

UNIVERSIDAD APEC



ESCUELA DE GRADUADOS

Trabajo Final para Optar por el Título de:
Maestría en Gerencia y Productividad

Título:
**“Análisis de la Calidad de vida en el trabajo. Caso
Departamento de Cobros del Banco Popular
Dominicano, Zona Metro Oeste, 2012”**

Presentado por:
Ing. Jorge Luis Garrido 2000-1249

Asesora:
Dra. Ada Bazil

**Santo Domingo, D. N.
Agosto, 2012**

***“Análisis de la Calidad de vida en el trabajo. Caso
Departamento de Cobros del Banco Popular
Dominicano, Zona Metro Oeste, 2012”***

INDICE

Págs.

AGRADECIMIENTO	i
RESUMEN.....	ii
INTRODUCCION.....	02
METODOLOGIA	05

CAPITULO I: CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

1.1 Conceptualización de Calidad de Vida	08
1.2 Origen y evolución de la Calidad de Vida	10
1.3 Calidad de Vida y Trabajo	13
1.3.1 Gestión de la calidad de vida en el trabajo	14
1.3.2 Beneficios de la gestión de la calidad de vida para las empresas	17
1.4 Medición de la calidad de vida en el trabajo	21
1.4.1 Condiciones Objetivas de la calidad de vida en el trabajo	22
1.4.2 Condiciones Subjetivas de la calidad de vida en el trabajo	25

CAPITULO II: ASPECTOS GENERALES DE BANCO POPULAR DOMINICANO

2.1 Historia del Banco Popular Dominicano	31
2.1.1 Reconocimientos	33
2.2 Perfil Corporativo	34
2.2.1 Misión	34
2.2.2 Visión.....	34
2.2.3 Valores	35
2.2.4 Fortalezas.....	36
2.3 Productos y Servicios	36
2.3.1 Banca Personal	37
2.3.2 Banca Empresarial	38

2.4 Responsabilidad Social Corporativa en Banco Popular Dominicano.....	39
2.4.1 Programas de Ayuda a la Comunidad	40

**CAPITULO III: VALORACION DEL ANALISIS DE LA CALIDAD DE VIDA EN
EL TRABAJO. CASO DEPARTAMENTO DE COBROS DEL BANCO
POPULAR DOMINICANO**

3.1 Situación Actual de la Empresa.....	45
3.2 Análisis de los resultados de la encuesta y entrevistas.....	47
3.2.1 Resultados de la encuesta	47
3.2.2 Resultados de las entrevistas.....	51
3.3 Resultados de la investigación	52

CONCLUSIONES	iv
RECOMENDACIONES	v
BIBLIOGRAFIA	vi
ANEXOS	

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por ser quien es, por ser mi creador y dador de vida. Todo lo que tengo te lo debo a ti Señor. Gracias por darme la fuerza para concluir esta maestría; gracias porque aún sin pedírtelo, estuviste ahí en cada momento. Gracias Señor.

A mi esposa Ana Mercedes Abreu

Gracias por tu apoyo, por tu comprensión y paciencia. Gracias por todas las veces que soportaste mi ausencia y cargaste sola con las responsabilidades de ambos. Te amo preciosa.

A mis padres

A mi madre Máxima Hernández por su eterno apoyo incondicional y a mi padre Pilar Garrido Rijo por siempre estar ahí pendiente de mis pasos.

A mis hermanas Luisa Georgina y Marta del Pilar Garrido

Hermanas de veras les agradezco mucho el estar siempre presente y atentas a mis pasos y por siempre transmitirme energía positiva para seguir adelante.

A mis compañeros de clase

Gracias a todos por hacerme sentir parte de ustedes. Gracias por todas las experiencias que vivimos juntos y por todos los conocimientos que cada uno de ustedes me ha aportado. Todos son muy especiales.

RESUMEN

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis que nos permita determinar el grado de satisfacción con la calidad de vida en el trabajo de los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano, aportar una serie estrategias y recomendaciones que coadyuven a mantener el grado de satisfacción a un nivel aceptable y a mejorarlo continuamente. El método de estudio utilizado en esta investigación fue, en primer lugar, el método exploratorio, ya que este tipo de metodologías nos permitió conocer el problema, generar ideas y establecer nuestro punto de partida. En segundo lugar, abordaremos este estudio a través del método de análisis, pues esta metodología implica un proceso de conocimiento que nos ayuda a familiarizarnos y/o a identificar cada una de las partes que caracterizan una realidad. Y nos auxiliamos la realización de entrevistas y encuestas con el fin de obtener información, opiniones o bien para conocer cómo perciben los empleados, de manera individual, la calidad de vida en el trabajo.

El estudio afloró que el trabajo rápidamente se torna monótono pues los empleados realizan tareas altamente repetitivas. Que el horario de trabajo es muy extenso no permitiendo equilibrio con la vida personal y que continuamente se sientan cansados y fatigados por la carga laboral.

Y por último que si bien es cierto que el Banco tiene programas de formación en las diferentes áreas profesionales y personales, no provee el tiempo necesario para realizar los programas o usa tiempo libre de los empleados para impartir las formaciones.

Se concluyó que la Sobrecarga laboral y el desequilibrio entre Horario y vida personal son los componentes que afectan desfavorablemente a calidad de vida en el trabajo de los empleados del Departamento de Cobros de Banco Popular.

INTRODUCCION

INTRODUCCION

Uno de los temas de mayor discusión hoy en día es el relacionado con la calidad de vida de los trabajadores. Empresas a nivel mundial elaboran políticas que buscan reflejar y respetar las necesidades de los empleados y usan estas políticas como estrategias para mantener y retener los mejores talentos, elevar la productividad, reducir el ausentismo, fortalecer la reputación de la organización, etc. La presente investigación trata el tema **“Análisis de la Calidad de vida en el trabajo. Caso Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano, Zona Metro Oeste, 2012”** y pretende, una vez determinado el grado de satisfacción con la calidad de vida en el trabajo de los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano, aportar una serie estrategias y recomendaciones que coadyuven a mantener el grado de satisfacción a un nivel aceptable y a mejorarlo continuamente.

El problema a abordar en esta investigación está orientado a determinar cuáles aspectos de la calidad de vida pudiesen estar afectando desfavorablemente el grado de satisfacción de lo de los empleados del Departamento de Cobros. Empleados de este departamento sólo se esfuerzan por satisfacer las expectativas mínimas de desempeño; se quejan de que el trabajo que realizan no les permite desarrollo personal ni profesional, que trabajan horas extras requieren esfuerzos extraordinarios, etc. Y es por ello que nos avocamos a realizar esta investigación.

Los objetivos del estudio están dirigidos por una parte a evaluar el nivel de Realización Profesional de los empleados del departamento de Cobros, a determinar la relación existente entre Horario y Vida Personal y por otra a identificar el grado de la Sobrecarga Laboral que pudiese afectar desfavorablemente la Calidad de Vida en el trabajo de los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.

El tipo de estudio a utilizar en esta investigación es, en primer lugar, el método exploratorio, ya que este tipo de metodologías nos permite conocer el problema, generar ideas, determinar nuestro punto de partida hacia estudios más rigurosos en el futuro. En segundo lugar, abordaremos este estudio a través del Método de Análisis, pues esta metodología implica un proceso de conocimiento que nos ayuda a familiarizarnos y/o a identificar cada una de las partes que caracterizan una realidad, permitiéndonos de esa manera establecer la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación. Así lograremos escudriñar sistemáticamente el problema y basar nuestras conclusiones en un gran número de observaciones. Nos auxiliaremos de entrevistas con el fin de obtener información, opiniones o bien para conocer cómo perciben los empleados, de manera individual, la calidad de vida laboral; al mismo tiempo pretendemos hacer encuestas cara a cara, por teléfono y por internet con el objetivo de cuantificar y medir las relaciones que guardan las variables que nos permitirán en conjunto determinar el grado de satisfacción con la calidad de vida.

El primer capítulo abarca todo lo concerniente a la calidad de vida, calidad de vida en el trabajo, qué tan importante es medir y gestionar la calidad de vida en el trabajo y los beneficios de hacer un diagnóstico continuo del grado de satisfacción de los empleados.

El segundo capítulo comprende los aspectos generales de Banco Popular Dominica, principal banco de la banca comercial en República Dominicana. El perfil corporativo de la empresa, servicios que ofrece en el país, sucursales y Responsabilidad Social Corporativa.

El tercer capítulo la valoración del análisis la calidad de vida en el trabajo de los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano, basado en los resultados de las entrevistas y la encuesta realizada.

METODOLOGIA

Para el desarrollo de esta investigación se ha realizado el trabajo siguiendo el patrón de diseño metodológico y/o estrategia de recolección de datos de acuerdo a las características concretas del objeto de estudio.

El primer paso fue definir cómo buscar la información y las fuentes que alimentarían dicho proceso; a través de consultas de registros históricos en Internet, informes, libros, publicaciones en revistas, artículos de prensa y estudios relacionadas con el tema.

Como herramientas o técnicas de recolección de datos, decidimos entonces, utilizar la entrevista y la encuesta.

Según consulta realizada el 04 de Agosto del 2012 en la página Web psicologiayempresa.com la entrevista es una técnica que sirve para obtener información primaria, el entrevistador se reúne con una persona, para que exprese sus opiniones respecto a algún tema. Por el tipo de información que se obtiene, las entrevistas son ideales para investigaciones exploratorias, ya que con las respuestas recibidas se puede precisar mejor un problema, los elementos que lo componen o simplemente recibir nuevas perspectivas respecto a un tema.

La entrevista será la herramienta a utilizar para el estudio cualitativo. Se hará una entrevista a dos empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano sin importar su grado jerárquico ni tiempo laborando en el departamento, con el fin de obtener opiniones acerca de cómo los empleados perciben la calidad de vida en el trabajo.

Por otro lado, según consulta realizada el 04 de Agosto del 2012 en la página Web psicologiayempresa.com la encuesta, que es la otra herramienta a utilizar en este estudio, es una técnica de obtención de información primaria y cuantitativa con fines descriptivos, consiste en la recolección de información de una muestra representativa de un conjunto objeto de estudio, mediante un cuestionario.

Para la parte cuantitativa de esta investigación se realizará una encuesta a una muestra de 119 individuos de una población conocida del 300 empleados. Para determinar el tamaño de nuestra muestra utilizamos la siguiente formula estadística para poblaciones finitas con un margen de error de un 7%:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{Z^2pq}}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra
Z= Valor Z curva normal (1.96)
p= Probabilidad de éxito (0.50)
q= Probabilidad de fracaso (0.50)
N= Población (300)
e= Error muestral (0.07)

CAPITULO I:
CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

1.1 Conceptualización de Calidad de Vida

La calidad de vida se conceptualiza de acuerdo con un sistema de valores, estándares o perspectivas que varían de persona a persona, de grupo a grupo y de lugar a lugar; así, la calidad de vida consiste en la sensación de bienestar que puede ser experimentada por las personas y que representa la suma de sensaciones subjetivas y personales del sentirse bien. Jurado, Elizabeth & Figueroa, Carlos (2002).

Según González, Adela (2009) la calidad de vida se define como la percepción del individuo de su situación en la vida, dentro del contexto cultural y de valores en que vive, y en relación con sus objetivos, expectativas, valores e intereses.

La calidad de vida es lo que hace la vida digna de vivir para un individuo. Se refiere a dignidad, a comodidad, y a la felicidad. Implica la autonomía individual y la capacidad de hacer opciones al grado más grande posible. Incluye la libertad para moverse y para relacionarse con otras personas. Satisface la necesidad de mantener relaciones y de preservar su sentido de identidad (THF Health Quality Institute, 2011).

El concepto de calidad de vida alude al bienestar en todas las facetas del hombre, atendiendo a la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales (comida y cobijo), psicológicas (seguridad y afecto), sociales (trabajo, derechos y responsabilidades) y ecológicas (calidad del aire, del agua).

Con cierta frecuencia se tiene a confundir el concepto Calidad de Vida con Nivel de vida, por lo que cabe aclarar entonces que el nivel de vida es un concepto estrictamente económico y no incluye las dimensiones ambientales y psicosocial. La calidad de vida, en cambio, alude a un estado de bienestar total, en el cual un alto nivel de vida se torna insuficiente. Por ejemplo, una persona con un alto nivel económico, que reside en una ciudad contaminada por ruido y smog y que además padece estrés por las exigencias laborales, tiene un nivel de vida alto pero una baja calidad de vida. Choren, J. (2006).

Palomba, Rossella (2002), nos dice que muchos autores piensan por ejemplo que no podemos hablar significativamente acerca de la calidad de vida en general, sino que tenemos que definir dominios específicos de la calidad de vida. Palomba entiende que el concepto de calidad de vida representa un “término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida objetivas y un alto grado de bienestar subjetivo, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades”.

1.2 Origen y evolución de la Calidad de Vida

El término calidad de vida es reciente, aparece hacia 1975 y tiene su gran expansión a lo largo de los años ochenta. Su origen proviene principalmente de la medicina para extenderse rápidamente a la sociología y la psicología, desplazando otros términos más difíciles de operativizar como felicidad y bienestar. Pero aunque el término es reciente, bajo la forma de preocupación individual y social por las mejoras de las condiciones de vida, existe desde los comienzos de la historia de la humanidad. Resulta difícil pues, hablar de un enfoque histórico, ya que es más actualidad que historia. Como señala García Riaño (1991), no existen referencias históricas bibliográficas del concepto calidad de vida en sí, de ahí que tengamos que recurrir a sus términos afines (salud, bienestar y felicidad) para hacer un poco de historia.

Su desarrollo tiene dos fases claramente delimitadas. La primera de ellas surge con las primeras civilizaciones, se extiende prácticamente hasta finales del siglo XVIII y se preocupa por la salud privada y pública. La segunda aparece con el desarrollo de la concepción moderna del estado, y la instauración de una serie de leyes que garantizan los derechos y el bienestar social del ciudadano, proceso muy reciente que converge con la aparición del “estado del bienestar” (Harris, D. 1990), y que algunos consideran un fenómeno en vías de autolimitación si no de extinción.

Las civilizaciones egipcias, hebrea, griega y la romana crearon la gran tradición occidental de la preocupación por la salud del sujeto, atendiendo bien a los factores de higienes personales y alimenticias, como en Grecia, bien a la ingeniería sanitaria de conducción y eliminación de aguas, como en Roma. La salud era considerada principalmente como la existencia de un espacio público y colectivo en el que la vida social podía desarrollarse sin grandes riesgos. De aquí sus medidas contra ciertas epidemias como la lepra. Más tarde, la tradición clásica a través del Imperio Bizantino y se extiende al mundo árabe que la reintroduce de nuevo en Europa.

El Informe Chadwick (1842) en Inglaterra y el Informe Shattuk (1850) en Estados Unidos están considerados como los comienzos de una aceptación de la Salud Pública en la que los aspectos de salud y de bienestar social están íntimamente ligados.

En ambos informes se analizan conjuntamente la salubridad pública, las condiciones de trabajo, la dieta y el sistema alimenticio, la tasa de mortalidad y la esperanza de vida, el sistema de escolarización, el estado de las viviendas y de las ciudades así como las formas de vida de las distintas clases sociales (Pierdrola, 1991).

El reconocimiento de los derechos humanos y de los derechos de los ciudadanos en los estados del siglo XIX dio lugar a nuevas formas de calidad de vida consistentes en el reconocimiento de la actividad y de la acción individual, de la lucha política y de la libertad de asociación y reunión, de la libertad de creencias, de opiniones y de su libre expresión. El concepto de calidad de vida ganaba así una nueva frontera social y política.

A partir de la Segunda Guerra Mundial el establecimiento de las democracias parlamentarias y la instauración de una economía de mercado han permitido un desarrollo económico sin igual.

El concepto de justicia social y distributiva y el establecimiento de sistemas fiscales han permitido la creación de bienes colectivos y públicos para su uso comunitario. En este contexto la calidad de vida se ha asociado al desarrollo económico, a la instauración de un mercado de consumo y a la adquisición de bienes materiales, privados y públicos. El posible error en esta última fase ha consistido en vincular la calidad de vida al puro desarrollo económico, olvidando los aspectos más cualitativos del concepto Blanco, A. (1985). Ni la sociedad opulenta y consumista significa calidad de vida, ni el bienestar material y económico coincide con el bienestar subjetivo, la satisfacción con la vida y el sentimiento de felicidad.

