943.

Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificados por Costa Rica.

Reforma Procesal Laboral. Ley No. 9343 del 25 de enero del 2016

Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social No. 1860 y sus reformas.

Ley del Consejo Nacional de Salarios, No. 832 y su reforma.

Código de la Niñez y la Adolescencia Ley No. 7739 y sus reformas.

Aprobación del Convenio 189, sobre trabajo decente para trabajadores y trabajadoras domésticas Ley No. 9169.

Ley para regular el Teletrabajo. Ley No. 9738

Seguridad e higiene de trabajo, salud ocupacional y normativa conexas.

Legislación conexas Creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad Ley No. 9303. Ley de Prohibición del Trabajo Peligroso e Insalubre para las personas Adolescentes Trabajadoras, Ley No. 8922.

La Ley No.7983, Ley de Protección al Trabajador:

Tiene por objeto crear y establecer el marco para regular los fondos de capitalización laboral propiedad de los trabajadores, además de universalizar las pensiones para las personas de la tercera edad en condición de pobreza, los mecanismos para ampliar la cobertura y fortalecer el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS como principal sistema de solidaridad en la protección de los trabajadores.

Adicionalmente contamos con un **código de trabajo**, en su artículo primero establece: “el presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo, de acuerdo con los principios cristianos de Justicia Social”.

En el Banco Popular, existe una convención colectiva de trabajo para lograr un bienestar laboral, cuenta con algunos beneficios como pueden ser de licencias o permisos para que los funcionarios puedan atender sus asuntos personales muy urgentes como fallecimiento de familiares, nacimientos de hijos, enfermedades, estudios entre otros.

Además, el Banco Popular cuenta con normativa interna cómo un código de ética y manual de servicio al cliente, entre otras normas para contar con un comportamiento adecuado de sus colaboradores dentro de la cultura organizacional.

- Sistema de Variables
 - Definición
 - Operacionalización
 - Instrumentalización

En este trabajo las variables son muy cualitativa ya que hablamos de bienestar, trabajo, familia y felicidad entre otros aspectos de la motivación. Así como evaluar el sentido de pertenencia. Todo esto es difícil de medir por ser muy abstractas. Por eso se consideran las variables ordinales, según Rodríguez D, “las variables ordinales permiten clasificar y ordenar, por lo que establecen una secuencia de carácter lógico que considera la intensidad propia del atributo” (2019).

Estudios de clima organizacional recientemente realizados servirán de insumo para conocer el clima en el BP Total Guápiles. Adicionalmente las evaluaciones de competencias que pretende dar herramientas para el mejor desempeño del puesto específico.

También contamos con ciertas variables cuantitativas, al analizar las evaluaciones del desempeño, investigar la rotación del personal, incentivos, sanciones, protocolos y el manejo de conflictos como procesos disciplinarios.

Con estas variables lograremos identificar el nivel de pertenencia laboral y la motivación del colaborador y el manejo del liderazgo en el Banco Popular Guápiles.

- Definición de Términos Básicos

Balance de vida: según Kallitah & Brough, mencionado por Taboada (2021) “es el nivel de satisfacción que sienten las personas con su propio desempeño en varios dominios de su vida cuando logran funcionar de manera óptima en estos dominios”.

Bienestar laboral: es el programa de beneficios que ofrece una empresa a sus trabajadores para mejorar su calidad de vida. Estos beneficios incluyen el desarrollo personal y profesional.

Calidad de vida: es un conjunto de factores que da bienestar a una persona, tanto en el aspecto material como en el emocional. En otras palabras, la calidad de vida son una serie de condiciones de las que debe gozar un individuo para poder satisfacer sus necesidades. Esto, de modo que no solo sobreviva, sino que viva con comodidad.

Clima organizacional: Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. El clima organizacional es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que influye en su motivación y comportamiento

Compromiso en el trabajo: es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea

Comunicación: la comunicación es un intercambio de mensajes entre dos o más particulares. Muchos sabemos que ésta puede ser escrita, oral o gestual. Sin embargo, si el contexto en el cual se desarrolla es en el área de trabajo, esta se convierte en Comunicación Laboral.

Cultura organizacional: es la personalidad de la organización, la que caracteriza su forma de ser y hacer las cosas y que tiene como base: sus valores, misión y visión.

Gerencia de la felicidad: se refiere a la capacidad de la empresa para mejorar o facilitar la percepción de las experiencias de los colaboradores, facilitando los procesos laborales, productivos y de servicios, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los involucrados en armonía con el servicio ofertado.

El sentido de pertenencia laboral: es cuando los empleados se sienten identificados con los valores y objetivos de la empresa, y se sienten motivados en su equipo de trabajo. El sentido de pertenencia se ve enriquecido al trabajar en equipo, lo que permite construir mejores relaciones con los compañeros. Los empleados sienten que son parte de la empresa y que comparten objetivos con sus compañeros y con la organización.

Propósito de vida: El propósito de vida es una declaración personal que cuando se cumple nos lleva a estado de máximo bienestar. Ese estado de máximo bienestar que se cumple con el propósito tiene un nombre distinto para cada uno. Hay quien le llama felicidad, bienestar, compleción o satisfacción, y tú seguro que tienes tu propio nombre para él.

El talento humano: se refiere al capital o fuerza humanos en una organización, cuyas acciones impactan positiva o negativamente la productividad y el alcance de las metas corporativas. Es la capacidad de las personas de comprender de manera inteligente la manera de resolver un determinado problema mediante una serie de habilidades, destrezas y experiencias. El talento humano es importante porque es la columna vertebral de la organización.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

MARCO METODOLÓGICO

Definición del enfoque metodológico y método de investigación

- Metodología de la Investigación

El marco metodológico es el ¿cómo se desarrollará la investigación? La metodología de investigación hace referencia a la forma en que el investigador va a realizar su estudio. Esto supone la elección de métodos investigativos que mejor se adapten a las características de la indagación que se desea realizar.

- Enfoque metodológico

Según Ortega (s.f.):

existen diferentes tipos de metodología cualitativa, cuantitativa y mixta. La investigación cualitativa se refiere a la investigación que se centra en la recopilación y el análisis de palabras (escritas o habladas) y datos textuales, mientras que la investigación cuantitativa se centra en la medición y la comprobación mediante datos numéricos.

Investigación mixta como su nombre lo indica es la combinación de las dos anteriores.

En esta investigación el método cualitativo sería el apropiado ya que se recopilarán y analizarán datos del comportamiento organizacional como la motivación, liderazgo, bienestar personal, felicidad, pertenencia, en fin, temas relacionados algunos muy subjetivos de cada funcionario del Banco Popular.

Tipos de investigación

- Exploratoria

Según Campos (s.f.) “es de carácter provisional, recoge antecedentes, pero no da la explicación total del fenómeno en estudio. Se realiza cuando el tema ha sido poco estudiado o del todo no ha sido abordado.

- Descriptiva

Para Campos (s.f.) Brinda una descripción de los fenómenos y permite conocer características de poblaciones, situaciones, costumbres, actitudes, entre otras.

El método de la investigación descriptiva se relaciona demasiado con el tema de esta investigación, ya se pretende conocer ciertas características del personal que labora en la oficina BP Total Guápiles, por tanto, se amplía más esta con términos como los que menciona Muguira (s.f.):

esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. Dentro de sus características es cuantitativa, sus variables no controladas, estudio transversal, base para mayor investigación.

Este mismo autor menciona cuándo y dónde utilizar la investigación descriptiva

Definir las características de los encuestados: El objetivo de utilizar preguntas cerradas es sacar conclusiones concretas sobre los encuestados. Encontrar patrones, rasgos y comportamientos. También podría ser entender las actitudes u opiniones de los encuestados sobre el fenómeno en cuestión.

Medir las tendencias de los datos: Las tendencias de los datos pueden medirse a lo largo del tiempo gracias a la capacidad estadística de la investigación descriptiva.

