

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA  
ESCUELA DE GRADUADOS DE UNIBE (EGRU)  
MAESTRÍA DE DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DEL  
TALENTO



**ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA  
DE NEGOCIOS DE INSTITUCIÓN FINANCIERA DEL MUNICIPIO  
DE SAN JUAN DE LA MAGUANA, REP. DOM.**

Proyecto final para optar por el título de Maestría en  
Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento

Sustentante:

**Fior D'aliza Medina Encarnación**  
**21-0809**

Asesor(a):

**Ivanna Mariel Lajara Baez**

Santo Domingo Distrito Nacional, República Dominicana  
Mayo 2022

Estrés Laboral en Colaboradores del Área de Negocios de Institución Financiera  
del Municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom.

Fior D'aliza Medina Encarnación  
21-0809  
Universidad Iberoamericana UNIBE

Nota del Autor.

Universidad Iberoamericana, Departamento de Psicología. Proyecto de investigación para optar por el título de Maestría en Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento.

La correspondencia relativa a este artículo debe dirigirse al e-mail

[fdmedinae@gmail.com](mailto:fdmedinae@gmail.com)

### **Resumen**

El propósito de este estudio fue identificar cuales factores influyen en el estrés laboral de los colaboradores del área de negocios de institución financiera, esta población cumple con una gran responsabilidad, esto los conlleva a condiciones laborales muy demandantes, que generan altos niveles de estrés que afectan negativamente a su salud física, mental y emocional. El método utilizado consistió en un estudio que se sustentó en el pasado y futuro de los participantes para poder comprender el presente, el enfoque de este estudio tuvo como objetivo obtener información mediante la comunicación y observación, donde se profundizó a través de las entrevistas realizadas a los colaboradores, estos expresaron sus pensamientos y experiencias vividas tanto en su vida laboral como en su vida personal. Conforme al resultado, se evidenció que los empleados suelen sentirse muy estresados a fin de mes o al cierre de mes, cuando no han completado los objetivos asignados mensuales, otro factor influyente son las cargas operativas y el flujo de clientes que visitan la sucursal con diferentes operaciones a realizar.

Palabras claves: Estrés laboral, colaboradores, área de negocios, institución financiera.

## **Introducción**

El estrés laboral es la consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día, tanto en el trabajo, como distintos factores que terminan afectando la salud mental, física y emocional, esto se da cuando se produce un desacuerdo, entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerles frente Gapto (2019).

El estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas que sufren los colaboradores en muchas partes del mundo. Los efectos del estrés laboral se reflejan de muchas maneras, los cuales pueden incluir enfermedades de diferentes índoles y en sí contraer otros tipos de trastornos físicos, psicosociales y psicosomáticos OIT (2016).

El propósito de esta investigación fue poder explorar los diferentes escenarios en que se da el estrés laboral en los colaboradores del área de negocios de institución financiera. Esta investigación parte de las perspectivas de esas personas, basados en experiencias vividas tanto en el trabajo como en su entorno. Se buscó examinar el contexto laboral, social y económico dentro de la cual tiene lugar el estrés, así como las posibles causas que conllevan a padecerlo.

Según datos de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, nos dice que el estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea. También nos indican que los costes de 15 países para el 2002 fueron aprox. \$20,000 millones de euros en pérdida, mientras que en EEUU para el 2009 fueron US \$200,000 millones, todo esto a causa del estrés OISS (2021).

El estrés laboral se ha convertido en causa de preocupaciones a nivel mundial, cada día más frecuente, sin embargo a pesar de los esfuerzos realizados por diferentes estudios para prevenirlo, este a través de los años no ha disminuido, indicando que se debe seguir estudiando, para que futuras investigaciones puedan ayudar a las empresas a prevenir futuras pérdidas tanto humanas como económicas.

## **Objetivo**

### **Objetivos generales**

Analizar el estrés laboral en colaboradores del área de negocio de institución financiera del Municipio de San Juan de la Maguana.

### **Objetivos específicos**

- 1- Determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios.
- 2- Identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral.
- 3- Analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

### **Justificación de la investigación**

El estrés laboral, se ha convertido en un tema de tendencia en los últimos años tanto para la organización mundial de la salud, como para la organización internacional del trabajo y para las principales organizaciones, el cual ha conllevado a que siga siendo investigado. Hoy en día, se ha convertido en un argumento de preocupación por los efectos negativos que produce en la salud de los colaboradores.