A lo largo de su desarrollo histórico, el concepto de calidad de vida se ha caracterizado por su continua ampliación. De forma sucinta podría considerarse que si inicialmente consistía en el cuidado de la salud personal, pasa luego a convertirse en la preocupación por la salud e higiene públicas, se extiende posteriormente a los derechos humanos, laborales y ciudadanos. Moreno, Bernardo & Ximénez, Carmen (1996).

1.3 Calidad de vida y trabajo

El Trabajo es la fuente esencial de la calidad de vida y, a la vez, un elemento intrínsecamente relevante dentro de esta. No hay calidad de vida sin trabajo. Las necesidades materiales y gran parte de las espirituales solo pueden satisfacerse con el trabajo.

La calidad de vida laboral es el principio rector de toda la política laboral en el socialismo, ya que, en la misma medida en que el hombre se encuentre satisfecho en y con la labor que realiza:

- Su calidad de vida es superior.
- Su eficacia y eficiencia mayor.
- La fluctuación laboral disminuye.

- Se eleva la autoestima.
- Es más elevado el sentido de pertenencia y de dueño de los bienes del estado.
- Propicia un alto desarrollo de los valores éticos morales.
- Se aprecia y sustenta con mayor firmeza los ideales socialistas.
- Se dan importantes pasos en la conversión del trabajo en la primera necesidad vital del hombre.

Elemento fundamental para un alto nivel de calidad de vida laboral es la posibilidad real que tenga el individuo de ejecutar un trabajo en correspondencia con la capacidad y vocación que posee y donde la riqueza de contenido este presente. Rodríguez, Lázaro (2006)

1.3.1 Gestión de la calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida laboral generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos. (ACCION RSE, 2006)

Ahora bien, la calidad de vida laboral no es sólo fruto de lo que la organización ofrece, sino también de cómo gestionan las personas sus expectativas y qué hacen ellas mismas en relación a sus condiciones de trabajo. Hay que tomar en cuenta que estos últimos pueden tener diferentes percepciones según su edad, su escolaridad, el tipo de tarea que realizan, el tiempo en la empresa y jerarquía. También se puede tener una percepción diferente según el tipo de negocio, tamaño y estado financiero, etc. No obstante, es responsabilidad del departamento de Recursos Humanos o Capital Humano la de gestionar la correcta aplicación de políticas y/o procedimientos orientados a proveer condiciones de vida en el trabajo para los empleados que le permitan desarrollar sus actividades con un nivel de vida adecuado.

Empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este campo, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores de acuerdo al conjunto de objetivos de la empresa, y que incluyen la atracción y retención de los mejores talentos. (ACCION RSE, 2006)

Es importante acotar que los profesionales de hoy en día, buscan empleos en empresas donde se gestione la calidad de vida de los empleados de manera adecuada. Los dramáticos cambios que caracterizan la Nueva Economía están remodelando el ambiente laboral.

La competencia internacional requiere corporaciones innovativas, diversas y flexibles. Adicionalmente, los consumidores e inversores hacen una fuerte presión para que las empresas generen ambientes de trabajo justos, productivos y potenciadores. (ACCION RSE, 2006)

Con el objetivo de cumplir con las exigencias del mercado y del nuevo modelo económico que hace que las empresas generen una ventaja competitiva basada más en el talento humano, hoy se prepara a los altos directivos para que estén más capacitados en integrar los conocimientos adquiridos con las relevancias de la calidad de vida laboral, a fin de que puedan diagnosticar situaciones importantes para proveer de modelos de intervención aplicables a la vida laboral. Es así como las empresas a través de su departamento de Recursos Humanos busca evaluar constantemente el nivel de realización de su persona, establecer el balance ideal entre horario y vida personal, evitar la sobrecarga laboral, diagnosticar el nivel de satisfacción de los empleados con el salario, los incentivos, las oportunidad de crecimiento y la seguridad que proveen la institución para el desempeño de sus funciones.

A la hora gestionar la calidad de vida en el trabajo hemos de considerar que una gestión exhaustiva de la calidad de vida laboral debe contemplar los intereses de todos.

Conforme a lo que expone Gadow, Fabiana (2012) no podría hablarse de calidad de vida laboral si los accionistas no alcanzaran resultados, o si no se cumplieran las normas de los entes regulatorios, si no se cuidase el entorno social, o si los empleados no estuvieran satisfechos.

1.3.2 Beneficios de la gestión de la calidad para las empresas

Rodríguez, Lázaro (2006) nos dice que el incremento de la calidad de vida en el trabajo coadyuvará significativamente a:

- Elevar el nivel de la producción y los servicios así como su eficiencia (productividad, calidad, etc.)
- Desarrollar y/o crear valores ético-morales en los trabajadores.
- Propiciar el sentido de propietario.
- Realizarse en el desempeño del trabajo.

Por otro lado (Education Fund, Business for Social Responsibility, 2000) nos dice que mejorar la calidad de vida en el trabajo es más un imperativo que una opción. Explican que Las principales compañías están innovando las políticas de calidad de vida en la empresa y sus prácticas para hacerse cargo de las necesidades de todos los empleados, como una forma de apoyar los objetivos del negocio y de retener a los mejores talentos.

Paralelo a las políticas específicas para el mejoramiento de la calidad de vida laboral se desarrollan otros aspectos como la cultura de la corporación, valores y diseño de la organización.

La competencia global requiere que las corporaciones se adecuen a innovaciones, diversidades y lugares de trabajo flexible.

De acuerdo a la información publicada por Education Fund, Business for Social Responsibility, incrementar la calidad de vida laboral mejora:

- El Funcionamiento Financiero: Un estudio de la Fundación Ford conducido con Xerox, Corning y Tandem Computadores encontraron una positiva correlación entre las compañías con políticas de calidad de vida laboral y su actuación financiera.
- Incrementa el Valor de Mercado: Variados estudios han demostrado que los beneficios derivados de programas y estrategias efectivos en lugares de trabajo - y los costos por no hacerlo- están unidos al valor del stock de la compañía.

- Incrementa la productividad: En 1998, la empresa Fleet Financial Group rediseño las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida de laboral de los empleados y sus necesidades, y se encontró que el estrés declino, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas o excedidas.
- Reduce los Costos Operativos.
- Mejora la Habilidad para Retener y Atraer a los Mejores Empleados: Las estrategias para conciliar Trabajo y Vida Personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados.

En 1997 se realizó un estudio a dos mil administradores en 4 compañías y éste arrojó que más del 75% de ellos, llegó a la conclusión que ofrecer flexibilidad laboral incentivaba la retención de empleados. En suma, el 92% de los empleados part-time incrementaron su bienestar y un 53% reportó un incremento de confianza hacia la compañía.

- Fortalece la Confianza y Lealtad de los Empleados: Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades.

- Reduce el Ausentismo y Fortalece la Reputación.

Salazar Estrada, Prof. PhD. José Guadalupe (2010), en su exposición “Calidad de vida en el trabajo e instrumentos para su medición” lista las siguientes ventajas acerca de incrementar la calidad de vida en el trabajo:

- Disminuye ausentismo
- Reduce accidentes
- Disminuye Conflictos laborales
- Genera mayor involucramiento
- Aumenta el rendimiento
- Mejora la armonía laboral
- Una elevada motivación
- Menos quejas
- Mayor satisfacción en el empleo
- Mejor eficiencia en la organización
- Menor rotación en el empleo

1.4 Medición de la calidad de vida en el trabajo

La evaluación de la calidad de vida impone a su medida múltiples criterios en base a sus dos dimensiones prevalentes. La primera dimensión corresponde al análisis centrado en las variables objetivas, externas al sujeto, y la segunda dimensión pretende evaluar los aspectos subjetivos de la calidad de vida. Siendo estas dos dimensiones una complemento de la otra.

La medición de la Calidad de vida en el trabajo supone entonces un enfoque bidimensional que plantea el uso de diferentes instrumentos al servicio de las políticas de mejora de la calidad.

Salazar Estrada, José (2010), en su exposición “Calidad de vida en el trabajo e instrumentos para su medición” nos muestra el siguiente cuadro que nos ayuda interpretar con más claridad los enfoques para medir la calidad de vida en el trabajo:

ASPECTOS	METODOS OBJETIVOS	METODOS SUBJETIVOS
Objetivos	Valoración empírica del medio de trabajo	Valoración subjetiva del medio de trabajo
Se Basan	Datos Objetivos; condiciones y medio ambiente de trabajo	Datos subjetivos; juicios, percepciones y opiniones del trabajador
Evaluación de la CVT	Indirecta; Calidad de las condiciones de trabajo	Directa; grado de satisfacción del trabajador
Técnicas	Repertorio de evaluación del lugar de trabajo. Listados sobre características generales del trabajo. Análisis de puestos. Check - list. Instrumentación para medir variables ambientales.	Observación. Entrevistas. Cuestionarios Grupos de Trabajo Encuestas y macroencuestas. Escalas de satisfacción.

Fuente: Seminario Internacional en Salud & Seguridad en el trabajo dictado por Salazar Estrada, José (2010)

De todo lo anterior se desprende que la medición de la calidad de vida está sujeta a la evaluación de aquellos factores que tienen que ver con el entorno en que se realiza el trabajo y los que se relacionan con la experiencia subjetiva de los trabajadores.

Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002) exponen que en líneas generales, que las teorías motivacionales clásicas apuntan en esta misma dirección en cuanto que también consideran básicamente dos grandes bloques a la hora de enfocar el tema.

1.4.1 Condiciones Objetivas de la calidad de vida en el trabajo

Dentro de las condiciones objetivas de la calidad de vida en el trabajo se pueden destacar las siguientes:

a) Medioambiente físico

Aquí encontramos todos aquellos factores físicos que inciden en la calidad de vida percibida de los trabajadores y que pueden llegar a ser un estresores importantes en el trabajo. Entre estos factores podemos encontrar: físicos (radiaciones, ruidos, etc.), químicos (gases anestésico, etc.), biológicos (infecciones víricas y bacterianas), relacionados con la fatiga (riesgos posturales, cargas excesivas, etc.), accidentes laborales, falta de espacio físico o inadecuación del mismo, el mobiliario la iluminación, etc.

b) Medioambiente tecnológico

Donde analizamos la frustración que genera en el trabajador el no disponer de los equipos e instrumentos adecuados para la correcta realización del trabajo que se tiene encomendado.

c) Medioambiente contractual

Aquí se expone sobre el relieve el salario, siendo este uno de los aspectos más valorados del trabajo, aunque el potencial motivador del mismo se haya en función de muchas variables. Un aspecto a tener en cuenta en este sentido es la Teoría de Equidad de Adams en la que se establece que las personas en situaciones de trabajo distinguen entre contribuciones que ellos aportan y compensaciones obtenidas a cambio, y establecen una razón entre las contribuciones y las compensaciones recibidas y lo que reciben otras personas. De este proceso resulta la percepción de equidad o falta de la misma. La consecuencia de esta última situación es un estado de tensión que impulsa a la persona a intentar reducir ese desequilibrio. Cuando los trabajadores no consideran su salario relacionado con el rendimiento pueden producirse insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc.

d) Medioambiente Productivo

El trabajo por turnos y nocturno supone una gran dificultad en el mantenimiento de una vida familiar y social normal, siendo frecuente que estos trabajadores se quejen de aislamiento social. El grado de estrés e insatisfacción experimentado, que puede llegar a afectar al bienestar y la salud, dependerá de la situación familiar del trabajador (edad de los hijos, aceptación familiar), de su personalidad (introversión, extroversión y neurotismo), de sus condiciones físicas (edad, ritmos circadianos), de la flexibilidad de sus hábitos de sueño, etc. Para evitar situaciones negativas al respecto es necesario permitir la participación del trabajador en el diseño de los horarios.

La sobrecarga de trabajo, tanto cuantitativo (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo o número excesivo de horas de trabajo) como la cualitativa (excesiva demanda en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones clínicas) está asociada a estrés laboral e insatisfacción.

Por otra parte, es necesario considerar la otra cara de la moneda: la falta de tareas durante la jornada laboral, asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación a las habilidades del trabajador, que también producen insatisfacción.

e) Medioambiente profesional

Las oportunidades de promoción y ascenso a lo largo de la carrera profesional, así como las facilidades para la formación constituyen importantes factores motivacionales, por cuanto permiten un mayor desarrollo de la persona, un aumento de la autonomía laboral y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Por esta razón, en lo que se refiere a la formación, las organizaciones deben estimular y facilitar las actividades formativas, tanto en el seno de la propia institución como fuera de ella, poniendo a disposición de sus trabajadores los recursos necesarios para la consecución de este fin. Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002).

1.4.2 Condiciones subjetivas de la calidad de vida en el trabajo

Dentro de las condiciones objetivas de la calidad de vida en el trabajo, las más relevantes son:

a) Esfera privada y mundo laboral

La esfera privada y el desempeño de la actividad laboral se influyen mutuamente. Los problemas de tipo afectivo, enfermedad en el seno de la familia, las necesidades de atención extra a hijos pequeños o a familiares con problemas, etc., es decir, tanto las circunstancias potencialmente estresantes de carácter puntual como las crónicas, pueden tener repercusiones en el desempeño de la actividad laboral.

Por otro lado las exigencias del trabajo pueden suponer la falta de atención hacia las responsabilidades familiares con graves repercusiones para la vida privada del trabajador. La posibilidad de armonizar las responsabilidades familiares y laborales constituye un factor que necesariamente debe ser atendido cuando se habla de calidad de vida en el trabajo.

b) Individuo y actividad profesional

Las oportunidades que el puesto de trabajo ofrece para la utilización y de conocimientos, destrezas y habilidades, así como la posibilidad de hacer efectivas las potencialidades de modo que se puedan realizar las propias aspiraciones, constituyen un factor motivacional de gran relevancia ya que producen sentimientos de logro y de satisfacción con uno mismo. La autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son también factores altamente motivantes que contribuyen a la percepción de la calidad de vida laboral.

c) Individuo y grupo laboral

Las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo constituyen un factor central de la salud personal y organizacional. De hecho, las oportunidades de relación con compañeros de trabajo es variable habitualmente muy valorada. Por el contrario, la ausencia de contacto con otros trabajadores o la falta de apoyo y cooperación entre compañeros pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros del grupo.

La confianza, la comunicación espontánea y el apoyo mutuo, en definitiva, las relaciones personales, constituyen un factor muy importante a la hora de hacer posible el éxito en los grupos de trabajo; en la medida en que estas relaciones se pierden o son inexistentes se hace más difícil la colaboración y pueden llegar a convertirse en una importante fuente de estrés.

Gran número de actividades dentro de las organizaciones se llevan a cabo gracias a la convergencia, coordinación y cooperación permanente o temporal, de sus miembros; es decir, al trabajo en equipo orientado al logro de los objetivos comunes.

Uno de los elementos más destacables del trabajo en equipo lo constituye la cohesión. Entendemos por cohesión el grado de atracción que el grupo ejerce sobre sus miembros, y sobre otros nuevos si ello es necesario, la capacidad de influencia mutua, permanencia a lo largo del tiempo y a la medida en que puede realizar su trabajo con eficacia. Cuanto mayor es la cohesión del grupo mayor es la motivación de sus miembros y menor el absentismo.

d) Individuo, grupo laboral e institución.

Este punto propone que para alcanzar objetivos comunes o colectivos es necesaria la cooperación horizontal dentro de la institución, dada la alta interdependencia en el desarrollo de los procesos asistenciales. Esta cooperación entre unidades, entre otros beneficios, proporciona una mejora en el entorno en que se realiza el trabajo aumentando la percepción de cooperación y pertenencia a la institución.

e) Institución y función directiva.

El que existan canales para la participación de los empleados en la marcha de la empresa, así como la percepción del grupo de estar integrado en la institución, permite a los trabajadores tomar conciencia de que son parte importante de la organización, lo que favorece la satisfacción con el trabajo y su bienestar psicológico. Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002)

CAPITULO II:
ASPECTOS GENERALES DE BANCO POPULAR
DOMINICANO

2.1 Historia del Banco Popular Dominicano

Banco Popular Dominicano, según consulta realizada en la página Web <http://www.popularenlinea.com.do/app/do/nosotros.aspx> el 11 de Julio del 2012, cumpliendo con la legislación monetaria vigente en la época, fue fundado el 23 de agosto de 1963. Abrió sus puertas al público el 2 de enero de 1964, distinguiéndose desde sus inicios por ofrecer facilidades de crédito a las pequeñas industrias, por atender a las necesidades ahorro y préstamos del sector rural, y por la apertura de cuentas de ahorros y corrientes con bajos depósitos.