Realizar comparaciones: Las organizaciones también utilizan la investigación descriptiva para comprender cómo responden los diferentes grupos a un determinado producto o servicio.

Validar las condiciones existentes: La investigación descriptiva se utiliza ampliamente para ayudar a determinar las condiciones prevalecientes y los patrones del objeto de estudio.

Llevar a cabo la investigación en diferentes momentos: Para determinar si existen similitudes o diferencias, la investigación puede llevarse a cabo en diferentes períodos de tiempo.

Para Muguirra (s.f.) existen ventajas y desventajas de la investigación descriptiva:

Ventajas

Recolección de datos: La investigación descriptiva puede llevarse a cabo utilizando métodos específicos de recolección de datos como el método de observación, estudios de casos y encuesta.

Datos variados: Dado que los datos recopilados son tanto cualitativos como cuantitativos, se tiene una comprensión holística de un tema de investigación. Esto hace que los datos que no se planearon para ser recolectados sean rastreados y que los datos sean variados, diversos y exhaustivos.

Entorno natural: La investigación descriptiva permite que la investigación se lleve a cabo en el entorno natural del encuestado, lo que garantiza la recopilación de datos honestos y de alta calidad.

Rápida de llevar a cabo y barata: Como en la investigación descriptiva el tamaño de la muestra es generalmente grande, la recolección de datos es rápida y barata.

Forma la base para la toma de decisiones: Como los datos recopilados en la investigación descriptiva representan una población mayor y son sólidos, es fácil tomar decisiones sobre la base del análisis estadístico de esos datos.

Desventajas:

Confidencialidad: Los encuestados no siempre responden con la verdad si las preguntas son demasiado personales o si sienten que están siendo observados.

Posible sesgo: Si el observador tiene un sesgo potencial hacia el tema de la investigación o algunos encuestados, pueden ser consideradas como inválidas o falsas.

La muestra no es representativa: Debido a la aleatoriedad de la muestra, es muy difícil validar que es una representación exacta de toda la población.

No se conoce la causa: Dado que la investigación descriptiva sólo se centra en el «qué» de un objetivo o fenómeno, no profundiza en el «por qué o cómo» y eso es una limitación en el aprendizaje de las causas específicas.

- Correlacional

“Se mide la relación entre dos o más variables establecidas entre los mismos sujetos. Se distingue del descriptivo ya que este tipo de investigación describe las variables de forma individual”. (Campos s.f.) Una variable está ligada a otra.

Según Velásquez (s.f.) existen tres tipos de investigación correlacional:

Correlacional positiva: Una correlación positiva entre dos variables es cuando un aumento en una variable conduce a un aumento en la otra variable y una disminución en una variable conducirá a una disminución en la otra variable. Por ejemplo, la cantidad de dinero que una persona tiene puede correlacionarse de manera positiva con la cantidad de autos que tiene.

Correlación negativa: Una correlación negativa es, literalmente el opuesto a la correlación positiva. Esto significa que, si hay aumento en una variable, la segunda variable mostrará una disminución y viceversa.

Sin correlación: En este tipo de investigación correlacional, las variables no están correlacionadas. Esto significa que el cambio en una variable no influye en que la otra varíe. Por ejemplo, ser millonario y la felicidad no es algo que esté correlacionado. Esto significa que el aumento en el dinero de una persona no necesariamente corresponde a su felicidad.

- Explicativo

“Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o bien, porque se relacionan dos o más variables”. (Ulate y Vargas, 2016, citado por Zamora, 2021).

Método de la investigación

- Analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (Zamora, 2021).

Este es el método que más se ajusta a este tema de investigación, por tanto, existe información relevante, como, por ejemplo, para Ortega (s.f.):

este método es de los más importantes tanto en el ámbito académico como en el de la investigación de mercados, tiene el poder para resolver cualquier tipo de problema que enfrenta una organización. El método analítico puede llegar a ser muy útil para estudiantes, psicólogos, mercadólogos. En una compañía puede ayudar a descubrir cuál campaña publicitaria trabaja mejor. En medicina, puede ayudar a descubrir si un tratamiento en particular funciona adecuadamente. Por tanto, este método puede servir para salvar vidas, dinero y ayudar a una compañía a alcanzar sus metas.

- Deductivo

Para Zamora (2021), “los objetivos fundamentales de la ciencia son: dar respuestas válidas a preguntas significativas, así como realizar predicciones. Las explicaciones científicas deben cumplir dos requisitos sistemáticos: el de relevancia y el de contrastabilidad”.

- Histórico

Histórico o sintético: El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. (Zamora 2021).

Diseño de la investigación

- No experimental

Es un tipo de investigación que no extrae sus conclusiones definitivas o sus datos de trabajo a través de una serie de acciones y reacciones reproducibles en un ambiente controlado para obtener resultados interpretables, es decir: a través de experimentos. No por ello, claro está, deja de ser una

investigación seria, documentada y rigurosa en sus métodos. (Zamora, 2021).

- Transeccional o transversal

El diseño más apropiado para esta investigación sería la investigación transversal según su definición, Zamora menciona que “la investigación transversal se utiliza para observar y analizar un momento exacto de la investigación para abarcar diversos grupos o muestras de estudio. Este tipo de investigación se divide en descriptiva, causal y exploratorio”. (2021).

- Retrospectivos o históricos

Según González (09 de diciembre de 2019):

el estudio retrospectivo consiste en una metodología de investigación que se enfoca en los acontecimientos pasados con la finalidad de establecer un análisis cronológico que permita comprender el presente. Es decir, los estudios retrospectivos estudian el pasado de un determinado elemento (puede ser una disciplina científica o un tipo de arte) con el objetivo de determinar su desarrollo a lo largo del tiempo y entender su estado actual.

Sujetos y fuentes de información

- Sujetos, muestra o conjunto investigado

La población de interés son los empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, más de 4.000 empleados en más de 100 oficinas, de los cuales se utilizará una sola oficina la del BP Total Guápiles, para un subconjunto de la población más pequeña de 43 empleados.

Existen dos tipos de muestras las probabilísticas y las no probabilísticas, según lo estudiado para este caso de investigación lo mejor sería aplicarla a toda la población de la oficina BP Total Guápiles; dado que el rango de edad, el tiempo de

laborar en el Banco, la demografía, el puesto y otros aspectos específicos afectan en el bienestar laboral.

- Fuentes de información

En esta investigación contamos con varias fuentes de información de las cuales se obtienen datos de gran utilidad que influirán en los resultados del análisis respectivo, existe mucha información la cual con mucho esfuerzo se ha filtrado de distintas fuentes. Primero las fuentes primarias según Hernández (2008 citado por Zamora, 2021), “es información original de primera mano, resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigación”.

Entre las fuentes primarias en esta investigación podemos mencionar las entrevistas, información suministrada por la Unidad de Bienestar al Personal, documentales sobre el tema, libros, videos, las páginas web de la institución, encuestas y entrevistas al personal, comunicados internos del Banco Popular.

Las fuentes secundarias según el mismo autor son “son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria”, en este caso podemos mencionar los estudios realizados del clima organizacional, tesis, videos y otros estudios o investigaciones relacionadas.

Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos

- Instrumentos

Para Campos (s.f.), “se cuenta con diferentes técnicas e instrumentos, el empleo de estos depende del enfoque seleccionado, sea cuantitativo o cualitativo”.

Para este proyecto se recomienda utilizar la escala de Likert, para Zamora:

el escalamiento tipo Likert es la que contiene ítems en manera de afirmaciones, ante los cuales el sujeto debe responder. Algunos ejemplos de afirmaciones son: nunca, casi nunca, casi siempre, siempre. (s.f.).

Otros instrumentos son las encuestas por medio de cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas.

Las entrevistas guiadas a jefaturas y encargado de la Unidad de Bienestar al personal.