El objetivo de esta investigación fue analizar la experiencia de diferentes colaboradores del área de negocios que han padecido y aún padecen de estrés laboral y de esta manera esto nos permitió dar respuestas a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles factores pudiesen producir un alto grado de estrés en el área de negocios? ¿De qué manera se puede sobrellevar las cargas laborales que conlleva el cumplimiento de metas? Al dar respuestas a estas y otras interrogantes podremos evitar que el estrés laboral impacte la salud de los colaboradores, así como también su desempeño laboral y lo que este implica a futuro, tanto para las instituciones como para los trabajadores.

Por tal razón, la hipótesis de este estudio tuvo como objetivo analizar el estrés laboral a la que estuvieron expuestos los colaboradores del área de negocios, estos poseen grandes responsabilidades cada día y un sin número de tareas a realizar en un corto periodo de tiempo.

Comprendemos que el trabajo constituye una de las actividades más estructurantes y dadoras de sentido para el ser humano. La actividad laboral, el ambiente, el entorno que se genera en la misma, puede igualmente propiciar la aparición del llamado estrés laboral. Conocer en qué consiste, sus fuentes, las situaciones físicas que las favorecen, nos ayudará para su prevención y control a futuro.

### **Antecedentes**

Se consultaron bibliotecas nacionales universitarias y base de datos internacionales donde se encontraron varias investigaciones relacionadas al estrés presentadas en diferentes ámbitos laborales. En estas investigaciones podemos ver cómo el estrés laboral afecta la salud de los colaboradores, así como también algunos factores que hacen que se produzca el estrés laboral.

Un ejemplo de esto es la investigación realizada por Jiménez, Ordoñez & Tinoco (2019) en la que estudiaron la incidencia del estrés laboral y del síndrome burnout en el desempeño de los colaboradores de institución financiera ecuatorianas, obtuvieron como resultado, que algunos colaboradores de ese lugar tienen un alto grado de estrés, por lo tanto padecen del síndrome burnout, mientras hay un porcentaje que aun no lo padecen, pero esos colaboradores están propensos a padecer el síndrome de BO si no manejan su nivel de estrés. Esta investigación arrojó que esos colaboradores se enfrentan cada día a rutinas laborales que no satisfacen sus necesidades profesionales y personales ya que no se sienten conformes con su ambiente laboral, y a raíz de esto termina afectando su salud y el desarrollo organizacional.

El estrés laboral se puede dar por diferentes razones, un ejemplo de esto es la investigación realizada por Sánchez & Dávila (2021) donde su estudio se enfocó en determinar la influencia del estrés laboral en retención del colaborador en la agencia Alfonso Ugarte del Banco de Crédito, en la que determinaron que existe influencia significativa de las variables de estrés en el ambiente laboral, en la satisfacción laboral, así como una gran influencia en las compensaciones y en el estado mental con el reconocimiento. Concluyendo así, que todos esos factores mencionados influyen de manera significativa en los colaboradores.

Otra investigación en donde también se reflejan otros factores que influyen en el estrés laboral, es el estudio realizado por Leyva & Soto (2018) donde se determinó que los

trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, el alto grado de estrés que padecen influye en su desempeño. También se determinó, que existe relación inversa entre el ambiente físico y el cumplimiento de tareas del trabajador. Donde finalmente se estableció que existe una influencia negativa entre las malas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de esa organización.

Por otra parte, Villabrille (2011) realizó un estudio comparativo del estrés laboral en empleados diurnos y nocturnos en una empresa de comunicación en Sto. Dgo, donde determinó que no existía un nivel de estrés significativo en la población estudiada, pero haciendo comparación ambos grupos, el nocturno presentó mayor niveles de estrés dados a la influencia del líder en la cual tiene una presión fuerte sobre sus subordinados, por lo tanto aparece en forma constante como una de la principal fuente de estrés de esos empleados. En esta investigación se plantea que el bajo nivel de estrés encontrado se debe a otras condiciones tales como, la remuneración, seguridad social, estabilidad del trabajo.

Por lo tanto en otro estudio de investigación realizado por Montero & Solís (2020) donde se estudió la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en la instituciones bancarias privadas y mixtas, se determinó que los empleados con menor estrés muestran un desempeño mayor, mientras que aquellos colaboradores que presentan más estrés muestran un desempeño bajo, indicándonos que el estrés laboral afecta de manera negativa el desempeño.

Mientras en un estudio realizado por Valenzuela (2011) con directores de diferentes departamentos en una empresa de telecomunicaciones en Sto. Dgo, nos muestra que el 68% de esos directivos a pesar de que reportaron niveles altos de exigencias a la hora de realizar sus labores, tienen a la vez un alto nivel de apoyo que reciben de los compañeros y ambas combinaciones hace que reduzca mucho los altos niveles de estrés, lo cual estimula al rendimiento

laboral de esos directores. Indicándonos que en un buen ambiente laboral y el apoyo de los compañeros hace que el estrés sea más manejable y a raíz de esto se obtengan grandes resultados favorables en el desempeño.