En todos estos atributos desarrollistas fue pionera la entonces joven entidad bancaria, y poco tiempo pasó para hacerse tan popular entre los dominicanos como pretendía su nombre. Su crecimiento fue gradual y sostenido, estableciendo oficinas comerciales donde se detectaban núcleos de población que requirieran los servicios de la banca, abarcando tanto los centros urbanos como pequeños pueblos costeros y del interior. En el año que recién finalizó, por ejemplo, se abrieron sucursales tanto en la capital como en Dajabón, Las Matas de Farfán, La Romana y La Vega, entre otras comunidades del país.

Tras ganarse la confianza de los dominicanos, en los años setenta, el Banco Popular consolidó su etapa de madurez e inició un ciclo de expansión en los años ochenta, el cual repuntó en los noventa y continúa en la primera década del siglo XXI. La evolución del Popular también ha incluido el fortalecimiento de sus relaciones con entidades financieras de otros países: desde la canalización de los préstamos del Fondo FIDE, e incursión en sistemas financieros extranjeros bajo la sombrilla del Grupo Popular en los años setenta, hasta el establecimiento de relaciones de cooperación con la banca europea a finales de los años noventa.

Durante estos cuarenta años de servicios, el Popular ha sido presidido por tres destacados banqueros: de 1963 a 1986 por su fundador, Alejandro E. Grullón E., actual presidente del Consejo de Directores del Grupo Popular; de 1986 a 1990, por Pedro A. Rodríguez, quien se desempeña como miembro del Consejo de Directores, y desde marzo de 1990 hasta la fecha, por Manuel A. Grullón, quien es, además, presidente ejecutivo del Grupo Popular. Todos ellos han concedido prioridad a los principios de apego a las normas constitutivas de la entidad bancaria, al estricto cumplimiento de las leyes financieras vigentes en el país y en el contexto financiero internacional, y a la adhesión a funcionales y eficaces mecanismos de gobernabilidad interna de la institución, en beneficio de sus accionistas, depositantes y clientes, así como de los mejores intereses del país.

Hoy, el Banco Popular cuenta con una cartera de más de un millón seiscientos mil clientes, cuyas necesidades financieras son atendidas por un capacitado grupo de 4,500 empleados a través de una red de 187 oficinas y más de 500 cajeros automáticos repartidos en toda la geografía nacional.

2.1.1 Reconocimientos

Según publica el Banco Popular Dominicano en su página Web <http://www.popularenlinea.com.do/app/do/nosotros.aspx> el 11 de Julio del 2012, los ranking de reconocidas publicaciones financieras como The Banker, AméricaEconomía y la prestigiosa revista internacional Latin Trade durante años nos ha concedido galardones que confirman el liderazgo del Popular en la banca nacional, y hablan de una importante participación en la región del Caribe y Centro América.

La agencia internacional de clasificación financiera Fitch ha conferido en más de una ocasión, una destacada clasificación en los niveles de solidez dentro de los elevados estándares mundiales, con fuertes resultados en calidad de activos, gestión corporativa y confianza pública. Este logro ha sido posible gracias a la sabida confianza de nuestros clientes, y a la entrega y el desempeño superior de cada miembro de nuestro personal.

2.2 Perfil Corporativo

En la página Web del Banco Popular <http://www.popularenlinea.com.do/app/do/nosotros.aspx> consultada el 11 de Julio del 2012, encontramos que la misión, visión y valores publicados son los siguientes:

2.2.1 Misión

Trabajamos para ser un eficiente y rentable proveedor de servicios financieros, personales y empresariales, en el mercado local e internacional. Cumplimos, nuestra función social garantizando la satisfacción de nuestros clientes, empleados y accionistas, apoyados en el desarrollo de nuestro capital humano y en una moderna tecnología, conforme a los más altos principios éticos y legales.

2.2.2 Visión

"Ser el grupo de servicios financieros predominante para la República Dominicana, con un crecimiento rentable, que permita satisfacer las necesidades de los clientes personales, empresariales y corporativos, a través de nuestro capital humano, capacidad tecnológica, reputación y marca, el conocimiento de nuestra amplia base de clientes y nuestra oferta de sucursales para servirlos".

2.2.3 Valores

Cultura Basada en Valores es el modelo permanente de administración, que descansa en una actitud renovada de los principios que dieron origen a nuestra cultura organizacional. Tiene por finalidad impactar positivamente en las estrategias, los procesos y las personas.

Desde nuestra creación en el año 1963 reconocimos siempre la importancia de crear una cultura basada en valores. Las decisiones estratégicas siempre han estado enmarcadas alrededor de valores para generar claridad, asegurar que todas las decisiones estén tomadas usando los valores como base para guiar conductas y criterios. Los 5 valores institucionales pilares son:

- Integridad
- Respeto
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Satisfacción del cliente

2.2.4 Fortalezas

- La mayor red de sucursales de la banca nacional con 125 y 101 Centros de negocios personales ubicados en los principales establecimientos comerciales del país con la conveniencia de nuestros horarios extendidos.
- La mayor red de cajeros automáticos con unas 688 unidades distribuidas en todo el territorio nacional.
- Todas las transacciones en líneas.

2.3 Productos y Servicios

Banco Popular, conforme a la consulta realizada en su página Web <http://www.popularenlinea.com.do/app/do/nosotros.aspx> el 11 de Julio del 2012, cuenta con una amplia gama de productos y servicios financieros, personales y empresariales, en el mercado local e internacional. Con el objeto de garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Estos están segmentados en productos para la Banca Personal y para la Banca Empresarial y son los siguientes:

2.3.1 Banca Personal

Dentro de la gama de los productos personales tenemos:

- Cuentas Corrientes y de Ahorro
- Certificados de Depósito
- Préstamos y Líneas de Crédito
- Tarjetas de Débito y Crédito
- Bancaseguros
- Inversiones

Dentro de la gama de los servicios personales tenemos:

- tpago
- Internet Banking
- Formulario Reclamación Consumo de Tarjetas de Crédito
- Telebanco Popular
- Internacionales
- Sucursales
- Cajeros Automáticos
- Otros Servicios

- Móvil Banking Popular
- Remesas

2.3.2 Banca Empresarial

Dentro de la gama de los productos empresariales tenemos:

- Cuentas Corrientes y de Ahorro
- Certificados de Depósito
- Préstamos y Líneas de Crédito
- Tarjetas Crédito
- AFP Popular
- Factoring
- Inversiones
- Leasing Beneficios

Dentro de la gama de los servicios empresariales tenemos:

- Internet Banking
- Sucursales y Cajeros
- Internacionales
- Otros Servicios
- Pagos Electrónicos

2.4 Responsabilidad Social Corporativa en Banco Popular Dominicano

Conforme a la consulta realizada en su página Web <http://www.popularenlinea.com.do/app/do/nosotros.aspx> el 11 de Julio del 2012, para Banco Popular contribuir a una sociedad mejor con un profundo compromiso social, forma parte de la esencia de la actividad desarrollada por la institución en una demostración tangible solidaridad. Desde sus inicios, el Popular ha estado imbuido en una actitud de entrega y dedicación a la búsqueda soluciones a problemas que caracterizan nuestras sociedades.

Durante el 2008 el Banco Popular Dominicano con el objetivo de continuar realizando la actividad de negocios con una mística de sensibilidad social mediante el desarrollo de acciones institucionales en beneficio de la comunidad y los distintos sectores de la sociedad llevó a cabo una extensa agenda que atendió las cuatro áreas básicas en las que hemos tribuido nuestra acción: educación, cultura, salud y asistencia social y medio ambiente.

2.4.1 Programas de Ayuda a la Comunidad

Según consulta realizada en la página Web del Banco Popular <http://www.popularenlinea.com.do/app/do/nosotros.aspx> el 11 de Julio del 2012, encontramos que los diferentes programas de responsabilidad social son los siguientes:

- Educación

A través del Programa de Reparación de Escuelas Rurales (PRER), los empleados de la institución se integran a labores de mejoramiento de la infraestructura de distintas escuelas rurales y suburbanas del país. Gracias a la intensa labor de campo, el personal logra llegar a diversos puntos del país y observar las necesidades físicas de las instalaciones escolares en las comunidades. Dentro del Programa de Reparación de Escuelas Rurales (PRER) se ejecutaron proyectos de apoyo a la educación básica, media y superior, a través de los diferentes programas que favorecen a la comunidad educativa.

- Salud y Bienestar Social

Con el objetivo de contribuir al mejoramiento de los servicios ofrecidos a sectores sociales de escasos recursos económicos, diseñamos y apoyamos proyectos específicos en el área de la salud.

Se hicieron donaciones a hospitales, como es el caso de la Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, que durante 2008 recibió nuevos equipos que comprenden un artefacto de rayos equis portátil, un sonógrafo a color y 9 monitores fetales.

También se efectuaron donativos a hogares de ancianos y de niños, y se canalizaron colaboraciones al Voluntariado Jesús con los Niños del Hospital Arturo Grullón, en Santiago. En fechas especiales, el personal del banco visita y acompaña a los pacientes de distintos centros de acogida como los hogares de ancianos Santísima Trinidad en Moca, San Francisco de Asís en Santo Domingo y el asilo de San Juan de la Maguana.

- Arte y Cultura

Mantenemos nuestro apoyo a las iniciativas tendentes al conocimiento y difusión de nuestras riquezas culturales, mediante el apoyo a publicaciones de libros, exposiciones de arte, conciertos y la participación en actividades que reafirman la identidad dominicana.

En este sentido, cabe destacar la edición y puesta en circulación del libro “Imágenes insulares. Historia cartográfica dominicana”, compilado por el historiador José Chez Checo. Este libro recoge una serie de mapas que abarcan desde el siglo XV hasta hoy. El Popular donó al Archivo General de la Nación los mapas que dieron origen a la idea del libro.

- Medio Ambiente
 - Plan Sierra

El Plan Sierra recibe el apoyo del Popular desde hace más de 10 años, cuando asumimos el compromiso de aportar la suma de RD\$2 millones anuales, que se mantendrá hasta completar RD\$40 millones en un período de 20 años.

Cada año, nuestro personal realiza jornadas de siembra en sus terrenos. El pasado mes de septiembre, nos unimos para dejar plantados más de 10,000 árboles en la Loma del Caimito. Asimismo, en el mes de abril, asumimos el compromiso de colaborar con FUNDEPRODA, una entidad que desarrolla el proyecto de preservación de la cuenca del río Masacre, así como programas educativos en materia de salud, desarrollo comunitario y medioambiental.

Igualmente, preocupados por la preservación de la biodiversidad en nuestros bosques, en mayo de 2008 realizamos un donativo al Centro de Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF). El donativo será utilizado para la construcción de la infraestructura de vigilancia de la Reserva Científica Las Neblinas, ubicada en la Cordillera Central.

- Pacto Global de Naciones Unidas

Las diferentes acciones y programas de responsabilidad social que el realiza nos hacen compromisarios con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, de cuyo Comité Gestor en el país somos miembros.

Cabe destacar que el pasado año, en cumplimiento de las disposiciones de las Naciones Unidas, el Banco Popular rindió su Informe de Progreso Anual, siendo reconocido como bueno y válido por el organismo rector.

En adición, nuestros esfuerzos en materia de inversión social están alineados hacia el cumplimiento de los Objetivos del Milenio, fundamentalmente en lo que respecta a educación, mortalidad infantil, salud de las madres y sostenibilidad del medio ambiente, entre otras. (Banco Popular Dominicano, S.A., 2000)

CAPITULO III:

**VALORACION DEL ANALISIS DE LA CALIDAD DE
VIDA EN EL TRABAJO. CASO DEPARTAMENTO DE
COBROS DEL BANCO POPULAR DOMINICANO**

3.1 Situación Actual de la Empresa

Banco Popular Dominicano es el primer banco del país en términos de total de activos, posee la mayor red sucursales las cuales suman 125 en total y cuenta con 101 centros de negocios personales distribuidos en toda la geografía nacional. Además, el Banco Popular tiene a la disposición de los clientes unos 688 cajeros distribuidos a nivel nacional, 2 de estos con la versátil opción de realizar depósitos en efectivo. Datos obtenidos según consulta realizada el 27 de Julio del 2012 a Hugo Cruz, Gerente de negocios Servicios Móviles, Banco Popular Dominicano.

Todas sus transacciones ocurren en línea permitiendo a los clientes disponer del dinero que requieran justo en el momento que lo necesiten. Su cartera de Crédito asciende a RD\$76,683.1 MM y la de Depósitos a RD\$129,868.5 MM, con lo que logra la participación más alta de mercado la cual es de un 46% según datos obtenidos el 26 de Julio según consulta a Fernando Ruiz, Gerente División Mercadeo Analítico, Banco Popular Dominicano.

Según consulta realizada el 26 de Julio del 2012 a las memorias del Banco Popular, publicadas en la página Web <http://www.popularenlinea.com/app/do/memorias.aspx>, la estructura organizacional del Banco Popular comienza con el Sr. Manuel A. Grullon en la Presidencia, bajo esta línea de mando está el Sr. Miguel A. Rodríguez en Auditoría General y Bélgica Sosa en Cumplimiento. Luego tenemos las diferentes vicepresidencias dentro de las que están la Vicepresidencia Ejecutiva Sénior Finanzas, Tecnología y Operaciones; Vicepresidencia Ejecutiva Tecnología y Operaciones; Vicepresidencia Ejecutiva Sénior Negocios; Vicepresidencia Ejecutiva Negocios Empresariales e Internacionales; Vicepresidencia Ejecutiva Negocios Personales y Sucursales; Vicepresidencia Ejecutiva Sénior Gestión de Riesgo, Seguridad y Recursos Humanos y por último la Vicepresidencia Ejecutiva de Recursos Humanos, Sistemas y Procesos y Gestión de Calidad.

Dentro de la Vicepresidencia Ejecutiva Sénior Gestión de Riesgo, Seguridad y Recursos Humanos encontramos la Vicepresidencia de Normalización a la cual pertenece el Departamento de Cobros del Banco Popular, departamento objeto de nuestro estudio, departamento objeto de nuestro estudio, debido a que los empleados del departamento se quejan de que el trabajo que realizan no les permite desarrollarse ni personal ni profesionalmente, expresan que no existe un equilibrio entre el horario de trabajo y la vida personal, y que constantemente se les extiende la jornada laboral.

3.2 Análisis de los resultados de la encuesta y entrevistas

Se procedió a realizar una encuesta a 119 individuos de una población total de 300 empleados con que cuenta el Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano y a entrevistar a dos individuos del mismo departamento.

El perfil demográfico fue mujeres y hombres mayor de 18 años con al menos un mes trabajando en el Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.

3.2.1 Resultados de la encuesta

La encuesta se segmentó en 5 componentes: Relaciones jerárquicas, Realización profesional, Horario y vida personal, Sobrecarga laboral y por último Salario y Promoción. Y se procedió a realizar una serie de preguntas que guardan relación directa con cada componente.

Respecto a las Relaciones jerárquicas podremos verificar en los anexos un gráfico que nos dice que en sentido general prácticamente el 50% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que la Relaciones jerárquicas están Siempre en un nivel aceptable; que 27% de la muestra entiende que Casi siempre.

Aunque ciertamente existe, de manera general, un 24% de la muestra que considera que las Relaciones jerárquicas no son del todo buenas, no es este el componente que afecta la calidad de vida de los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.

Respecto a la Realización profesional pudimos verificar que en sentido general solo el 37% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron en que la Realización profesional Siempre en un nivel aceptable; que 28% de la muestra entiende que Casi siempre. Si tomamos en cuenta que en cuanto a las Relaciones jerárquicas casi el 50% de los empleados encuestados consideran que Siempre la relación con sus jefes está en un nivel adecuado, la valoración general actual para la ponderación Siempre decrece un 12% lo que muy bien nos indica que se hace necesario la implementación de un plan de mejora para este componente. Ahora bien, un factor individual de este componente lo constituyó el “Estimulo de las actividades formativas”, este factor obtuvo la mejor valoración al sumar las alternativas “Siempre” y “Casi siempre”, el 81% de la muestra considera que la organización estimula las actividades formativas, pero por qué solo el 30% de los encuestados considera que el trabajo les permite desarrollo personal.

Debemos entonces revisar qué tipos de actividades formativas estimula la organización y cuantas de ellas aportan al desarrollo personal de los empleados y cuantas solo se preocupan elevar el nivel de productividad a favor de la organización.

Se evidencio que tanto el componente Relaciones jerárquicas como el Realización profesional requieren esfuerzos mínimos; entre el 65% y el 76% considera que Casi siempre o Siempre existe buena Relación jerárquica o buen grado de realización profesional. Pero al hablar del componente Horario y vida personal tenemos que esta consideración baja a solo un 25%.