- Técnicas

Para Campos (s.f.) “las técnicas de investigación son pasos, medios o formas que se siguen para realizar una investigación. Generalmente se emplea en la obtención o análisis de los datos”

Según lo estudiado se podrían utilizar en este proyecto las siguientes las técnicas de investigación participativa como pequeños conversatorios o grupos focales, pero existe la limitante del tiempo o disposición en el trabajo. También es factible la entrevista en profundidad, esta puede ser al aplicar la entrevista a las jefaturas.

Además, se podrán utilizar matrices y hojas de cotejo para la representación y análisis de los datos.

- Confiabilidad y validez

- o Confiabilidad

Se realizarán preguntas cerradas y precisas que sus respuestas sean confiables, utilizando un lenguaje claro, evitando la ambigüedad, para obtener respuestas honestas. Esperando estas respuestas sean lo más concisas posibles. La encuesta se pretende implementar al 100% de los funcionarios de la oficina BPT Guápiles, esperando un mínimo del 90% de encuestas completadas.

o Validez

Según Pérez y Seca, (2020), mencionado por Zamora, (2021), “en ciencias sociales, los problemas de validez son más comunes que los de confiabilidad, ya que muchas veces usamos variables relacionadas con bienestar, actitudes, condiciones “de”, niveles de satisfacción, entre otros, que no son fáciles de capturar”. En nuestro caso queremos medir variables de este tipo relacionados con la vida personal y laboral las cuales son más cualitativas que cuantitativas, lo cual dificulta un poco la validez, pero se pretenden realizar preguntas concretas con definiciones claras que representen adecuadamente las respuestas fáciles de entender. Al esperar una participación mayor o igual al 90% de la población de dicha oficina, se espera un alto grado de validez.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

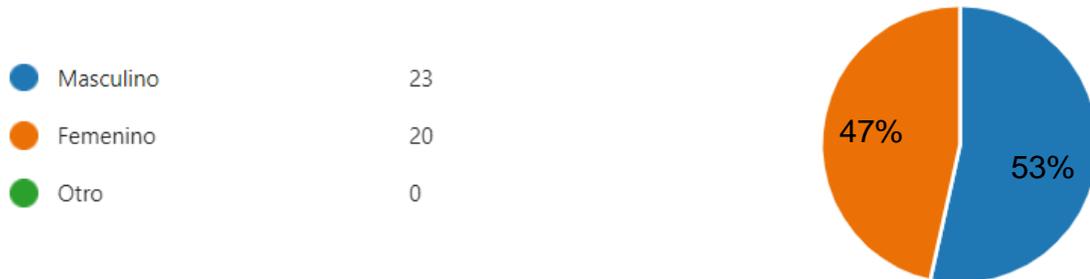
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

Se mostrarán los resultados obtenidos a través de una encuesta que consta de 12 preguntas, en la plataforma de Google Forms, realizada al todo el personal que labora en la oficina del BP Total Guápiles, en total se encuestaron a 43 funcionarios. Además, se realizó una entrevista con cinco preguntas, a tres jefaturas, el gerente, subgerente y coordinador de crédito.

Analizaremos datos demográficos como género, estado civil y edad, para conocer el perfil del encuestado, en las primeras tres preguntas; en las siguientes se pretende obtener la información relevante del tema de esta investigación.

- **Encuesta**

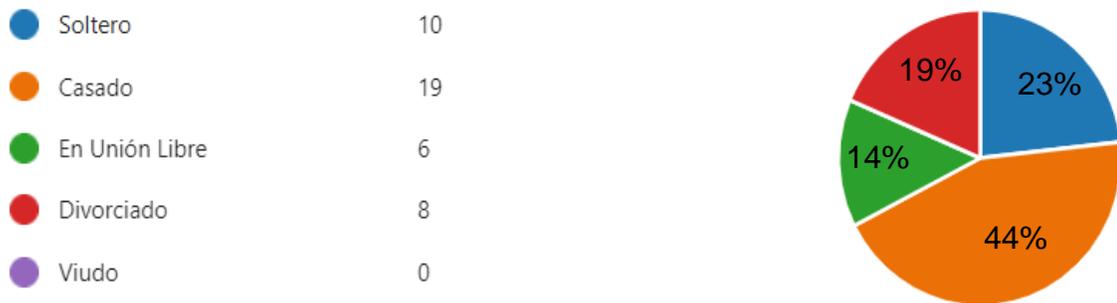
Figura 6: Respuestas a la pregunta 1, Género



Fuente: Elaboración propia.

El 53% representan el género masculino y el 47% el género femenino, lo que muestra una participación muy equitativa entre hombres y mujeres.

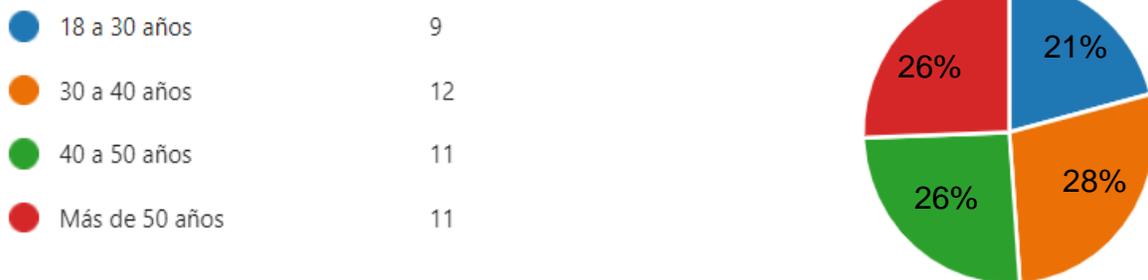
Figura 7: Respuestas a la pregunta 2, Estado civil



Fuente: Elaboración propia.

Un 23% de los encuestados dicen ser solteros, un 44% casados, el 14% en unión libre y un 19% divorciados, no existen personas viudas.

Figura 8: Respuestas a la pregunta 3, Edad



Fuente: Elaboración propia.

Es interesante notar que los rangos de edad están muy equiparados, en el periodo que estamos realizando la encuesta. Lo importante al conocer los rangos de edad es concluir si existe influencia el rango de edad en algunas variables de ciertas respuestas al cuestionario.

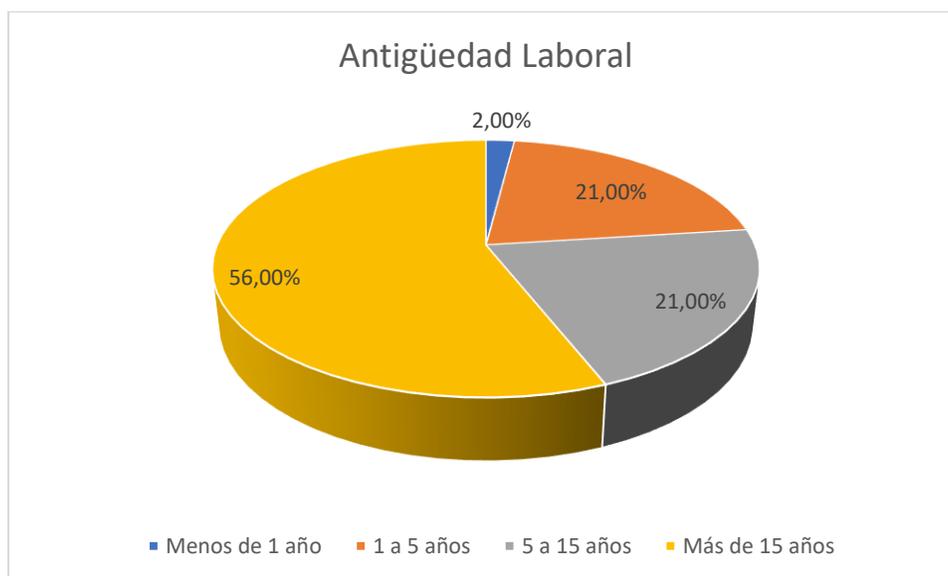
Figura 9: Respuestas a la pregunta 4, Tiempo de laborar en el Banco Popular



Fuente: Elaboración propia.

Con este resultado podemos notar como un 56% de la población tienen más de 15 años de laborar en el Banco Popular, y sólo una persona es nueva en la institución. De un año a cinco años existen 9 personas. Y de cinco años a quince años, otras 9 personas. Nueve personas representan el 21% de los encuestados. El rango de 10 a 15 años está compuesto por sólo 2 personas, por tanto, para el propósito de nuestra investigación resulta poco relevante, así que se apilará para analizarlos en un nuevo rango que sería de 5 a 15 años de laborar en el Banco Popular, para un porcentaje del 21% y de esta manera obtendremos datos más homogéneos, de la siguiente manera:

Figura 10: Síntesis de antigüedad laboral



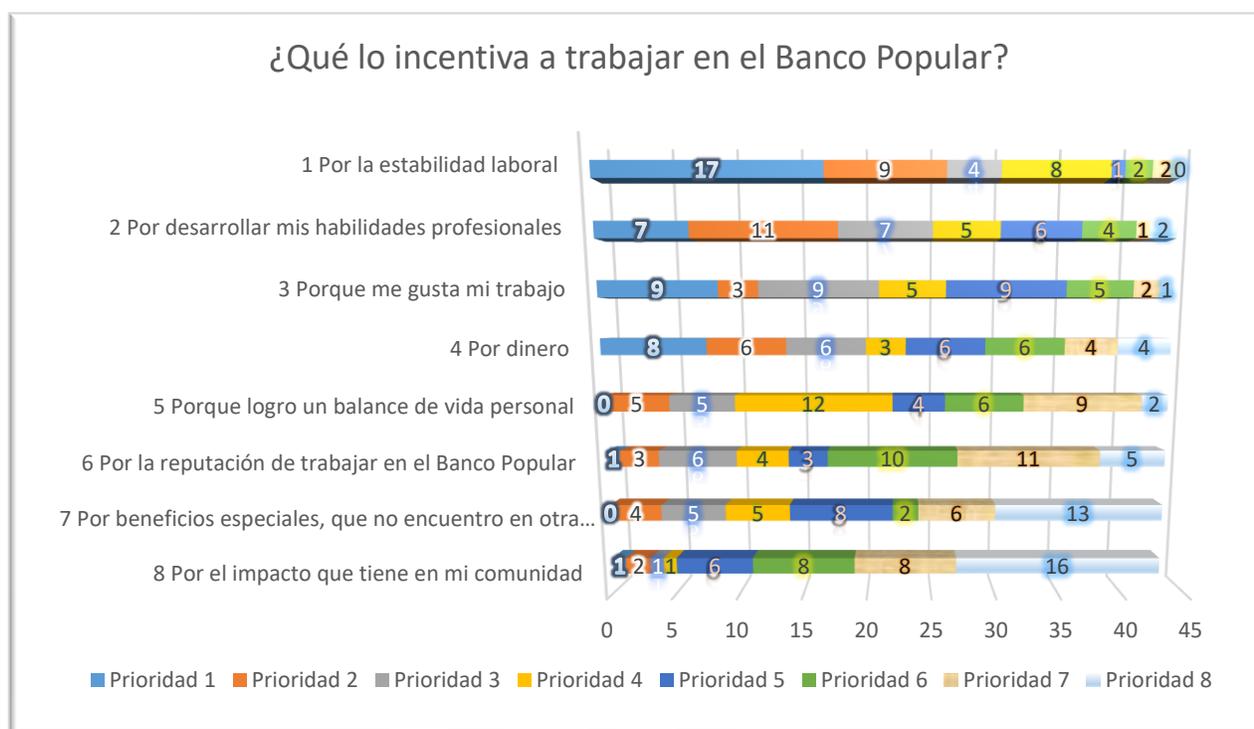
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Respuestas a la pregunta 5 ¿Qué lo incentiva a trabajar en el Banco Popular?

Posición	Respuestas	Prioridad							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Por la estabilidad laboral	17	9	4	8	1	2	2	0
2	Por desarrollar mis habilidades profesionales	7	11	7	5	6	4	1	2
3	Porque me gusta mi trabajo	9	3	9	5	9	5	2	1
4	Por dinero	8	6	6	3	6	6	4	4
5	Porque logro un balance de vida personal	0	5	5	12	4	6	9	2
6	Por la reputación de trabajar en el Banco Popular	1	3	6	4	3	10	11	5
7	Por beneficios especiales, que no encuentro en otra empresa	0	4	5	5	8	2	6	13
8	Por el impacto que tiene en mi comunidad	1	2	1	1	6	8	8	16

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11: Análisis de la respuesta 5 ¿Qué lo incentiva a trabajar en el Banco Popular?



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría un 40% que representan a 17 personas, coinciden en la importancia de la estabilidad laboral que ofrece el Banco Popular, como mayor motor para trabajar en esta institución, es importante mencionar que 9 personas para un 21% lo eligieron en segundo lugar, por lo que en forma consolidada como primero y segundo lugar serían un 61%. Además, ninguna persona la colocó como la última opción.

Seguido de la opción, por desarrollar mis habilidades, la cual 7 personas la eligieron de primer lugar para un 16%, y un 26% (11 personas) la colocan en segundo lugar.

Luego, porque me gusta el trabajo, la eligieron de primer lugar 9 personas para un 21% y en segundo lugar 7% o sea 3 personas. Cabe rescatar que la misma cantidad de 9 personas lo eligieron de tercero y quinto lugar.

La respuesta, por dinero, está en cuarto lugar 8 personas un 19% lo eligieron en primer lugar. En segundo, tercero, quinto y sexto la misma cantidad de 6 personas.

La opción, porque logro un balance de vida personal, 12 personas un 28% lo colocaron en cuarto lugar y ninguno en primer lugar, para colocarse en la quinta posición general.

En la posición sexta quedó la respuesta, la reputación de trabajar en el Banco Popular, en donde 10 y 11, personas la eligieron en sexto y séptimo lugar respectivamente.

La respuesta, por beneficios especiales que no encuentro en otra empresa, se ubica en la posición séptima, en donde un 30% o sea 13, lo colocan en la última posición, nadie la eligió la primera.

En la última posición tenemos la respuesta, por el impacto que tiene en mi comunidad, en la cual 16 personas para un 37% la eligieron de última.

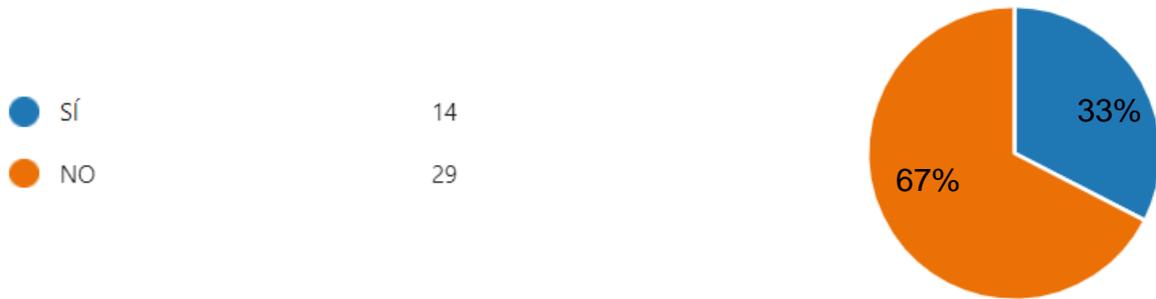
Figura 12: Respuestas a la pregunta 6 ¿Disfruta venir a trabajar al Banco Popular?



Fuente: Elaboración propia.

Podemos analizar que 40 personas para un 93% disfrutaban ir a trabajar al Banco Popular, la gran mayoría un 63% disfrutaban venir a trabajar todos los días. Una minoría sólo un 7% que representan a 3 personas lo disfrutaban ocasionalmente. No hay persona que elija la opción casi nunca o nunca.