Solo el 4% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que siempre existe un balance entre Horario y vida personal lo cual es deplorable. Si tomamos en cuenta que en cuanto a las Relaciones jerárquicas casi el 50% de los empleados encuestados consideran que Siempre la relación con sus jefes está en un nivel adecuado, la valoración general actual para la ponderación Siempre decrece unos 43 puntos porcentuales, lo que muy bien nos indica que se hace necesario la implementación de un plan de mejora para este componente.

En cuanto a la Sobrecarga laboral, los resultados son alarmantes, solo un 2% no expresa sentir Sobrecarga laboral. En sentido general el 44% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que “Siempre” existe Sobrecarga laboral; 32% que “Casi siempre” para un 76% acumulado solo en estas dos valoraciones tomados de manera general. Lo que muy bien puede estar relacionado también con el desequilibrio reflejado en el componente anterior “Horario y vida personal”.

En relación a la Sobrecarga laboral cabe destacar que el 85% de los encuestados siente que “Siempre” o “Casi siempre” están sobrecargados mentalmente.

En cuando al componente Salario y Promoción solo el 16% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que “Siempre” es posible crecer o que el salario no es inferior a la responsabilidad asignada y que se ajusta a la carga laboral. Esto nos demuestras que existe la necesidad de verificar el plan de compensación salarial y así como la orientación de carrera que define Banco Popular para un empleado de Cobros. De manera individual el factor que más nos llamó la atención de este componente el de Oportunidades de ascensos, el resultado muestra que existe una débil consideración respecto a las oportunidades de obtener ascensos, solo un 17% considera que Siempre hay oportunidades.

No obstante lo expuesto en el párrafo anterior, entendemos que esto guarda relación con la baja promoción del crecimiento en la organización. Si no se promueve o se incentiva adecuadamente el crecimiento, muchos podrían pensar que hay pocas oportunidades para crecer.

3.2.2 Resultados de la entrevista

La entrevista se dirigió a dos empleados del Departamento de Cobros elegidos al azar y las opiniones resultantes reafirman lo que la encuesta evidencia en relación sus componentes.

Por ejemplo la primera pregunta de nuestro cuestionario está relacionada con el componente Realización profesional: *¿Le gusta el trabajo que actualmente realiza?* La respuestas de nuestra persona entrevistada es la siguiente “Inicialmente sí porque estaba aprendiendo a hacer cosas diferentes, pero en la actualidad se ha vuelto muy monótono y me gustaría experimentar con algo diferente”.

Esto evidencia que los empleados rápidamente pierden el interés en su trabajo debido al carácter repetitivo y monótono del mismo.

Al preguntar acerca de los programas de formación que la organización provee este fue el resultado: “La institución tiene programa de reforzamiento para las diferentes áreas, lo que no me parece es que le dé al empleado las facilidades (tiempo) suficiente para aprovechar estos programas”. Es evidente que no se establece un equilibrio adecuado.

Abordamos la sobrecarga laboral a través de la siguiente pregunta: ¿Con frecuencia se ha sentido fatigado o cansado? ¿A qué lo atribuye? El resultado fue: “Muy a menudo, se lo atribuyo al horario extendido”.

Es preciso entonces recordar que según Arias, Fernando & Benitez, Orquidea (2007) las posibles consecuencias de no prestar atención a estos factores que afectan la calidad de vida laboral son: baja productividad, incapacidad para soportar la tensión, Baja autoestima, Agotamiento entre otros.

3.3 Resultados de la investigación

Existe una marcada desconformidad en relación al balance que debe existir entre el Horario de trabajo y la vida personal; solo un 25% de los 119 encuestados consideran, de manera general, que “Siempre” o “Casi siempre” existen un balance adecuado, frente un 75% distribuido entre las alternativas Ocasionalmente, A veces, Casi nunca y Nuca.

Según lo que expresa Paolo Cesco en un artículo publicado en la página Web <http://www.enbuenasmanos.com/articulos/muestra.asp?art=1795>, en realidad, en situaciones normales, separar estas dos áreas de la vida no sería necesario, ya que, al fin y al cabo, ambas constituyen aspectos imprescindibles de ella. No obstante se hace necesario cuando percibimos una diferencia importante entre el balance real de nuestra vida profesional con la privada por un lado y el balance ideal que quisiéramos tener para ellas por otro. Es decir cuando percibimos que "damos" demasiado al trabajo y demasiado poco a la vida privada.

En cuanto a la Sobrecarga laboral, el 76% de los encuestados coincidieron en que "Siempre" o "Casi Siempre" se sienten sobrecargados y el 75% expresan que principalmente se sienten sobrecargados mentalmente. Y esta sobrecarga es atribuida principalmente la extensión del horario según pudimos constar en una de las respuestas de la entrevista.

Es importante entonces el establecimiento de estrategias que contribuyan a disminuir el descontento principalmente de estos aspectos; Balance entre Horario y vida personal y Sobrecarga laboral.

Hay que verificar si existe la necesidad de establecer más turnos de trabajo de manera tal que se evite sobrecargar todos los empleados con la extensión de la jornada de trabajo pues es lo que principalmente afecta la calidad de vida de los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.

CONCLUSIÓN

La importancia de diagnosticar constantemente el nivel de la calidad de vida en el trabajo surgen en respuesta que las organizaciones de hoy en día se han dado cuenta de que al mejorar la calidad de vida de sus empleados en el trabajo, propicia un ambiente con mayor posibilidades de crecimiento sostenible para la empresa misma y a la vez contribuyen al bienestar personal y profesional de los talentos de que dispone. Normalmente las personas están en sus trabajos de 8 a 10 horas diarias, por lo que debemos estar conscientes de las implicaciones y consecuencias que tiene en sus vidas. La Calidad de Vida en el Trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional, así mismo esta afecta el equilibrio social y afectivo que pueden lograr o no los seres humanos.

A pesar de que los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular guardan una relación buena con sus superiores, conforme al resultado de esta investigación, existe una brecha respecto al balance que debe existir entre el Horario y vida personal, y la Sobrecarga laboral, que afecta desfavorablemente su calidad de vida.

En este sentido se deben definir e implementar estrategias para balancear el horario y la carga laboral y velar continuamente porque se encuentre en niveles de satisfacción aceptables.

RECOMENDACIONES

Para mejorar el nivel de calidad de vida percibido por los empleados del Departamento de Cobros de Banco Popular Dominicano, recomendamos:

- Establecer un segundo turnos de trabajo de manera tal que se evite sobrecargar todos los empleados con la extensión de la jornada laboral.
- Determinar cuál es número máximo de tareas que en promedio puede realizar un empleado e ir monitoreándolas en comparación con los tiempos que permite reducir la implementación de tecnología de punta utilizada para gestión de los cobros.
- Definir un programa de formación que contenga tantas actividades formativas que aporten al desarrollo personal de los empleados y como aquellas dirigidas a elevar el nivel de productividad a favor de la organización.
- Revisar el perfil de la posición de un empleado del Departamento de Cobros y comparación con el perfil actual cada de los empleados, esto con el propósito de orientar a los mismos respecto a curso que pueden seguir para crecer dentro de la organización.
- Por último establecer una evaluación periódica del nivel de calidad de vida los empleados que les permita diagnosticar y hacer los ajustes correspondientes siempre que sea necesario.

BIBLIOGRAFIA

ACCION RSE. (01 de 01 de 2006). *ACCION RSE*. Recuperado el 25 de 06 de 2012, de ACCION RSE Web site:
<http://www.accionrse.cl/app01/home/calidadLaboral.html>

Agulló Tomás, E., & Segurado Torres, A. (2002). Calidad de vida laboral. *Psicothema*, 828-836.

Arnao, E. E. (09 de 03 de 2009). *Gestiopolis*. Recuperado el 18 de 05 de 2012, de gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gestion-del-clima-organizacional.htm>

Banco Popular Dominicano, S.A. (01 de 01 de 2000). *Banco Popular Dominicano, S.A. - Banco Múltiple*. Recuperado el 11 de 07 de 20012, de Popular en linea:
<http://www.bpd.com.do/app/do/quienesomos.aspx?id=2843>

Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., & Cañas, J. J. (01 de 09 de 2002). *Dinarte S L*. Recuperado el 25 de 06 de 2012, de dinarte.es:
<http://www.dinarte.es/ras/ras23/pdf/administracion2.pdf>

Cohen, E. (2005). *Educación, eficiencia y equidad: una difícil convivencia*. España: Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

Gadow, F. (22 de 04 de 2012). *El portal del Capital Humano*. Recuperado el 25 de 06 de 2012, de Info capital humano:

<http://www.infocapitalhumano.pe/articulos.php?id=90&t=calidad-de-vida-laboral-una-forma-de-pensar-sobre-las-personas-y-las-organizaciones>

Guerrero Pupo, J., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. (2007). *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. Cuba: Scielo Cuba.

Hernández Mendo, A., Jurado Rubio, M. I., Viana Montaner, B., Da Silva Rigoletto, M. E., & Gómez Puerto, J. R. (01 de 11 de 2005). Estilos y calidad de vida. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.

Martín, A. D. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología de la Salud Laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 15-56.

Moreno Jiménez, B., & Ximénez Gómez, C. (01 de 01 de 1996). *Universidad Autonoma de Madrid*. Recuperado el 18 de 06 de 2012, de Uam Web site: <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/evaluacion-de-calidaddevida.pdf>

Palomba, R. (24 de 07 de 2002). *Cepal*. Recuperado el 18 de 06 de 2012, de Cepal.org: http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientoRP1_ppt.pdf

Rodríguez, L. G. (28 de 03 de 2006). *Calidad de vida laboral*. Recuperado el 13 de 05 de 2012, de www.nodo50.org: http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_grodriguez.pdf

Salamo Asenj3, S. (2006). Educaci3n: ense1ar o aprender. Paradigma en crisis o cultura de la innovaci3n. *Ultima Decada*, PP.1-18.

Salazar Estrada, J. G. (14 de 12 de 2010). Calidad de vida en el trabajo e instrumentos para su medici3n. *Seminarion Internacional en Salud & Seguridad en el Trabajo* (p1gs. 1-79). Bogota, Colombia: Universidad de Guadalajara.

Soto Landeros, L. (05 de 05 de 2010). *mitecnologico.com*. Recuperado el 14 de 05 de 2012, de Mi Tecnol3gico: <http://www.mitecnologico.com/Main/PrestacionesElIncentivos>

Universidad de Sevilla. (05 de 05 de 2006). *Psicolog1a del Trabajo y de las Organizaciones*. Recuperado el 18 de 05 de 2012, de euosuna.org: <http://www.euosuna.org/zonaalumnos/materiales/5300009/1579.pdf>

ANEXOS

ANEXO I:

UNIVERSIDAD APEC



ESCUELA DE GRADUADOS

Anteproyecto del trabajo final para Optar por el Título en:
Maestría en Gerencia y Productividad

Título:

**“ANALISIS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. CASO
DEPARTAMENTO DE COBROS DEL BANCO POPULAR
DOMINICANO, ZONA METRO OESTE, 2012”**

Presentado por:

Ing. Jorge Luis Garrido

2000-1249

Asesora:

Dra. Ada Bazil

Santo Domingo, D. N.

Mayo, 2012

1. La selección y definición del tema de investigación:

“ANALISIS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. CASO DEPARTAMENTO DE COBROS DEL BANCO POPULAR DOMINICANO, ZONA METRO OESTE, 2012”

2. Planteamiento del problema de investigación:

En el departamento de Cobros del Banco Popular prima un ambiente negativo debido al cual los empleados sólo se esfuerzan por satisfacer las expectativas mínimas de desempeño. Muchos se quejan de que el trabajo que realizan no les permite desarrollo personal ni profesional, ya que no hacen ejercicio de sus conocimientos. Algunos exponen que no se les fomenta a ser creativos e innovadores, infrautilizándose así, la preparación del personal. Por otro lado, establecen que no existe un equilibrio entre el horario de trabajo y la vida personal; mes tras mes se ven prácticamente obligados a trabajar horas extras; se les solicita tiempo de su vida personal como una colaboración, cooperación que a los empleados sólo les representa una sobrecarga laboral que dificulta su vida familiar. Las horas extras requieren esfuerzos extraordinarios por parte de los empleados del departamento de Cobros, esfuerzos que se traducen en pérdida de tiempo para relajarse y sobrecarga mental, lo que a su vez solo deteriora su calidad de vida laboral.

Otro tema que agrava la calidad de vida laboral de los empleados del departamento de Cobros es que al parecer los planes de incentivos no se corresponden con los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos que les plantean, sumado a esto, la mayoría entiende que el nivel salarial se encuentra muy por debajo del promedio del mercado.

Arias, Fernando & Benitez, Orquidea (2007) nos dicen que la falta de realización personal, la cual afecta la calidad de vida, consiste en una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y su trabajo con manifestaciones de *depresión, moral baja, irritabilidad, evasión de relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión y baja autoestima.*

En el trabajo debe existir un balance entre el horario laboral y la vida personal; respecto a esto encontramos un artículo publicado en la página Web enplenitud.com (Latin Seniors Inc. , 2008), en el que unos expertos en relaciones laborales recomiendan que el trabajo no debería sustituir jamás a la vida personal del trabajador. También explican que la única posibilidad de encontrar el equilibrio necesario para que una persona sea sana en lo psicológico, emocional e intelectual, es que le dedique tanto tiempo a sus relaciones personales como a las laborales.

Muchos expertos en relaciones laborales coinciden en que algunas empresas han obligado a sus empleados a posponer su vida personal para un futuro que nunca llega y, lo que es peor, a renunciar a ella para sustituirla con la vida laboral, lo cual es absurdo.

En relación al salario, los incentivos y/o las promociones, en la página Web Mi Tecnológico.com encontramos un artículo que establece que el sueldo refleja el reconocimiento que la organización hace al desempeño demostrado por el empleado y los incentivos muestran su interés por despertar la ambición del personal para lograr un mejor desempeño futuro. Si el salario, los incentivos y/o las promociones no guardan relación con los objetivos de la empresa y las expectativas de los empleados, sólo se promueve un ambiente negativo para la calidad de vida de todo el personal. Soto, Lauro (2010)

Conforme a todo lo antes dicho podemos entonces decir que las principales y posibles razones por las que la calidad de vida de los empleados del departamento de Cobros del Banco Popular se ve afectada puede ser:

- La falta de realización personal.
- Desequilibrio entre el horario de trabajo y la vida personal.
- Sobrecarga laboral.
- Baja remuneración y bajos incentivos.

Y las posibles consecuencias de no prestar atención a estos factores que afectan la calidad de vida laboral son:

- Baja productividad.
- Incapacidad para soportar la tensión.
- Baja autoestima.
- Agotamiento.
- Baja rentabilidad.
- Baja producción.
- Altos costos operativos.
- Alta rotación de personal.
- Elevados índices de ausentismo.
- Perdida del mercado.

3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Determinar el grado de satisfacción con la Calidad de Vida en el trabajo de los empleados del departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.

Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de Realización Profesional de los empleados del departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.
- Determinar la relación existente entre Horario y Vida Personal de los empleados del departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.
- Identificar el grado de la Sobrecarga Laboral que pudiese afectar desfavorablemente la Calidad de Vida en el trabajo de los empleados del departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano.
- Determinar qué tan satisfechos están los empleados del Departamento de Cobros del Banco Popular Dominicano con los planes de incentivos, promoción y nivel salarial.

4. Justificación de la investigación

El ritmo de vida que llevan los empleados del departamento de Cobros del Banco Popular es ciertamente bastante acelerado, los continuos desafíos que supone alcanzar los objetivos que se le establecen, hacen que estos empleados trabajen bajo presión constantemente, a esto se le suma la sobrecarga laboral, la falta de motivación y la extensión de la jornada de trabajo sin retribución alguna, lo que va en detrimento de la calidad de vida. El trabajo es esencial para la vida, y como dice Rodríguez, Lázaro (2006): “No hay calidad de vida sin trabajo”, pero se hace necesario buscar un balance entre el trabajo y la vida personal.

Arias & Benitez (2007) citan una serie de consecuencias negativas derivadas de la falta de realización personal, que es uno de los factores que afectan la calidad de vida en el trabajo; entre las consecuencias desfavorables tenemos *depresión, moral baja, irritabilidad, evasión de relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión y baja autoestima*. Si solo extrapoláramos de estas consecuencias la *baja productividad* que genera la falta de realización personal, ya tendríamos una razón más que válida para preocuparnos por mejorar la calidad de vida de laboral que se tiene en la institución.

El aumento de la productividad es uno de los aspectos que se ve potencializado por un buen clima laboral. Y conforme a lo que explican Kaplan y Norton, citados por Camaro (2006), medir y conocer el grado de satisfacción de los trabajadores es necesario, porque los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, la rapidez de reacción, la calidad y el servicio. De estos podemos deducir que si queremos empleados eficaces debemos preocuparnos por mejorar su calidad de vida laboral.

Camacaro, Pedro (2006) en su tesis doctoral acerca de calidad de vida nos dice que: “Dado el tiempo que las personas transcurren en su trabajo, debemos estar conscientes de las implicaciones y consecuencias que tiene en sus vidas.

La Calidad de Vida en el Trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional, y en el equilibrio socio-emocional y afectivo que pueden lograr o no los seres humanos”.

Por lo antes citado, la gerencia debe utilizar una serie de estrategias que le permitan detectar fácilmente, cuál es el grado de satisfacción de los empleados con la calidad de vida en el trabajo.

Según Camacaro, Pedro (2006) la motivación principal para promover la calidad de vida en el trabajo, reside en el control de situaciones de comportamiento proactivo y reactivo que estimulan o limitan la participación de las personas, que además se relaciona con la coordinación de actividades organizacionales, la estratificación de la información y la identificación de los factores que ejercen mayor influencia en el ambiente de trabajo.

Rodríguez, Lázaro (2006) por su parte nos menciona que el incremento de la calidad de vida de el trabajo coadyuvará significativamente a:

- Elevar el nivel de la producción y los servicios así como su eficiencia (productividad, calidad, etc.)
- Desarrollar y/o crear valores ético-morales en los trabajadores.
- Propiciar el sentido de propietario.
- Realizarse en el desempeño del trabajo.

Por otro lado (Education Fund, Business for Social Responsibility, 2000) nos dice que mejorar la calidad de vida en el trabajo es mas un imperativo que una opción. Explican que Las principales compañías están innovando las políticas de calidad de vida en la empresa y sus prácticas para hacerse cargo de las necesidades de todos los empleados, como una forma de apoyar los objetivos del negocio y de retener a los mejores talentos.

Paralelo a las políticas específicas para el mejoramiento de la calidad de vida laboral se desarrollan otros aspectos como la cultura de la corporación, valores y diseño de la organización. La competencia global requiere que las corporaciones se adecuen a innovaciones, diversidades y lugares de trabajo flexible.

De acuerdo a la información publicada por Education Fund, Business for Social Responsibility, incrementar la calidad de vida laboral mejora:

- El Funcionamiento Financiero: Un estudio de la Fundación Ford conducido con Xerox, Corning y Tandem Computadores encontraron una positiva correlación entre las compañías con políticas de calidad de vida laboral y su actuación financiera.
- Incrementa el Valor de Mercado: Variados estudios han demostrado que los beneficios derivados de programas y estrategias efectivos en lugares de trabajo - y los costos por no hacerlo- están unidos al valor del stock de la compañía.

- Incrementa la productividad: En 1998, la empresa Fleet Financial Group rediseño las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida de laboral de los empleados y sus necesidades, y se encontró que el estrés declino, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas o excedidas.
- Reduce los Costos Operativos
- Mejora la Habilidad para Retener y Atraer a los Mejores Empleados: Las estrategias para conciliar Trabajo y Vida Personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados.

En 1997 se realizó un estudio a dos mil administradores en 4 compañías y éste arrojó que más del 75% de ellos, llegó a la conclusión que ofrecer flexibilidad laboral incentivaba la retención de empleados. En suma, el 92% de los empleados part-time incrementaron su bienestar y un 53% reportó un incremento de confianza hacia la compañía.

- Fortalece la Confianza y Lealtad de los Empleados: Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados está directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades.

- Reduce el Ausentismo y Fortalece la Reputación.

En acuerdo con el conglomerado de razones que los diferentes autores antes citados listan acerca de lo importante que es para cualquier empresa diagnosticar constantemente el nivel calidad de vida laboral que propicia, creemos importante resaltar entre los beneficios que consideramos mas significativos para las empresas están el incremento de la productividad, el fortalecimiento de la confianza y la lealtad de los empleados, la generación de altos niveles de produccción y sobre todo el incremento del valor en el mercado de la empresa.

5. Marco de referencia (teórico -conceptual)

Marco Teórico

El Análisis de la Calidad de Vida es utilizado para determinar o evaluar el bienestar general de un individuo o una sociedad. Al relacionarlo con el trabajo decimos entonces que es evaluar el bienestar general que los empleados experimentan en su trabajo.

Según Guerrero Pupo, J., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S., Cutiño Rodríguez, M. y Fernández Díaz, D. (2007) el término calidad de vida en el trabajo (CVT), es el producto del quehacer intelectual de múltiples autores:

- Es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.
- Es una filosofía, un conjunto de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral de las personas, que enfatiza la participación de la gente, la preservación de su dignidad y que busca eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.
- Es una forma diferente de vida en la organización que busca el desarrollo del trabajador, así como una eficiencia empresarial.

Guerrero Pupo, J., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S., Cutiño Rodríguez, M. y Fernández Díaz, D. (2007), también nos dicen que la implementación de proyectos de CVT puede resultar beneficiosa, tanto para la organización como para el trabajador; beneficios que puede reflejarse en evolución y desarrollo del trabajador, elevada motivación, mejor desenvolvimiento de sus funciones, menor rotación en el empleo, menores tasas de ausentismo, mayor eficiencia en la organización, etc.

Los autores antes citados listan una serie de beneficios acerca de la buena práctica de implementar un programa para mejorar la calidad de vida de los empleados. Por su parte, Arias, Fernando y Benitez, Orquideas (2007) citan una serie de consecuencias negativas derivadas que afecta la calidad de vida en el trabajo, entre estas tenemos *la depresión, la moral baja, la irritabilidad, la evasión de relaciones profesionales, la baja productividad, la incapacidad para soportar la tensión y la baja autoestima.*

Por otro lado, Rodríguez, Lázaro (2006) expresa por su parte que el trabajo es la fuente esencial de la calidad de vida y, a la vez, un elemento intrínsecamente relevante dentro de esta. No hay calidad de vida sin trabajo: las necesidades materiales y gran parte de las espirituales solo pueden satisfacerse con el trabajo.

Rodríguez, Lázaro (2006), también expresa que la calidad de vida contempla aspectos importantes, tales como que cada ser humano tenga la posibilidad de optar sin discriminación alguna por un puesto de trabajo útil a su capacidad y vocación; que exista la posibilidad de ascender laboralmente en consideración a su capacidad, conocimientos y méritos laborales; que prime la seguridad en el empleo y que todo movimiento de puesto de trabajo que se ejecute, tenga presente sus resultados laborales, su capacidad, su voluntad y esté libre de toda

discriminación y presión. Y sobre todo la existencia de un clima laboral caracterizado por la solidaridad, la fraternidad, la colaboración, la ayuda mutua, el respeto entre todos los integrantes del colectivo, particularmente las relaciones entre jefes y subordinados, la disciplina y la legalidad.

Marco Conceptual

Calidad de vida: es definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta y, por último, como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas de la persona. (Hernández Mendo, Jurado Rubio, Viana Montaner, Da Silva Rigoletto, & Gómez Puerto, 2005)

Calidad de vida en el trabajo: La calidad de vida laboral generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos. (Education Fund, Business for Social Responsibility, 2000)

Ambiente laboral: El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Arnao, Edgar 2009)

6. Aspectos Metodológicos

Métodos

Para realizar este estudio pretendemos, en primer lugar, usar el Método Exploratorio, ya que este tipo de metodologías nos permite conocer el problema, generar ideas, determinar nuestro punto de partida hacia estudios más rigurosos en el futuro.

En segundo lugar, abordaremos este estudio a través del Método de Análisis, pues esta metodología implica un proceso de conocimiento que nos ayuda a familiarizarnos y/o a identificar cada una de las partes que caracterizan una realidad, permitiéndonos de esa manera establecer la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación. Así lograremos escudriñar sistemáticamente el problema y basar nuestras conclusiones en un gran número de observaciones

Técnicas

Para llevar a cabo esta investigación nos auxiliaremos de entrevistas con el fin de obtener información, opiniones o bien para conocer cómo perciben los empleados, de manera individual, la calidad de vida laboral; al mismo tiempo pretendemos hacer encuestas cara a cara, por teléfono y por internet con el objetivo de cuantificar y medir las relaciones que guardan las variables que nos permitirán en conjunto determinar el grado de satisfacción con la calidad de vida.

7. Tabla de contenido.

CAPITULO I: CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Objetivo:

Describir las diferentes concepciones de la calidad de vida, su origen y evolución; exponer el balance entre la calidad de vida y el trabajo y exponer como se mide la calidad de vida laboral.

1.1 Conceptualización de Calidad de Vida

1.2 Origen y evolución de la Calidad de Vida

1.3 Calidad de vida y trabajo

1.3.1 Gestión de la calidad de vida en el trabajo

1.3.2 Beneficios de la gestión de la calidad para las empresas

1.4. Medición de la calidad de vida en el trabajo

1.4.1 Condiciones Objetivas de la calidad de vida en el trabajo

1.4.2 Condiciones Subjetivas de la calidad de vida en el trabajo

CAPITULO II: ASPECTOS GENERALES DE BANCO POPULAR DOMINICANO

Objetivo:

Comprender las generalidades del Banco Popular Dominicano, su historia, perfil corporativo, productos y servicios, y su responsabilidad social corporativa.

2.1 Historia de Banco Popular Dominicano

2.1.1 Reconocimientos

2.2 Perfil Corporativo

2.2.1 Misión

2.2.2 Visión

2.2.3 Valores

2.2.4 Fortalezas

2.3 Productos y Servicios

2.3.1 Banca Personal

2.3.2 Banca Empresarial

2.4 Responsabilidad Social Corporativa en Banco Popular Dominicano

2.4.1 Programas de Ayuda a la Comunidad

CAPITULO III: VALORACION DEL ANALISIS DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. CASO DEPARTAMENTO DE COBROS DEL BANCO POPULAR DOMINICANO.

Objetivo:

Presentar los resultados del análisis realizado y los beneficios de diagnosticar continuamente la calidad de vida laboral, haciendo las recomendaciones pertinentes conforme a los resultados arrojados.

3.1 Situación Actual de la Empresa

3.2 Análisis de los resultados de la encuesta y entrevistas

3.2.1 Resultados de la encuesta

3.2.2 Resultados de las entrevistas

3.3 Resultados de la investigación

8.- Bibliografía Preliminar

Agulló Tomás, E., & Segurado Torres, A. (2002). Calidad de vida laboral. *Psicothema*, 828-836.

Cáceres, J., & Mercedes, M. (01 de 12 de 2002). ¿Más formación, menos seguridad? Efectos de la formación sobre la calidad de la vida laboral en la Argentina, Brasil y Chile. *Revista Internacional del Trabajo*, págs. 399-425.

Camacaro, P. R. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (Caso: aviación militar venezolana)*. Venezuela: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.

Chiang Vega, M., & Martínez, K. (2009). *Estudio Empírico de Calidad de Vida Laboral, cuatro indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, Organización e Indicador Global, Sector Privado y Publico. Desarrollo, Aplicación. (Spanish). Horizontes Empresariales*, 8(1), 23-50.

Education Fund, Business for Social Responsibility. (26 de 10 de 2000). *Accion RSE*. Recuperado el 14 de 05 de 2012, de [accionrse.cl](http://www.accionrse.cl): <http://www.accionrse.cl/app01/home/calidadLaboral.html>

Fernando Arias, O. B. (2007). Burnout o el agotamiento profesional. *Narraciones de la Ciencia*. , 55-62.

Guerrero Pupo, J., Cañedo Andalia, R., & Lengarim, S. (2007). *Calidad de vida y trabajo: algunas consieraciones útiles para el profesional de la información*. Cuba: Scielo Cuba.

Guerrero Pupo, J., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. (2007). *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. Cuba: Scielo Cuba.

Hernández Mendo, A., Jurado Rubio, M. I., Viana Montaner, B., Da Silva Rigoletto, M. E., & Gómez Puerto, J. R. (01 de 11 de 2005). Estilos y calidad de vida. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.

Latin Seniors Inc. . (05 de 05 de 2008). *En Plenitud*. Recuperado el 14 de 05 de 2012, de enplenitud.com: <http://www.enplenitud.com/sobre-los-horarios-y-la-vida-personal.html>

Martín, A. D. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología de la Salud Laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 15-56.

Renner, M. (1993). En búsqueda de la calidad de vida laboral. (Spanish). *Alta Gerencia*, 2(19), 45-66.

Rodríguez, L. G. (28 de 03 de 2006). *Calidad de vida laboral*. Recuperado el 13 de 05 de 2012, de www.nodo50.org:
http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_grodriguez.pdf

Soto Landeros, L. (05 de 05 de 2010). *mitecnologico.com*. Recuperado el 14 de 05 de 2012, de Mi Tecnológico:
<http://www.mitecnologico.com/Main/PrestacionesEIincentivos>

ANEXO II:

Encuesta Calidad de Vida en el trabajo

INSTRUCCIONES:

A través de esta encuesta se pretende determinar el grado de satisfacción con la calidad de vida en el trabajo. Por favor responda las preguntas con sinceridad. Marque con un cotejo o con una "X" en la casilla que representa para usted el grado que mas se acerca a la pregunta.

Los diferentes grados de respuestas son: Siempre (5), Casi siempre (4), Ocasionalmente (3), A veces (2), Casi nunca (1), Nunca (0). **Sus respuestas son estrictamente confidenciales**

DATOS GENERALES

Sexo: M ☐ F ☐ **Rango de Edad:** 18 - 30 ☐ 30 - 40 ☐ 40 - 50 ☐ 50 - 60 ☐ 60 - 70 ☐

Tiempo laborando:

0 - 2 Años ☐ 3 - 7 Años ☐ 8 - 12 Años ☐ 13 - 16 Años ☐ 17 - 20 Años ☐

Relaciones jerárquicas

	0	1	2	3	4	5
1 ¿Su jefe estimula la innovación?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 ¿Su jefe potencia el trabajo en equipo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 ¿Su jefe brinda apoyo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 ¿Como es su relación con su jefe?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 ¿Su jefe es accesible?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 ¿Su jefe aprecia el buen trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7 ¿Los objetivos son consensuados con el equipo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Realización profesional

	0	1	2	3	4	5
1 ¿El trabajo le permite desarrollo personal?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2 ¿Que tanto usa sus conocimientos profesionales?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3 ¿La organización estimula las actividades formativas?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4 ¿Es posible ser creativo e innovar en el trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5 ¿Es interesante el trabajo que realiza?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6 ¿Que tan satisfactorio es tu trabajo?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Horario y vida personal						
	0	1	2	3	4	5
1 ¿Es posible armonizar trabajo y familia?						
2 ¿El horario facilita la vida familiar?						
3 ¿Que tan flexible es su horario de trabajo?						
4 ¿El horario propicia la atención de la vida personal?						

Sobrecarga laboral						
	0	1	2	3	4	5
1 ¿Hace esfuerzos extraordinarios?						
2 ¿Que tan alta es la cantidad de tareas a atender?						
3 Sobrecarga mental						

Salario y Promoción						
	0	1	2	3	4	5
1 ¿Se ajusta el salario a la carga laboral?						
2 ¿El salario es inferior a la responsabilidad asignada?						
3 ¿Se promueve el crecimiento en la organización?						
4 ¿Hay oportunidades de obtener ascensos?						

ANEXO III:

Tabulación encuesta Calidad de Vida en el trabajo

Relaciones jerárquicas

1. ¿Su jefe estimula la innovación?

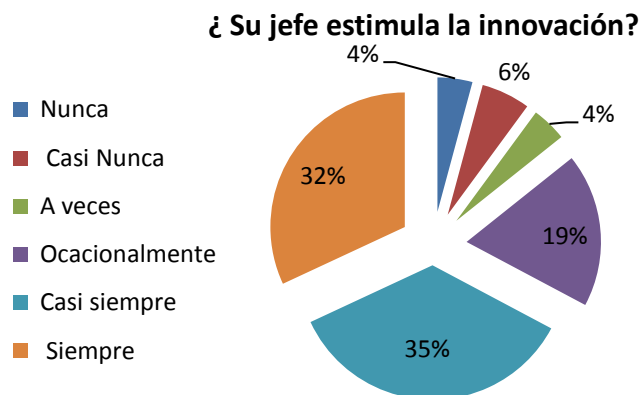
TABLA 1a

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	5	7%	0	0%	5	4%
Casi Nunca	4	5%	3	7%	7	6%
A veces	5	7%	0	0%	5	4%
Ocasionalmente	15	20%	7	16%	22	18%
Casi siempre	25	33%	17	40%	42	35%
Siempre	22	29%	16	37%	38	32%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 1a



La tabla 1a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 42 empleados, que equivalen al 35% de la muestra, consideran que su jefe Casi siempre estimula la innovación; 38 (32%) consideran que su jefe Siempre, 22 (18%) que Ocasionalmente, 5 (4%) que A veces, 7 (6%) que Casi nunca y 5 (4%) consideran su jefe Nunca estimula la innovación.