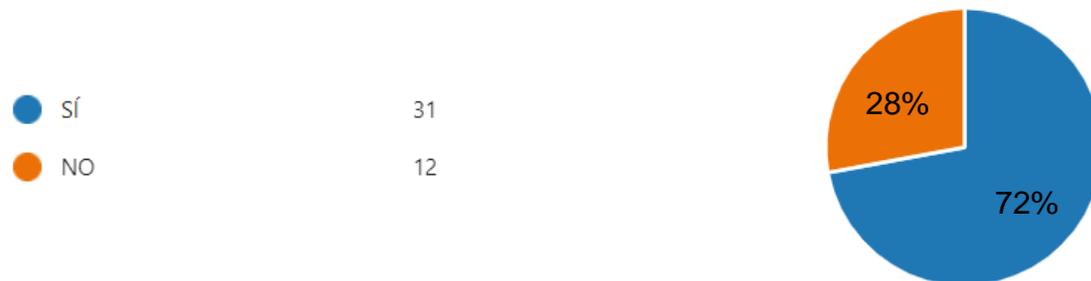
Figura 13: Respuestas a la pregunta 7 ¿Conoce que es el salario emocional?



Fuente: Elaboración propia.

Un porcentaje muy alto casi un 70% no conocen que es el salario emocional.

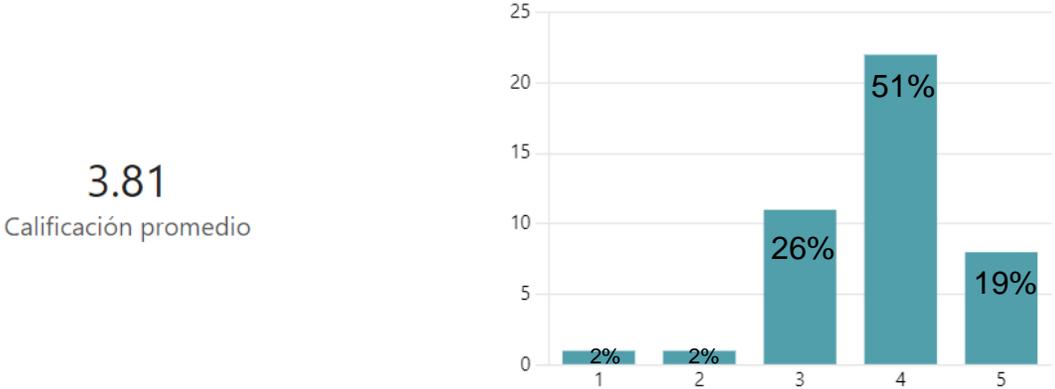
Figura 14: Respuestas a la pregunta 8 ¿Considera que su vida está balanceada en todas las áreas, por ejemplo, su familia, salud, finanzas, recreación, vida social, entre otras?



Fuente: Elaboración propia

Según los encuestados consideran que su vida está balanceada un 72%, La validez y confianza de esta respuesta, se analizará más a fondo en las conclusiones y recomendaciones para conocer más el perfil de estos funcionarios.

Figura 15: Respuesta a la pregunta 9 ¿Cómo percibe el bienestar al personal en su oficina?

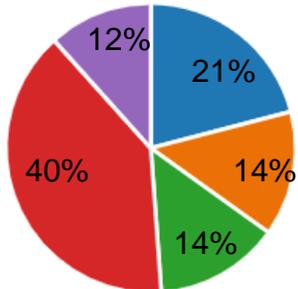


Fuente: Elaboración propia.

Un 51% o sea 22 personas la mayoría perciben un bienestar al personal muy bueno, sumado a 8 personas un 19% que lo califican con un 5, en términos generales un 70% aportan calificaciones altas a la percepción del bienestar al personal. Sólo una persona lo califica con un 1 y 2. En el nivel 3 lo califican 11 personas.

Figura 16: Respuestas a la pregunta 10 ¿Cuántos días a la semana debe trabajar más tiempo en su jornada laboral, ingresando antes o saliendo después de su horario pactado?

1 a 2 días	9
3 a 4 días	6
Todos los días	6
Ocasionalmente	17
Ningún día	5

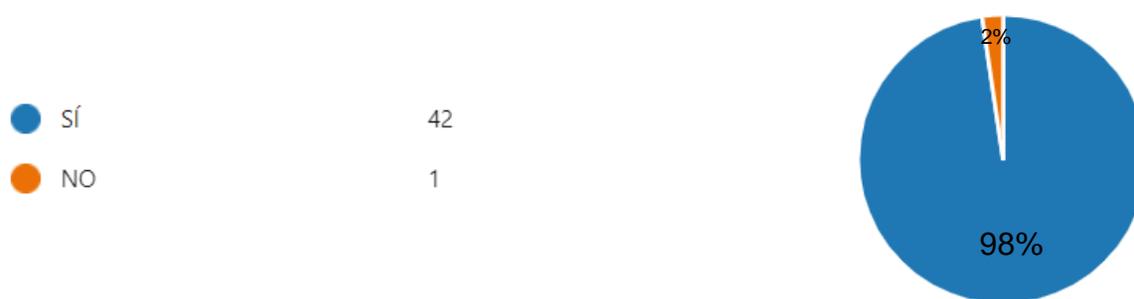


Fuente: Elaboración propia.

Es importante notar que todos los días 6 personas tienen que laborar más tiempo de su jornada laboral, la misma cantidad que marcó la opción de 3 a 4 días, en forma consolidada representan un 28%. Si a esto sumamos el porcentaje de 21% que son 9 personas que eligieron de 1 a 2 días, da como resultado un 49%.

Sumando las personas que marcaron la opción ocasionalmente y ningún día, representan un 52% de la población. Cabe rescatar que el 40% indicó que trabajar más tiempo de su jornada es algo ocasional.

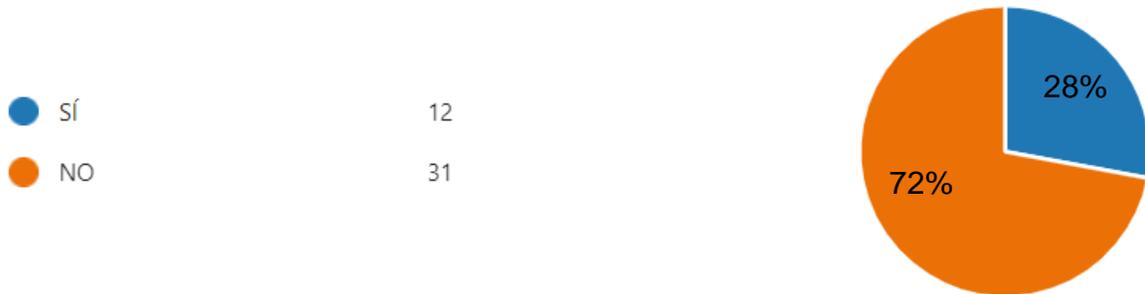
Figura 17: Respuestas a la pregunta 11 ¿Deseo seguir trabajando para esta misma empresa hasta jubilarme?



Fuente: Elaboración propia.

Sólo una persona tiene planes de no continuar laborando con el Banco Popular el resto de su vida laboral, ya que no espera llegar a pensionarse en el Banco Popular.

Figura 18: Respuestas a la pregunta 12 ¿En caso de no trabajar para el Banco Popular; tiene otras actividades económicas en las cuales desarrolla sus competencias?



Fuente: Elaboración propia.

Un 72% no poseen otras actividades económicas adicionales al trabajo en el Banco Popular. Existe mucha relación con el porcentaje reflejado en otras preguntas de este cuestionario, lo que puede mostrar mucho sobre la cultura organizacional en esta oficina.

- **Entrevista a las jefaturas**

1. ¿Conoce qué es el salario emocional, de ser afirmativo cuál es su concepto?

Dos de los encuestados mencionaron no haber escuchado ese término, el otro menciona que el salario emocional es una retribución no económica que reciben los empleados y contribuye a un ambiente sano.

Las respuestas son ampliadas con ejemplos por parte del encuestador.

2. ¿El Banco Popular, realiza capacitaciones sobre liderazgo?