2. ¿Su jefe potencia el trabajo en equipo?

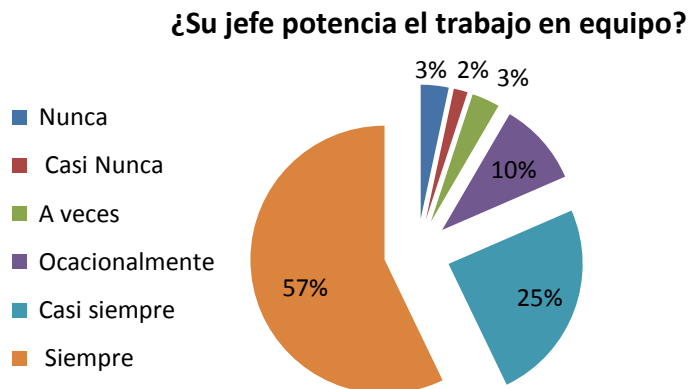
TABLA 2a

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	4	5%	0	0%	4	3%
Casi Nunca	2	3%	0	0%	2	2%
A veces	4	5%	0	0%	4	3%
Ocasionalmente	8	11%	4	9%	12	10%
Casi siempre	17	22%	12	28%	29	24%
Siempre	41	54%	27	63%	68	57%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 2a



La tabla 2a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 68 empleados, que equivalen al 57% de la muestra, consideran que su jefe Siempre potencia el trabajo en equipo. Y que 29 empleados, que equivalen al 24% de la muestra, consideran que su jefe Casi siempre potencia el trabajo en equipo. Al sumar estas dos alternativas tenemos que el 81% de la muestra considera su jefe Casi siempre o Siempre potencia el trabajo en equipo, dejando un 19% distribuido en el resto de las alternativas.

3. ¿Su jefe brinda apoyo?

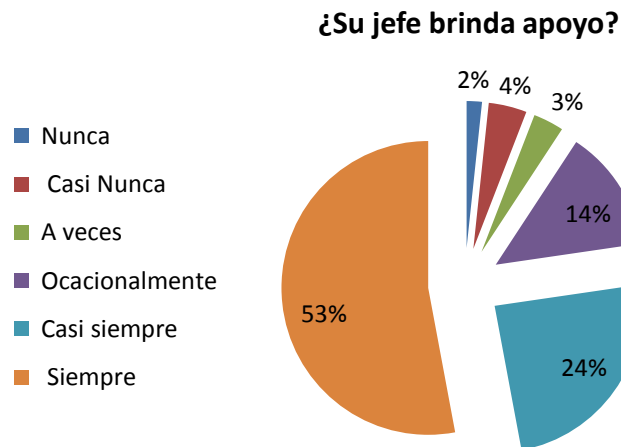
TABLA 3a

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	2	3%	0	0%	2	2%
Casi Nunca	4	5%	1	2%	5	4%
A veces	3	4%	1	2%	4	3%
Ocasionalmente	15	20%	1	2%	16	13%
Casi siempre	19	25%	10	23%	29	24%
Siempre	33	43%	30	70%	63	53%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 3a



La tabla 3a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 63 empleados, que equivalen al 53% de la muestra, consideran que su jefe Siempre brinda apoyo. Y que 29 empleados, que equivalen al 24% de la muestra, consideran que su jefe Casi siempre brinda apoyo. Al sumar estas dos alternativas tenemos que el 77% de la muestra considera su jefe Casi siempre o Siempre brinda apoyo, dejando un 23% distribuido en el resto de las alternativas.

4. ¿Cómo es su relación con su jefe?

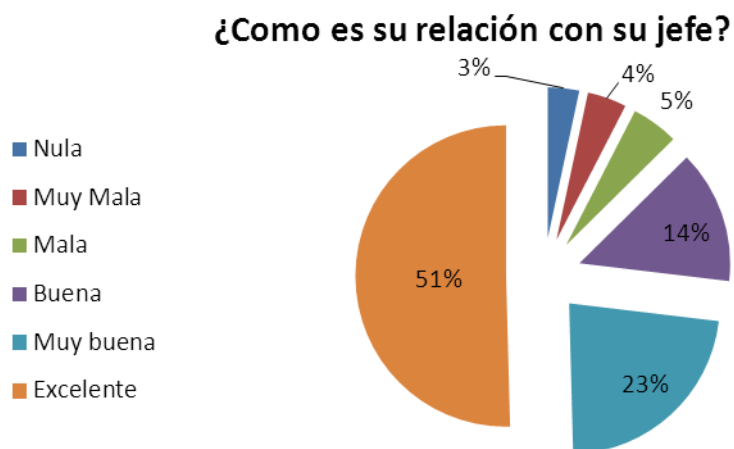
TABLA 4a

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nula	4	5%	0	0%	4	3%
Muy Mala	3	4%	2	5%	5	4%
Mala	3	4%	3	7%	6	5%
Buena	14	18%	3	7%	17	14%
Muy buena	17	22%	10	23%	27	23%
Excelente	35	46%	25	58%	60	51%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 4a



La tabla 4a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 60 empleados, que equivalen al 51% de la muestra, consideran que relación con su jefe es Excelente. Y que 27 empleados, que equivalen al 23% de la muestra, consideran que la relación con su jefe es Muy buena. Al sumar estas dos alternativas tenemos que el 74% de la muestra considera su jefe Casi siempre o Siempre brinda apoyo, dejando un 26% distribuido en el resto de las alternativas.

5. ¿Su jefe es accesible?

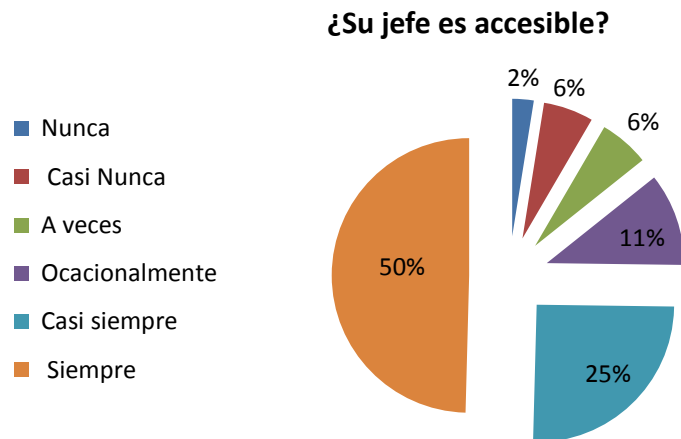
TABLA 5a

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	3	4%	0	0%	3	3%
Casi Nunca	5	7%	2	5%	7	6%
A veces	5	7%	2	5%	7	6%
Ocasionalmente	11	14%	2	5%	13	11%
Casi siempre	13	17%	17	40%	30	25%
Siempre	39	51%	20	47%	59	50%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 5a



La tabla 5a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 59 empleados, que equivalen al 50% de la muestra, consideran que su jefe Siempre es accesible. Y que 30 empleados, que equivalen al 25% de la muestra, consideran que su jefe Casi siempre es accesible. Al sumar estas dos alternativas tenemos que el 75% de la muestra considera su jefe Casi siempre o Siempre es accesible, dejando un 25% distribuido en el resto de las alternativas.

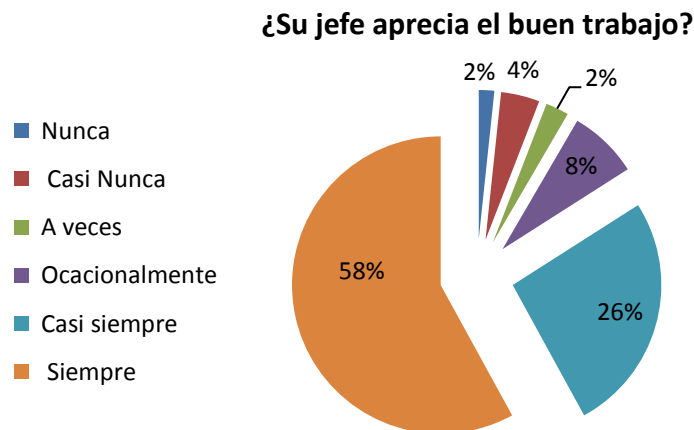
6. ¿Su jefe aprecia el buen trabajo?

TABLA 6a

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	2	3%	0	0%	2	2%
Casi Nunca	4	5%	1	2%	5	4%
A veces	2	3%	1	2%	3	3%
Ocasionalmente	7	9%	2	5%	9	8%
Casi siempre	18	24%	13	30%	31	26%
Siempre	43	57%	26	60%	69	58%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino
M: Masculino

GRAFICO 6a



La tabla 6a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 69 empleados, que equivalen al 58% de la muestra, consideran que su jefe Siempre aprecia el buen trabajo. Y que 31 empleados, que equivalen al 26% de la muestra, consideran que su jefe Casi siempre aprecia el buen trabajo. Al sumar estas dos alternativas tenemos que el 86% de la muestra considera su jefe Casi siempre o Siempre es accesible, dejando un 14% distribuido en el resto de las alternativas.

7. ¿Los objetivos son consensuados con el equipo?

TABLA 7a

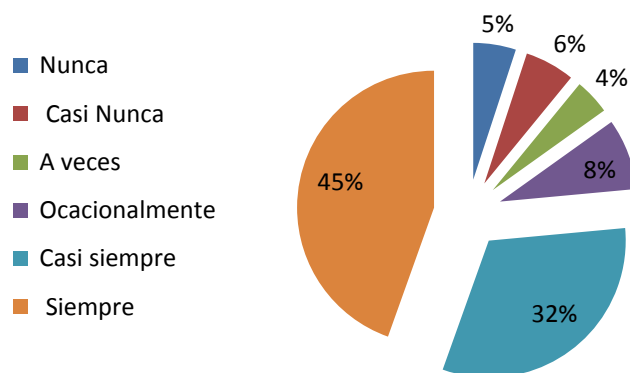
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	2	3%	4	9%	6	5%
Casi Nunca	6	8%	1	2%	7	6%
A veces	4	5%	1	2%	5	4%
Ocasionalmente	7	9%	3	7%	10	8%
Casi siempre	20	26%	18	42%	38	32%
Siempre	37	49%	16	37%	53	45%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 7a

¿Los objetivos son consensuados con el equipo?

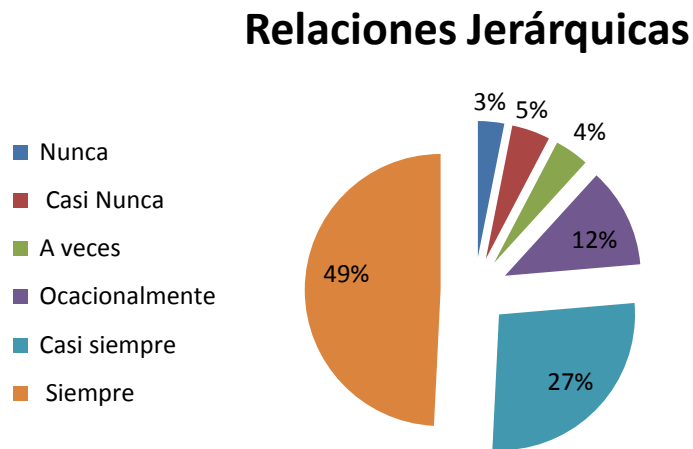


La tabla 7a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 53 empleados, que equivalen al 45% de la muestra, consideran que Siempre los objetivos son consensuados con el equipo. 38 empleados, que equivalen al 32% de la muestra, consideran que Casi siempre los objetivos son consensuados con el equipo, 10 (8%) que Ocasionalmente, 5 (4%) que A veces, 7 (6%) que Casi nunca y 6 (5%) consideran que Nunca los objetivos son consensuados con el equipo.

TABLA RESUMEN RELACIONES JERARQUICAS

Relaciones Jerárquicas	Nunca	Casi Nunc	A veces	Ocacional	Casi siem	Siempre
¿ Su jefe estimula la innovación?	5	7	5	22	42	38
¿Su jefe potencia el trabajo en equipo?	4	2	4	12	29	68
¿Su jefe brinda apoyo?	2	5	4	16	29	63
¿Como es su relación con su jefe?	4	5	6	17	27	60
¿Su jefe es accesible?	3	7	7	13	30	59
¿Su jefe aprecia el buen trabajo?	2	5	3	9	31	69
¿Los objetivos son consensuados con el equipo?	6	7	5	10	38	53
Grand Total	26	38	34	99	226	410

GRAFICO RESUMEN RELACIONES JERARQUICAS



El cuadro anterior muestra que en sentido general prácticamente el 50% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que la Relaciones jerárquicas están Siempre en un nivel aceptable; que 27% de la muestra entiende que Casi siempre.

Realización profesional

1. ¿El trabajo le permite desarrollo personal?

TABLA 1b

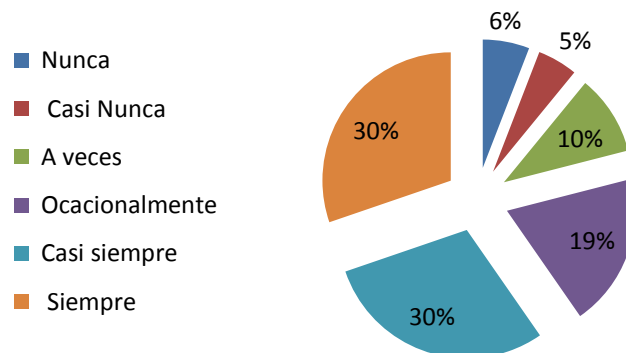
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	6	8%	1	2%	7	6%
Casi Nunca	3	4%	3	7%	6	5%
A veces	9	12%	3	7%	12	10%
Ocasionalmente	14	18%	9	21%	23	19%
Casi siempre	20	26%	15	35%	35	29%
Siempre	24	32%	12	28%	36	30%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 1b

¿El trabajo le permite desarrollo personal?



La tabla 1a indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 36 empleados, que equivalen al 30% de la muestra, consideran que el trabajo Siempre les permite desarrollo personal. 35 empleados, que equivalen al 29% de la muestra, consideran que Casi siempre, 23 (19%) que Ocasionalmente, 12 (10%) que A veces, 6 (5%) que Casi nunca y 7 (6%) consideran que el trabajo Nunca les permite desarrollo personal.

2. ¿Qué tanto usa sus conocimientos profesionales?

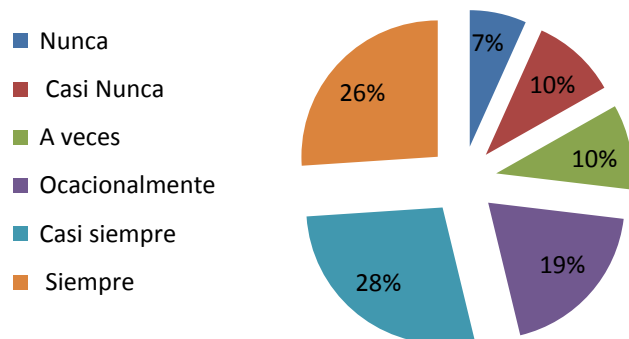
TABLA 2b

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	7	9%	1	2%	8	7%
Casi Nunca	10	13%	2	5%	12	10%
A veces	8	11%	4	9%	12	10%
Ocasionalmente	12	16%	11	26%	23	19%
Casi siempre	21	28%	12	28%	33	28%
Siempre	18	24%	13	30%	31	26%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino
M: Masculino

GRAFICO 2b

¿Que tanto usa sus conocimientos profesionales?



La tabla 2b indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 31 empleados, que equivalen al 26% de la muestra, consideran que Siempre usan sus conocimientos profesionales. 33 empleados, que equivalen al 28% de la muestra, consideran que Casi siempre, 23 (19%) que Ocasionalmente, 12 (10%) que A veces, 12 (10%) que Casi nunca y 8 (7%) consideran que el trabajo Nunca usan sus conocimientos profesionales.

3. ¿La organización estimula las actividades formativas?

TABLA 3b

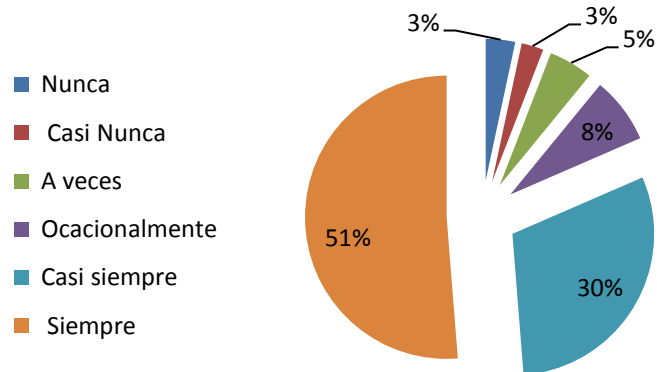
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	3	4%	1	2%	4	3%
Casi Nunca	3	4%	0	0%	3	3%
A veces	4	5%	2	5%	6	5%
Ocasionalmente	7	9%	2	5%	9	8%
Casi siempre	25	33%	11	26%	36	30%
Siempre	34	45%	27	63%	61	51%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 3b

¿La organizacion estimula las actividades formativas?



La tabla 3b indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 61 empleados, que equivalen al 51% de la muestra, consideran que Siempre se estimulan las actividades formativas. 36 empleados, que equivalen al 30% de la muestra, consideran que Casi siempre, 9 (8%) que Ocasionalmente, 6 (5%) que A veces, 3 (3%) que Casi nunca y 4 (3%) consideran que Nunca se estimulan las actividades formativas.

4. ¿Es posible ser creativo e innovar en el trabajo?

TABLA 4b

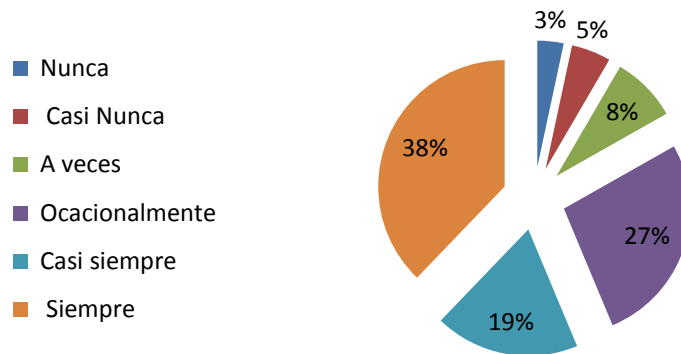
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	3	4%	1	2%	4	3%
Casi Nunca	6	8%	0	0%	6	5%
A veces	7	9%	3	7%	10	8%
Ocasionalmente	20	26%	12	28%	32	27%
Casi siempre	10	13%	12	28%	22	18%
Siempre	30	39%	15	35%	45	38%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 4b

¿Es posible ser creativo e innovar en el trabajo?



La tabla 4b indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 45 empleados, que equivalen al 38% de la muestra, consideran que Siempre es posible ser creativo e innovar en el trabajo. 22 empleados, que equivalen al 18% de la muestra, consideran que Casi siempre, 32 (27%) que Ocasionalmente, 10 (8%) que A veces, 6 (5%) que Casi nunca y 4 (3%) consideran que Nunca es posible.

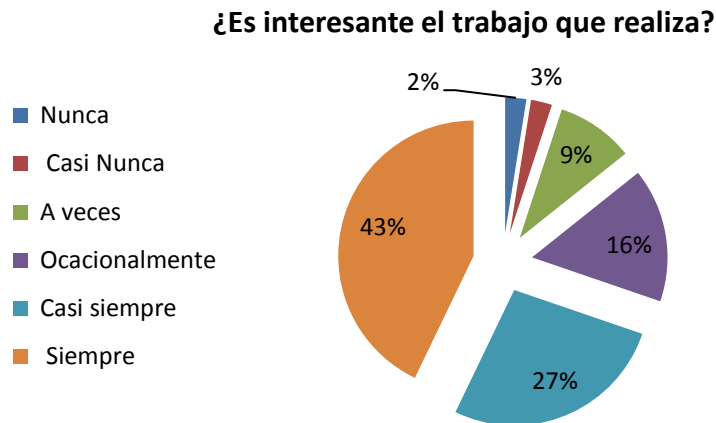
5. ¿Es interesante el trabajo que realiza?

TABLA 5b

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	2	3%	1	2%	3	3%
Casi Nunca	2	3%	1	2%	3	3%
A veces	6	8%	5	12%	11	9%
Ocasionalmente	9	12%	10	23%	19	16%
Casi siempre	20	26%	12	28%	32	27%
Siempre	37	49%	14	33%	51	43%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino
M: Masculino

GRAFICO 5b



La tabla 5b indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 51 empleados, que equivalen al 43% de la muestra, consideran que el trabajo que realizan Siempre es interesante. 32 empleados, que equivalen al 27% de la muestra, consideran que Casi siempre, 19 (16%) que Ocasionalmente, 11 (9%) que A veces, 3 (3%) que Casi nunca y 3 (3%) consideran que el trabajo que realizan Nunca es interesante.

6. ¿Qué tan satisfactorio es tu trabajo?

TABLA 6b

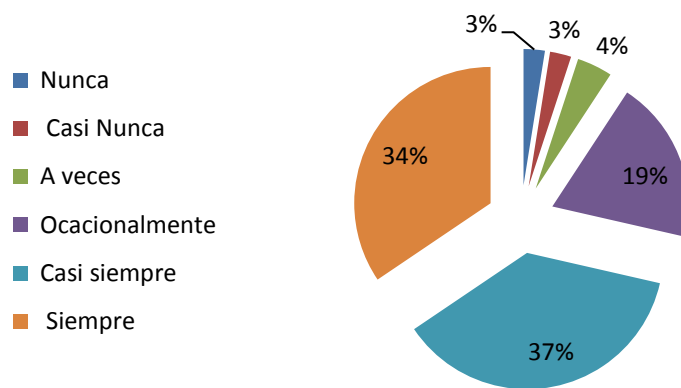
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	2	3%	1	2%	3	3%
Casi Nunca	3	4%	0	0%	3	3%
A veces	2	3%	3	7%	5	4%
Ocasionalmente	14	18%	9	21%	23	19%
Casi siempre	30	39%	14	33%	44	37%
Siempre	25	33%	16	37%	41	34%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 6b

¿Que tan satisfactorio es tu trabajo?

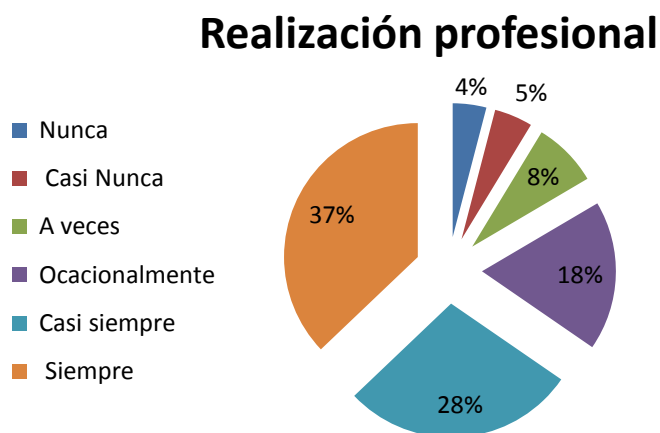


La tabla 6b indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 41 empleados, que equivalen al 34% de la muestra, consideran que su trabajo es Siempre satisfactorio. Y que 44 empleados, que equivalen al 37% de la muestra, consideran que su trabajo es Casi siempre satisfactorio. Al sumar estas dos alternativas tenemos que el 71% de la muestra considera que su trabajo Casi siempre o Siempre es satisfactorio, dejando un 29% distribuido en el resto de las alternativas.

TABLA RESUMEN REALIZACION PROFESIONAL

Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
¿El trabajo le permite desarrollo personal?	7	6	12	23	35	36
¿Que tanto usa sus conocimientos profesionales?	8	12	12	23	33	31
¿La organizacion estimula las actividades formativas?	4	3	6	9	36	61
¿Es posible ser creativo e innovar en el trabajo?	4	6	10	32	22	45
¿Es interesante el trabajo que realiza?	3	3	11	19	32	51
¿Que tan satisfactorio es tu trabajo?	3	3	5	23	44	41
Grand Total	29	33	56	129	202	265

GRAFICO RESUMEN REALIZACION PROFESIONAL



El cuadro anterior muestra que en sentido general solo el 37% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron en que la Realización profesional Siempre en un nivel aceptable; que 28% de la muestra entiende que Casi siempre.

Horario y vida personal

1. ¿ Es posible armonizar trabajo y familia?

TABLA 1c

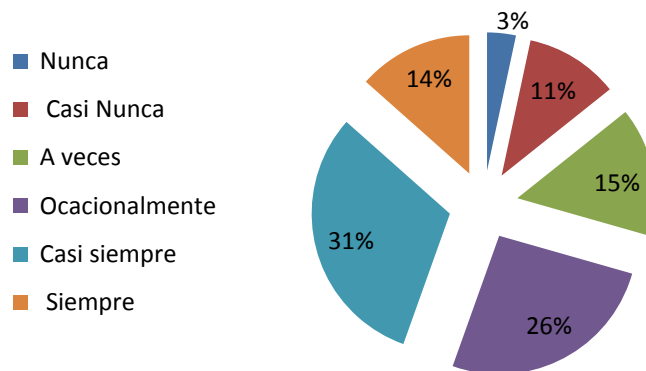
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	2	3%	2	5%	4	3%
Casi Nunca	9	12%	4	9%	13	11%
A veces	11	14%	7	16%	18	15%
Ocasionalmente	22	29%	9	21%	31	26%
Casi siempre	24	32%	13	30%	37	31%
Siempre	8	11%	8	19%	16	14%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 1c

¿Es posible armonizar trabajo y familia?



La tabla 1c indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 16 empleados, que equivalen al 14% de la muestra, consideran que Siempre es posible armonizar trabajo y familia. 37 (31%) que Casi siempre, 31 (26%) que Ocasionalmente, 18 (15%) que A veces, 13 (11%) que Casi nunca y 4 (3%) consideran que el trabajo que realizan Nunca es posible armonizar trabajo y familia.

2. ¿El horario facilita la vida familiar?

TABLA 2c

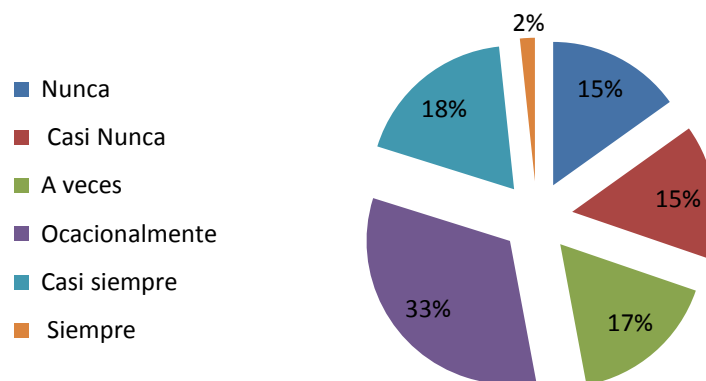
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	11	14%	7	16%	18	15%
Casi Nunca	13	17%	5	12%	18	15%
A veces	12	16%	8	19%	20	17%
Ocasionalmente	27	36%	12	28%	39	33%
Casi siempre	11	14%	11	26%	22	18%
Siempre	2	3%	0	0%	2	2%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 2c

¿El horario facilita la vida familiar?



La tabla 2c indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 2 empleados, que equivalen al 2% de la muestra, consideran que el horario Siempre facilita la vida familiar. 22 (18%) que Casi siempre, 39 (33%) que Ocasionalmente, 20 (17%) que A veces, 18 (15%) que Casi nunca y 18 (15%) consideran que el horario Nunca facilita la vida familiar.

3. ¿Qué tan flexible es su horario de trabajo?

TABLA 3c

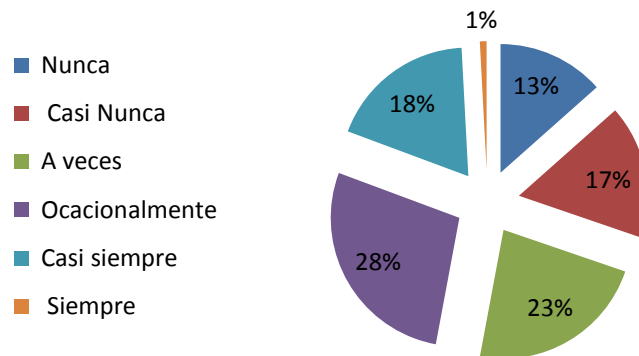
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	11	14%	5	12%	16	13%
Casi Nunca	13	17%	7	16%	20	17%
A veces	13	17%	14	33%	27	23%
Ocasionalmente	24	32%	9	21%	33	28%
Casi siempre	14	18%	8	19%	22	18%
Siempre	1	1%	0	0%	1	1%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 3c

¿Que tan flexible es su horario de trabajo?



La tabla 3c indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, solo 1 empleado, que equivalen al 1% de la muestra, considera que el horario es Siempre flexible. 22 (18%) que Casi siempre, 33 (28%) que Ocasionalmente, 27 (23%) que A veces, 20 (17%) que Casi nunca y 16 (13%) consideran que el horario Nunca es flexible.

4. ¿El horario propicia la atención de la vida personal?

TABLA 4c

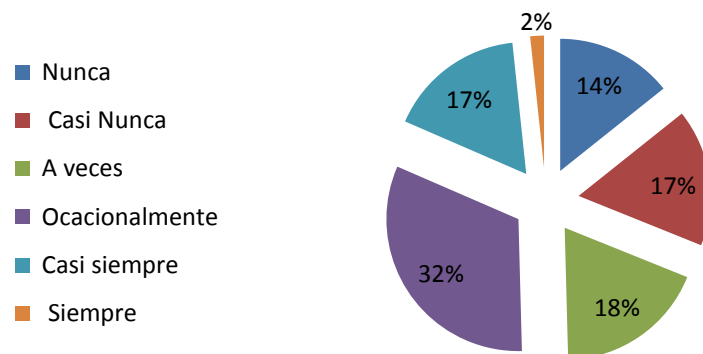
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	11	14%	6	14%	17	14%
Casi Nunca	12	16%	8	19%	20	17%
A veces	12	16%	10	23%	22	18%
Ocasionalmente	27	36%	11	26%	38	32%
Casi siempre	12	16%	8	19%	20	17%
Siempre	2	3%	0	0%	2	2%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 4c

¿El horario propicia la atención de la vida personal?

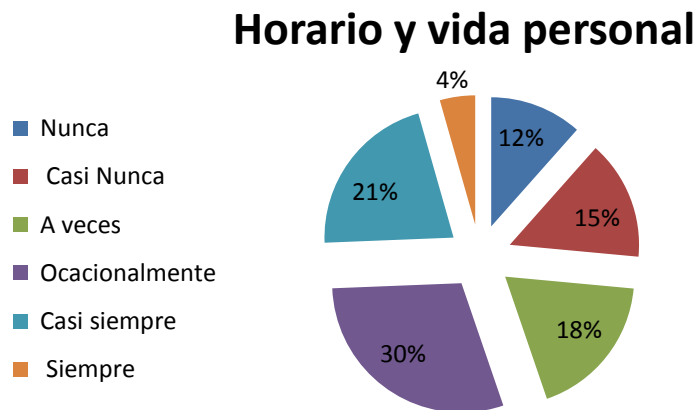


La tabla 3c indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, solo 2 empleados, que equivalen al 2% de la muestra, consideran que el horario Siempre propicia la atención de la vida personal. 20 (17%) que Casi siempre, 38 (32%) que Ocasionalmente, 22 (18%) que A veces, 20 (17%) que Casi nunca y 17 (14%) consideran que el horario Nunca propicia la atención de la vida personal.

TABLA RESUMEN HORARIO Y VIDA PERSONAL

Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Ocaci	Casi siempre	Siempre
¿Es posibilidad armonizar trabajo y familia?	4	13	18	31	37	16
¿El horario facilita la vida familiar?	18	18	20	39	22	2
¿Que tan flexible es su horario de trabajo?	16	20	27	33	22	1
¿El horario propicia la atención de la vida personal?	17	20	22	38	20	2
Grand Total	55	71	87	141	101	21

GRAFICO RESUMEN HORARIO Y VIDA PERSONAL



El cuadro anterior muestra que en sentido general solo el 4% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que siempre existe un balance entre Horario y vida personal lo cual es deplorable; que 21% de la muestra entiende que Casi siempre.