Nunca

Casi Nunca

Ocasionalmente, **Todos mencionaron que ocasionalmente**

Casi siempre

3. ¿Además de lo aprendido en el Banco Popular, por su propia cuenta investiga sobre temas de liderazgo para aplicarlo en su puesto de trabajo, explique cómo?

Uno de los entrevistados menciona: como profesor universitario está en la obligación de actualizarse constantemente. Los otros dos coinciden en que, sí buscan información adicional, además, indican que el Banco Popular ofrece cursos a través de la universidad corporativa pero el tiempo no alcanza para abarcarlos todos, por mi propia cuenta encuentro información importante en Google, videos de Yuo Tube, entre otros.

4. ¿Conoce o ha escuchado sobre la felicidad organizacional o gerencia de la felicidad, qué es lo primero que se le viene a la mente? SI o NO

Todos respondieron que no. Lo que piensan que puede ser, uno de ellos piensa que es potencializar el desarrollo y crecimiento personal del recurso humano, otro que ayuda al manejo de las emociones, bienestar, liderazgo, toma de decisiones, motivación, capacitación y otras herramientas personales; que es un tema relacionado con el clima organizacional y ambiente laboral.

5. ¿Qué piensa de la importancia del balance de vida personal y laboral en los resultados o productividad?

Todos coinciden con que es de suma importancia, que debe ser el equilibrio debe ser perfecto, no se puede estar 100% en el trabajo y descuidar la vida, que es importante cumplir con el trabajo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENCIONES

Conclusiones

1. Podemos ver las relaciones entre las siguientes preguntas:

Más del 70% de los funcionarios de la oficina del BP Total Guápiles, consideran que su vida está balanceada, mismo porcentaje de encuestados que respondieron no tener otras actividades económicas, similar es el porcentaje de la percepción del bienestar al personal en la oficina. Un porcentaje del 63% disfrutan ir a trabajar todos los días, además si comparamos los primeros tres incentivos que motivan al personal a laborar en el Banco Popular, notamos que no son por motivos económicos y éste sería un porcentaje que supera el 70%. Además, sólo una persona contestó que no desea seguir trabajando en el Banco Popular hasta jubilarse, por lo que casi el 100% desean seguir trabajando toda su vida laboral en el Banco Popular.

Vemos una correlación en que la mayoría de los funcionarios no cuentan con otras fuentes de ingresos y el no ser el dinero el principal motivo para trabajar en la oficina BP Total Guápiles, así que su tiempo libre no lo dedican otros trabajos para generar ingresos, lo que les permite un mejor balance de vida y trabajo, lo cual se muestra en los resultados de las encuestas. Por otra parte, encuentra un alto sentido de pertenencia acompañado de un bienestar laboral bueno.

2. Según la encuesta, si consideramos una semana normal de trabajo, 21 personas trabajan más tiempo de su jornada laboral ya sea desde un día hasta todos los días, lo que representa un 49% de la población lo cual podríamos traducir que la mitad del personal, si a esto le sumamos quienes contestaron que de forma ocasional que representan un 40% o sea 17 personas, el porcentaje es muy alto un 89% para 38 funcionarios que de una u otra forma laboran más tiempo de su jornada laboral.

Es importante analizar el motivo por el cual 6 funcionarios laboran todos los días más tiempo de su jornada laboral, dato importante es que todos ellos tienen más de 15 años de laborar en el Banco Popular y disfrutan ir a trabajar todos los días. Además, 4 de ellos superan los 50 años y su estado civil es casado. En fin, todo esto muestra un alto grado de compromiso y pertenencia de los funcionarios en su trabajo.

3. Podemos concluir que la estabilidad laboral es el mayor incentivo para laborar en el Banco Popular, de los 17 funcionarios que la eligieron en primer lugar, hay de todas las edades y antigüedad laboral, lo mismo con quienes eligieron el dinero en primer lugar, por tanto, no podemos atribuir los criterios de elección a la edad de los encuestados, si no más al bienestar laboral que facilita la institución con sus beneficios económicos y su salario emocional.

4. Es importante destacar que un porcentaje alto unos 29 funcionarios responden que no conocen qué es el salario emocional, se desconoce de quienes respondieron que sí, cuál es el grado de conocimiento de este; incluso en las entrevistas dos jefaturas no lo habían escuchado con ese nombre.

5. Hasta qué punto los entrevistados tendrán claro el concepto de bienestar al personal, balance de vida, felicidad organizacional y liderazgo entre otros aspectos importantes en el clima y cultura organizacional, es difícil medir su nivel de validez y confianza ya que son variables muy cualitativas; las cuales pueden significar cosas distintas para cada individuo, además que el formulario de encuesta fue autocompletado sin una orientación del encuestador.

Según, Seligman (2015), “cuando se le pregunta a una persona cara a cara sobre el bienestar, intervienen cuestiones: te mienten, quieren agradarte, se preocupan de su reputación, etcétera”.

Recomendaciones

1. Los funcionarios deben conocer los beneficios que brinda el Banco Popular, los cuales forman parte del salario emocional y ayudan al bienestar del personal. Es de vital importancia que, en primer lugar, las jefaturas promuevan el bienestar al personal; conozcan como fomentar el salario emocional para ayudar al personal brindando herramientas que ayuden al balance de vida y trabajo. Para esto se requiere de un proyecto orientado a gerenciar la felicidad de los empleados, así como capacitaciones y refrescamientos de los beneficios o herramientas que ya el Banco Popular cuenta para mejorar el clima organizacional. Por otra parte, estas capacitaciones orienten al personal sobre un sentido más amplio y concreto del concepto balance de vida.

2. Existen personas que por las funciones específicas de su puesto deben ingresar a laborar antes de su jornada laboral y salir después de la hora de salida, esto no es un hábito sano, por lo que se recomienda analizar el perfil del puesto para buscar soluciones a esta situación, ya sea de manera económica, reconociendo una jornada diferenciada o incluso una flexibilidad de horarios. Además, se deben conocer los motivos por los cuales gran cantidad de funcionarios ingresan a laborar antes y salen después de su jornada laboral, y si esta situación les está causando perjuicio en su vida personal, ya que según el análisis de resultados de las encuestas existe un alto grado de pertenencia a la oficina, con funcionarios que disfrutan ir a trabajar y perciben un buen ambiente laboral.

3. Según las entrevistas no queda claro el tema de las capacitaciones sobre temas de liderazgo, mencionan que por parte del Banco Popular se han impartido cursos sobre liderazgo en la Universidad Corporativa, pero que disponer de tiempo ha sido el problema, mencionan que las capacitaciones son ocasionales, por lo tanto, se recomienda un programa de capacitaciones o talleres sobre liderazgo que sean sistemáticos y organizados; los cuales brinden herramientas para mejorar el clima organizacional. Además, se estudien temas orientados en la felicidad organizacional.

4. Se puede mejorar en el bienestar al personal, aunque muchas respuestas rondan un 70% en buenos indicadores existe un 30% restante que representan funcionarios que requieren reforzar esta área, además según el promedio obtenido en las encuestas la percepción del bienestar al personal del 1 al 5 su calificación es del 3.81. Algunas sugerencias pueden ser las siguientes:

a. Una comunicación asertiva en la cual se puedan escuchar sugerencias o un buzón de sugerencias.

b. Una sala que cuente con espacio para descansar, recreación, lectura u otros para los tiempos de descanso o cuando un empleado siente un malestar físico o emocional pueda descansar y reponerse para luego reincorporarse a sus labores a su vez esto puede evitar una posible incapacidad laboral por más de un día.

c. A su vez fomentar las pausas activas que el área de bienestar al personal ha implementado en sus estrategias; pueden ser también micro descansos que ayuden para aliviar el cansancio muscular, fatiga y restauren la concentración, además se pueden evitar lesiones por estar todo el día en un cubículo.

d. Salas de juegos o guardería cuando los funcionarios requieran que sus hijos los esperen cuando en caso de emergencia no tengan quien se los cuide.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

- **Introducción**

En este capítulo abordaremos una propuesta que contribuya al bienestar laboral de los empleados del Banco Popular oficina BP Total Guápiles; al ser competencia de la administración general del Banco Popular y ser ésta centralizada, la dirección de capital humano y la unidad bienestar al personal, brinda su servicio en forma general a todas las oficinas del país. Por tanto, la propuesta surge de la evaluación realizada en el BP Total Guápiles, mediante encuestas y entrevistas, pero el plan de acción es viable aplicarlo en cualquier otra oficina ya que los medios para realizarlo como las plataformas digitales, la implementación de una gerencia de la felicidad, evaluar los perfiles de puestos, capacitaciones y otros aspectos de mejora tienen un costo y un alcance más allá de una sola oficina para que sean rentables para la institución.