Sobrecarga laboral

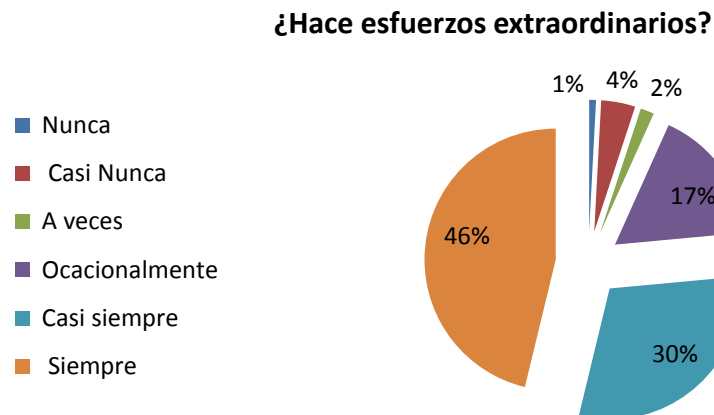
1. ¿Hace esfuerzos extraordinarios?

TABLA 1d

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	1	1%	0	0%	1	1%
Casi Nunca	5	7%	0	0%	5	4%
A veces	2	3%	0	0%	2	2%
Ocasionalmente	11	14%	9	21%	20	17%
Casi siempre	23	30%	13	30%	36	30%
Siempre	34	45%	21	49%	55	46%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino
M: Masculino

GRAFICO 1d



La tabla 1d indica que: De 119 (100%) individuos encuestados, 55, que equivalen al 46% de la muestra, consideran que Siempre hacen esfuerzos extraordinarios. 36 (30%) que Casi siempre, 20 (17%) que Ocasionalmente, 2 (2%) que A veces, 5 (4%) que Casi nunca y solo 1 (1%) consideran Nunca hacen esfuerzos extraordinarios.

2. ¿Qué tan alta es la cantidad de tareas a atender?

TABLA 2d

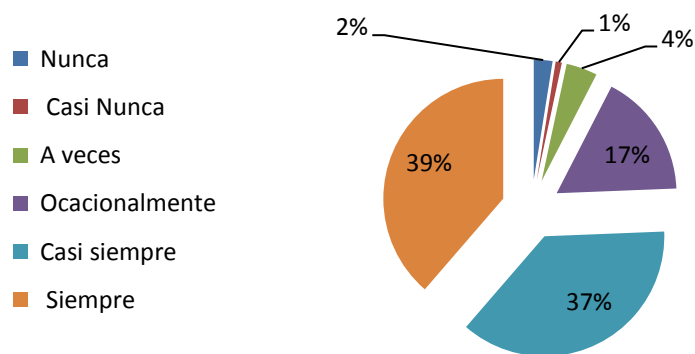
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	2	3%	1	2%	3	3%
Casi Nunca	1	1%	0	0%	1	1%
A veces	2	3%	3	7%	5	4%
Ocasionalmente	13	17%	7	16%	20	17%
Casi siempre	27	36%	17	40%	44	37%
Siempre	31	41%	15	35%	46	39%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 2d

¿Que tan alta es la cantidad de tareas a atender?



La tabla 2d indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 46 empleados, que equivalen al 39% de la muestra, consideran que la cantidad de tareas es alta. 44 (37%) que Casi siempre, 20 (17%) que Ocasionalmente, 5 (4%) que A veces, 1 (17%) que Casi nunca y 3 (3%) consideran la cantidad de tareas Nunca es alta.

3. Sobrecarga mental

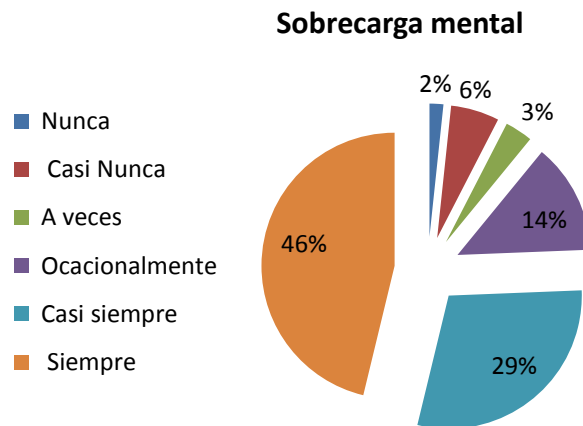
TABLA 3d

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	1	1%	1	2%	2	2%
Casi Nunca	5	7%	2	5%	7	6%
A veces	3	4%	1	2%	4	3%
Ocasionalmente	11	14%	5	12%	16	13%
Casi siempre	20	26%	15	35%	35	29%
Siempre	36	47%	19	44%	55	46%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 3d

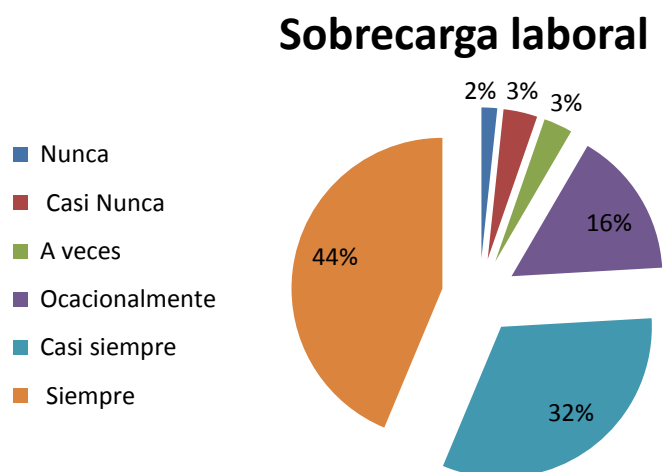


La tabla 3d indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 55 empleados, que equivalen al 46% de la muestra, consideran que Siempre sienten sobrecarga mental. 35 (29%) que Casi siempre, 16 (13%) que Ocasionalmente, 4 (3%) que A veces, 7 (6%) que Casi nunca y 2 (2%) consideran que Nunca sienten sobrecarga mental.

TABLA RESUMEN REALIZACION PROFESIONAL

Preguntas	Nunc	Casi Nunca	A veces	Ocacionalmente	Casi siempre	Siempre
¿Hace esfuerzos extraordinarios?	1	5	2	20	36	55
¿Que tan alta es la cantidad de tareas a atender?	3	1	5	20	44	46
Sobrecarga mental	2	7	4	16	35	55
Grand Total	6	13	11	56	115	156

GRAFICO RESUMEN REALIZACION PROFESIONAL



El cuadro anterior muestra que en sentido general solo el 44% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que “Siempre” existe Sobrecarga laboral; que 32% de la muestra entiende que “Casi siempre” para un 76% acumulado solo en estos dos factores tomados de manera general.

Salario y Promoción

8. ¿Se ajusta el salario a la carga laboral?

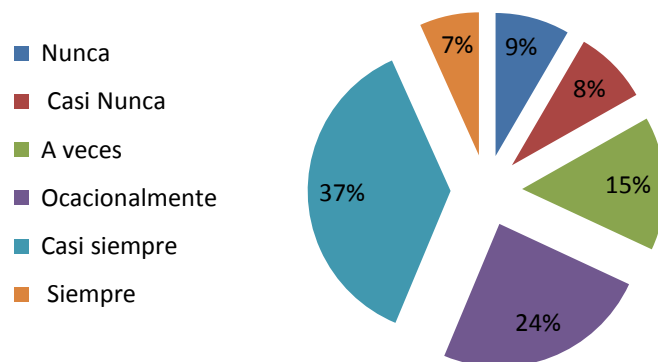
TABLA 1e

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	7	9%	3	7%	10	8%
Casi Nunca	7	9%	3	7%	10	8%
A veces	10	13%	8	19%	18	15%
Ocasionalmente	19	25%	10	23%	29	24%
Casi siempre	28	37%	16	37%	44	37%
Siempre	5	7%	3	7%	8	7%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino
M: Masculino

GRAFICO 1e

¿Se ajusta el salario a la carga laboral?



La tabla 1e indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 8 empleados, que equivalen al 7% de la muestra, consideran que Siempre el salario se ajusta a la carga laboral. 44 (37%) que Casi siempre, 29 (24%) que Ocasionalmente, 18 (15%) que A veces, 10 (8%) que Casi nunca y 10 (8%) consideran que Nunca el salario se ajusta a la carga laboral.

9. ¿El salario es inferior a la responsabilidad asignada?

TABLA 2e

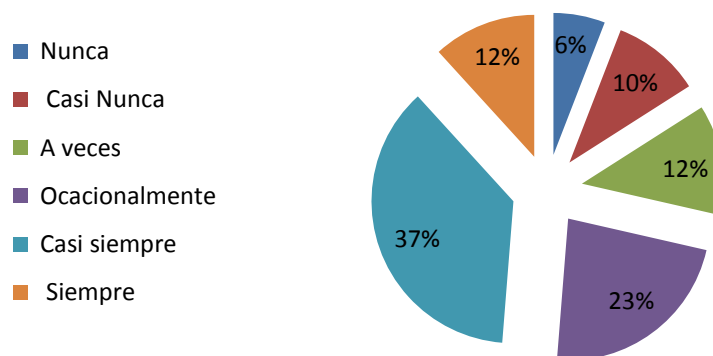
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	5	7%	2	5%	7	6%
Casi Nunca	6	8%	6	14%	12	10%
A veces	14	18%	1	2%	15	13%
Ocasionalmente	14	18%	13	30%	27	23%
Casi siempre	28	37%	16	37%	44	37%
Siempre	9	12%	5	12%	14	12%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 2e

¿El salario es inferior a la responsabilidad asignada?



La tabla 2e indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 14 empleados, que equivalen al 12% de la muestra, consideran que Siempre el salario es inferior a la responsabilidad asignada. 44 (37%) que Casi siempre, 27 (23%) que Ocasionalmente, 15 (12%) que A veces, 12 (10%) que Casi nunca y 7 (6%) consideran que Nunca el salario es inferior a la responsabilidad asignada.

10. ¿Se promueve el crecimiento en la organización?

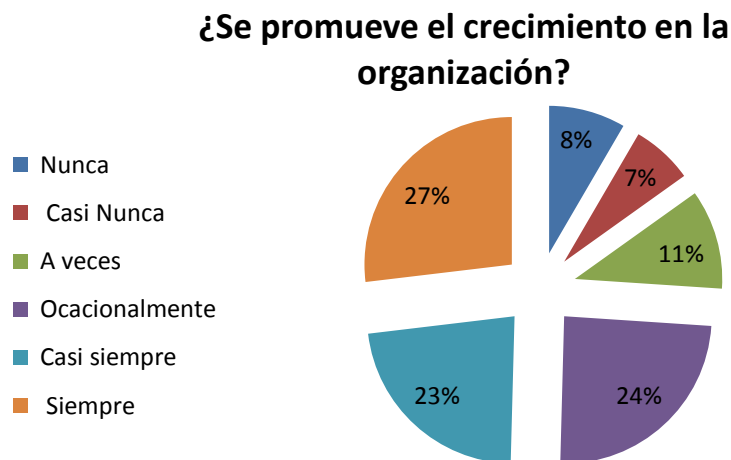
TABLA 3e

ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	7	9%	3	7%	10	8%
Casi Nunca	5	7%	3	7%	8	7%
A veces	9	12%	4	9%	13	11%
Ocasionalmente	20	26%	9	21%	29	24%
Casi siempre	17	22%	10	23%	27	23%
Siempre	18	24%	14	33%	32	27%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 3e



La tabla 3e indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 32 empleados, que equivalen al 27% de la muestra, consideran que Siempre se promueve el crecimiento en la organización. 27 (23%) que Casi siempre, 29 (24%) que Ocasionalmente, 13 (11%) que A veces, 8 (7%) que Casi nunca y 10 (8%) consideran que Nunca se promueve el crecimiento en la organización.

11. ¿Hay oportunidades de obtener ascensos?

TABLA 4e

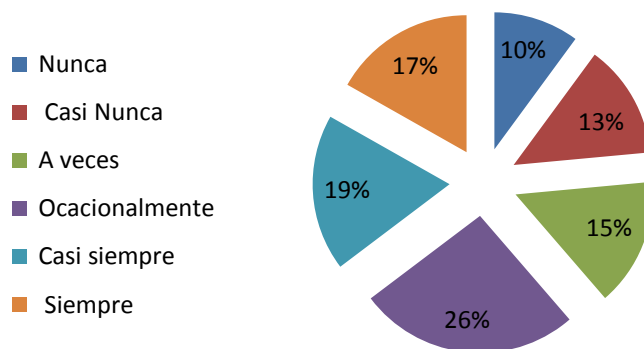
ALTERNATIVA	F	%	M	%	Total	%
Nunca	10	13%	2	5%	12	10%
Casi Nunca	11	14%	5	12%	16	13%
A veces	9	12%	9	21%	18	15%
Ocasionalmente	18	24%	13	30%	31	26%
Casi siempre	18	24%	4	9%	22	18%
Siempre	10	13%	10	23%	20	17%
Total Individuos	76	100%	43	100%	119	100%

F: Femenino

M: Masculino

GRAFICO 4e

¿Hay oportunidades de obtener ascensos?

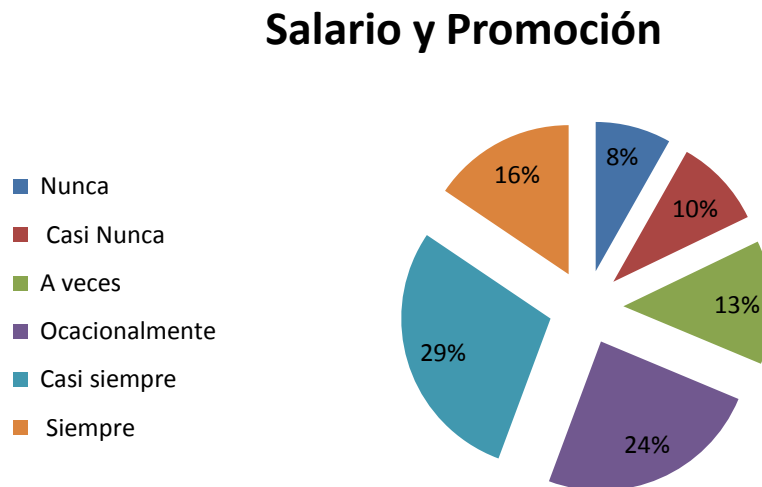


La tabla 4e indica que: De 119 (100%) empleados encuestados, 20 empleados, que equivalen al 17% de la muestra, consideran que Siempre hay oportunidades de obtener ascensos. 22 (18%) que Casi siempre, 31 (26%) que Ocasionalmente, 18 (15%) que A veces, 16 (13%) que Casi nunca y 12 (10%) consideran que Nunca hay oportunidades de obtener ascensos.

TABLA RESUMEN SALARIO Y PROMOCION

Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
¿Se ajusta el salario a la carga laboral?	10	10	18	29	44	8
¿El salario inferior a la responsabilidad asignada?	7	12	15	27	44	14
¿Se promueve el crecimiento en la organización?	10	8	13	29	27	32
¿Hay oportunidades de obtener ascensos?	12	16	18	31	22	20
Grand Total	39	46	64	116	137	74

GRAFICO RESUMEN SALARIO Y PROMOCION



El cuadro anterior muestra que en sentido general solo el 16% de las respuestas dadas por los 119 individuos encuestados coincidieron que “Siempre” es posible crecer o que el salario no es inferior a la responsabilidad asignada y que se ajusta a la carga laboral. Esto nos demuestra que existe la necesidad de verificar el plan de compensación salarial y así como la orientación de carrera que define Banco Popular para un empleado de Cobros.

ANEXO III:

Entrevista sobre Calidad de vida en el trabajo

Maestría en Gerencia y Productividad

Universidad APEC

- 1- ¿Le gusta el trabajo que actualmente realiza?
- 2- ¿Qué tan afines son sus conocimientos profesionales con el trabajo que realiza?
- 3- ¿Tiene la institución programas que elevan su nivel profesional? ¿Qué opinión le merecen estos programas?
- 4- ¿Entiende que existe un balance entre el horario laboral y su tiempo personal? Explique.
- 5- ¿Con frecuencia se ha sentido fatigado o cansado? ¿A qué lo atribuye?
- 6- ¿Cómo considera el salario que percibe por el trabajo que realiza? Explique.
- 7- ¿Se promueve el crecimiento en la organización? ¿Qué proceso agota para aplicar para un puesto?
- 8- ¿Cómo considera la relación que tiene establecida con su superior? ¿Se identifica con su superior?