El objetivo general de la propuesta se espera alcanzar por medio de las acciones concretas desarrolladas en cada objetivo específico.

Figura 19: Infografía de la propuesta



Fuente: Creación propia

La felicidad organizacional gira entorno a la búsqueda de un balance de vida integral. Por lo que esta propuesta la enfocaremos en cuatro pilares que son el bienestar, el liderazgo, el talento humano y el impacto en el rendimiento, todo esto forma parte de la gerencia de la felicidad o felicidad organizacional.

Cada pilar tiene sus propios indicadores como, por ejemplo, el bienestar se promueve a través de una buena comunicación y la facilitación de herramientas por parte del patrono, entre otros aspectos intrínsecos como la pertenencia y el propósito de vida. El liderazgo por su parte requiere estar constantemente actualizado y por medio de capacitaciones sea consciente de la importancia del balance de vida. El capital humano es el principal objetivo del clima organizacional, por lo que éste se debe encontrar motivado, impulsar sus competencias y encontrar un ambiente sano y ser un funcionario

integral. Por su parte, para la empresa es fundamental ver los resultados fruto del buen rendimiento y desempeño de toda la oficina.

- **Objetivos**

Objetivo general

Fomentar la importancia de la felicidad organizacional en el Banco Popular, a través del área de bienestar al personal, como herramienta para mejorar la productividad y el bienestar emocional de los funcionarios.

Objetivos específicos

1. Promover el bienestar al personal para que los empleados conozcan todos los beneficios de trabajar en el Banco Popular, por medio de charlas y comunicados a través de plataformas digitales, de manera periódica.

2. Concientizar a las jefaturas de la importancia de la motivación integral y el salario emocional como herramientas para el buen desempeño de los funcionarios.

3. Desarrollar la gerencia de la felicidad para mejorar el bienestar al personal como un proyecto de parte de Dirección de Capital Humano en un plazo aproximado de 5 años.

4. Evaluar la situación del tiempo adicional a la jornada laboral que los funcionarios laboran para conocer las causas y evitar estrés laboral a través de análisis de funciones.

Tabla 3: Acciones concretas de la propuesta.

Objetivos específicos	Actividad	Responsable	Tiempo	Recursos
Promover el bienestar al personal para que los empleados conozcan todos los beneficios de trabajar en el Banco Popular, por medio de charlas y comunicados a través de plataformas digitales, de manera periódica.	1.Charlas virtuales, focus group, capacitaciones, entre otros en los cuales se expongan los beneficios de ser funcionario del Banco Popular.	Unidad de bienestar Personal y organizaciones como SIBANPO, COOPEBANPO, ASEBANPO y otros.	Una hora por cada reunión.	Se imparte por funcionarios del mismo Banco Popular. El recurso más necesario es el tiempo y disposición de cada funcionario.
	2.Enviar al correo y otros medios de comunicación internos posibles, cápsulas informativas sobre los beneficios relacionados al salario emocional, bienestar, consejos para mejorar el balance de vida, psicología positiva entre otras	Unidad de Bienestar Personal	Una vez al mes y temas que sean repetidos como refrescamientos dos veces al año.	Se utilizan los recursos ya existentes y se busca referencia bibliográfica sobre temas relacionados.

	herramientas que ayuden a la salud física y emocional.			
	3.Mejorar la infraestructura física creando espacios para el descanso, recreación y dispersión, así como guarderías.	Área de Infraestructura, Salud Ocupacional y Dirección de Capital Humano.	Según el recomendado en a cada proyecto específico.	Según el asignado en el periodo correspondiente.
	4.Se propone la compra de al menos un sofá, para ubicarlos en el área de la cochera donde se encuentra un área acondicionada para almorzar, en la oficina BPT Guápiles.	La oficina del BPT Guápiles, buscará los medios para adquirirlos.	A corto plazo menos de 12 meses.	Precio aproximado de un sofá de segunda, 100.000 colones. Precio de un sofá nuevo aproximadamente 250.000 colones.
	5.Crear el mes del Bienestar, en el cual se enfatizará con actividades dirigidas a todo el personal, incluye charlas, concursos, entre otros.	Unidad de Bienestar al Personal.	Un mes al año	Según el asignado en el periodo correspondiente.

	6.Implemetar consejos y técnicas para evitar cansancio muscular y la fatiga causados por el sedentarismo. Como por ejemplo ejercicios, micro descansos, ergonomía y otros hábitos saludables para el trabajo.	Unidad de Bienestar Personal	de al	Implementación inmediata.	Impartido por el mismo personal, además contratar profesionales que brinden su apoyo y conocimientos.
Concientizar a las jefaturas de la importancia de la motivación integral y el salario emocional como herramientas para el buen desempeño de los funcionarios.	1.Capacitaciones en el tema del salario emocional.	Unidad de Bienestar Personal.	de al	4 semanas	Se puede impartir por medio de la Universidad Corporativa
	2.Impartir a las gerencias y jefaturas, seminarios y charlas sobre liderazgo, la felicidad y la psicología positiva, entre otros temas. Además, crear programas de capacitación sobre estos temas.	Dirección de Capital Humano.	de	Tres horas de máster clases, y el tiempo que se defina en su momento para una conferencia.	Contratar expertos en el tema para impartir una máster clases y seminarios, capacitaciones, por ejemplo, con Ignacio Fernández

				Reyes, Martín Seligman, instituciones educativas, entre otros.
Desarrollar la gerencia de la felicidad para mejorar el bienestar al personal como un proyecto de parte de Dirección de Capital Humano en un plazo aproximado de 5 años	1. Buscar herramientas formativas como por ejemplo en el TEC, existe la Red Universitaria de la Felicidad, que ofrece modelos de gestión de la felicidad empresarial.	Dirección de Capital Humano.	De 1 a 2 años	Según el asignado en el periodo correspondiente
	2. Concientizar a la alta gerencia de la importancia de la gerencia de felicidad, por medio de una estrategia. Se pueden contratar personal o empresas ya sea a nivel nacional o internacional para que desarrollen sus propuestas de mejoras en este	Unidad de Bienestar al Personal.	De 1 a 4 años	Según el asignado en el periodo correspondiente.

	tema de felicidad organizacional.			
	3.Crear un curso en la Universidad Corporativa sobre la Felicidad Organizacional	Unidad de Bienestar Personal	De 1 a 2 meses	Impartido por el mismo personal del Banco Popular, competente en el tema.
Evaluar la situación del tiempo adicional a la jornada laboral que los funcionarios laboran para conocer las causas y evitar estrés laboral a través de análisis de funciones	1.Por medio de una investigación obtener resultados que determinen la situación que lleva a los funcionarios a trabajar tiempo fuera de su jornada laboral, analizar sus funciones y ajustar los perfiles del puesto en caso necesario. Para brindar herramientas a su bienestar laboral.	Dirección de Capital Humano	De 1 a 2 años	De ser necesario asignar presupuesto para contratar una consultoría en este tema.

Fuente: Elaboración propia.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- AB SYSTEM (05 de junio de 2023). El equilibrio entre el trabajo y la vida personal en la era digital. <https://www.abprosystems.com/blog/item/140-equilibrio-trabajo-vida-personal-en-era-digital>
- Achor S (2011). El feliz secreto para trabajar mejor. [Video]. YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=vQalm-AFdNs>
- ASECCSS (2023). *¿Cuál es el propósito del PROBESOL?*. Recuperado de: <https://aseccss.com/probesol-programa-de-beneficios-solidarios/#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1l%20es%20el%20prop%C3%B3sito%20del%20PROBESOL%3F%20El%20Programa,de%20sus%20necesidades%20sociales%20y%20de%20bienestar%20integral.>
- Banco de Costa Rica (2023), *Capital Humano del Banco de Costa Rica*, recuperado de https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/capital_humano/
- Benites, J. (7 de julio, 2022), *Scotiabank y un modelo de flexibilización laboral que ha sido todo un éxito*. Recuperado de <https://centroavance.cl/scotiabank-modelo-flexibilidad-laboral-corresponsabilidad/#:~:text=Un%20equilibrio%20entre%20la%20vida%20familiar%20y%20laboral,sana%20relaci%C3%B3n%20entre%20lo%20laboral%20y%20lo%20familiar.>
- Campos Y. (s.f.). *Investigación exploratoria con métodos cualitativos*. [Lectura PDF]. Universidad San Marcos. CANVAS. Costa Rica.
- Cerda-Sanchez, M., Fernandez-Giusti, A., Barja-Ore, J., Silva Ramos, J., & González Blanco, M. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso con el trabajo en el personal de enfermería. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 52(1), 121–132.
- Chiavenato I., (2009), *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*, Editorial Mac Graw Hill.
- Chinchilla N, (22 de febrero de 2022), *TEC se integra a la Red Universitaria de la Felicidad*. Recuperado de: <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2022/02/23/tec-se-integra-red-universitaria-felicidad>
- Conocimiento Experto. (28 de junio de 2021). *EL MITO DEL BALANCE DE LA VIDA PERSONAL (Balance Vida Trabajo)* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=yN7m7DKJy4w&t=921s>
- Eclass.com (03 agosto de 2013), *La primera Gerencia de Felicidad en Chile y Latinoamérica*, recuperado de <https://blog.eclass.com/caso-gerencia-de-la-felicidad-en-chile>

- González G. (09 diciembre 2019). *Estudio retrospectivo: características, ejemplos y limitaciones*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/estudio-retrospectivo/>
- La República.Net (18 de marzo de 2019). *La conciliación de la vida familiar, personal y laboral en Costa Rica*. Recuperado el 2 de julio de 2023, de <https://www.larepublica.net/noticia/la-conciliacion-de-la-vida-familiar-personal-y-laboral-en-costa-rica>
- Martín N. (13/05/2021). *Qué es la psicología positiva: objetivos, antecedentes y cómo aplicarla a tu vida*. Recuperado de: <https://www.unir.net/salud/revista/psicologia-positiva-antecedentes-aplicacion/>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2023). *Marco Legal*. Recuperado de <https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/marco-legal.html#:~:text=Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Ministerio%20de%20Trabajo%20y,Seguridad%20Social%20No.%201860%20y%20sus%20reformas>.
- Muguirra A. (s.f.). *¿Qué es la investigación descriptiva?* Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- NEXT U (s.f.). *Los principales fundamentos de la administración*. Recuperado de <https://www.nextu.com/blog/fundamentos-de-la-administracion-rc22/>
- ORACLE. (2023). *¿Qué es el equilibrio entre la vida personal y laboral?*. Recuperado de <https://www.oracle.com/mx/human-capital-management/employee-experience/what-is-work-life-balance/>
- Ortega C. (s.f.). *¿Qué es la metodología de la investigación?* Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion/>
- Ortega S. (s.f.). *Salario emocional: Qué es, importancia, tipos y ejemplos*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-salario-emocional/>
- Peralta R. (s.f.). *El clima organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Rodríguez D. (26 de julio de 2019). *Operacionalización de variables: proceso y ejemplos*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/operacionalizacion-de-variables/>
- Salgado Benites, J. Guerrero López, L. Salgado Hernández, N (2016). *Fundamentos de Administración*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/usanmarcos/titulos/130328>
- Sánchez A. (2019). *AMLO decreta el 1 de junio como el día del balance trabajo-familia*. Recuperado de <https://expansion.mx/carrera/2019/05/03/amlo-decreta-el-1-de-junio-como-el-dia-del-balance-trabajo-familia>

- Taboada N. (6 de junio de 2021). *¿Qué es el balance vida-trabajo y cómo se logra?*
Recuperado de: <https://afe.com.mx/que-es-el-balance-vida-trabajo-y-como-se-logra/>
- Universidad de Sinú Montería (19 de febrero de 2015), *Presentación Martin Seligman, Psicología Positiva, la ciencia de la felicidad*. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=UYJhParRZog&t=1245s>
- Velásquez A. (s.f.). *¿Qué es la investigación correlacional?* Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Villacis P. (2023). *El equilibrio vida-trabajo: ¿Qué es y cómo alcanzarlo?*. Recuperado de <https://blogs.evaluar.com/el-equilibrio-vida-trabajo-que-es-y-como-alcanzarlo>
- Zamora K. (2021). *Capítulo III. Marco metodológico*. [Lectura PDF]. Universidad San Marcos. CANVAS. Costa Rica.

ANEXOS

Encuesta de bienestar personal

Este formulario tiene el fin de la investigación de un proyecto sobre el equilibrio vida y trabajo. La información es confidencial.

1.Género

- Masculino
- Femenino
- Otro

2.Estado Civil

- Soltero
- Casado
- En Unión Libre
- Divorciado
- Viudo

3.Edad

- 18 a 30 años
- 30 a 40 años
- 40 a 50 años
- Más de 50 años

4.Tiempo de laborar en el Banco Popular

- Menos de 1 años
- 1 a 5 años
- 5 a 10 años
- 10 a 15 años
- Más de 15 años

5. ¿Qué lo incentiva a trabajar en el Banco Popular?

Ordene cada ítem, descendientemente según su prioridad siendo la primera el motivo más importante llegando a ser la última la menos importante.

Por dinero

Por desarrollar mis habilidades profesionales

Porque me gusta mi trabajo

Por el impacto que tiene en mi comunidad

Por la reputación de trabajar en el Banco Popular

Por la estabilidad laboral

Porque logro un balance de vida personal

Por beneficios especiales, que no encuentro en otra empresa

6. ¿Disfruta venir a trabajar al Banco Popular?

Todos los días

Casi todos los días

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

7. ¿Conoce qué es el salario emocional?

Sí

NO

8. ¿Considera que su vida está balanceada en todas las áreas, por ejemplo, su familia, salud, finanzas, recreación, vida social, entre otras?

Sí

NO

9. ¿Cómo percibe el bienestar al personal en su oficina? Elija la opción donde 1 es calificación más baja y 5 la más alta.

1

2

3

4

5

10. ¿Cuántos días a la semana debe trabajar más tiempo en su jornada laboral, ingresando antes o saliendo después de su horario pactado?

- 1 a 2 días
- 3 a 4 días
- Todos los días
- Ocasionalmente
- Ningún día

11. ¿Deseo seguir trabajando para esta misma empresa hasta jubilarme?

- SÍ
- NO

12. ¿En caso de no trabajar para el Banco Popular; tiene otras actividades económicas en las cuales desarrolla sus competencias?

- SÍ
- NO

Entrevista a las jefaturas

1. ¿Conoce qué es el salario emocional, de ser afirmativo cuál es su concepto?

2. ¿El Banco Popular, realiza capacitaciones sobre liderazgo?

Nunca

Casi Nunca

Ocasionalmente

Casi siempre

3. ¿Además de lo aprendido en el Banco Popular, por su propia cuenta investiga sobre temas de liderazgo para aplicarlo en su puesto de trabajo, explique cómo?

4. ¿Conoce o ha escuchado sobre la felicidad organizacional o gerencia de la felicidad?

SI o NO, ¿Qué es lo primero que se le viene a la mente?

5. ¿Qué piensa de la importancia del balance de vida personal y laboral en los resultados o productividad?