Por lo tanto en un estudio realizado por Chuzón & Enríquez (2018) obtuvieron como resultados que el estrés influye en el desempeño, mientras el colaborador se sienta estresado disminuirá el rendimiento y el buen desempeño en sus actividades; entre las causas que se identificaron fueron la falta de organización y planificación al realizar sus labores, sintiendo sobrecarga laboral, asimismo se pudo observar que existen ciertas diferencias entre compañeros; además la mayoría realizan actividades monótonas.

### **Marco Contextual**

Este estudio fue realizado en el municipio de San Juan de la Maguana, con colaboradores del área de negocios de institución financiera. Estos empleados cada día realizan diversos tipos de tareas y asignaciones en un corto lapso de tiempo, el cual son sometidos a una gran presión laboral. En esta investigación pudimos analizar el estrés laboral en esos colaboradores por el tipo de tareas que realizan a diario para cumplir con sus objetivos asignados.

A través de los años se han realizado diferentes investigaciones, donde se ha determinado que el estrés laboral se ha transformado en uno de los principales problemas de las empresas a nivel mundial, ya que termina afectando el adecuado desempeño de los colaboradores Chuzón & Enríquez (2018).

En diferentes estudios se estima que la reducción en el rendimiento laboral es debido al estrés, el cual tiene como consecuencia que los costes sean dos veces superiores al de las bajas laborales y termina afectando el desempeño de los colaboradores Canó (2015).

### **Definición de Estrés Laboral**

Según, la Organización Internacional del Trabajo OIT (2018), el estrés laboral se ha considerado a través de los años como uno de los factores que afectan el desenvolvimiento de los colaboradores para realizar sus funciones de manera efectiva. El estrés laboral es la respuesta física y emocional de un daño causado por un desequilibrio entre la exigencias percibidas y los recursos y capacidades de una persona para hacer frente a esas exigencias.

El estrés es un estado de emociones básicas negativas que se va incrementando a través del tiempo, el cual va acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicológicos que surgen en una persona como consecuencia de las manifestaciones de sus relaciones con el ambiente que

imponen a demandas o exigencias que se basan en resultados amenazantes para él y para todos las que creen tener un poco de control Zaldívar (1996).

Según Canó (2016) el estrés es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales responde poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

A nivel científico el estrés laboral es considerado como una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales, que se basan en las condiciones de trabajo que afecta a la salud de las personas Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, INSST (2015).

### ***Tipos de Estrés Laboral***

Según la IOE Business School (2018) nos dice que cualquier persona puede verse afectada por los distintos tipos de estrés laboral existentes como:

**Estrés Laboral Episódico.** Este tipo de estrés aparece de forma puntual. Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, cuando se anuncian despidos. Sus efectos pueden ser moderados, acostumbran a pasarse una vez superada la situación.

**Estrés Laboral Crónico.** Este es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés. Situaciones como un mal ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, un nivel de exigencia difícil de mantener en el tiempo. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y largo plazo.

**Eustrés o Estrés Positivo.** Este estrés es considerado ligero y se presenta cuando se generan situaciones como un reto personal o el inicio de un proyecto en que las personas se mantienen en alerta. El límite está en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento.

**Distrés o Estrés Negativo.** Se da cuando la situación te supera, esto puede llegar a ser muy negativo porque no termina al finalizar el horario de trabajo, este estrés se lleva a casa.

### ***Factores estresantes***

**Estresores absolutos.** Todas las personas que se enfrentan a estos estresores los interpretan como estresantes: son estresores objetivos y universales (por ejemplo, un terremoto).

**Estresores relativos.** Sólo algunas personas que se enfrentan a estos estresores los interpretan como estresantes: son estresores subjetivos y provocan diferentes reacciones en diferentes personas (por ejemplo, presión laboral, tráfico).

Según estudio realizado por el Centro de estudio del estrés humano (CESH) nos indica que cualquier cosa que provoque la producción de hormonas del estrés es por definición un factor estresante. Hay dos categorías principales: estresores físicos y estresores psicológicos:

**Estresores Físicos.** Son factores estresantes que provocan tensión en nuestro cuerpo (por ejemplo, temperaturas muy frías o muy calientes, lesiones, enfermedades crónicas, dolor).

**Estresores Psicológicos.** Sólo algunas personas que se enfrentan a estos estresores, los interpretan como estresantes: son estresores subjetivos y provocan diferentes reacciones en diferentes personas (por ejemplo, presión laboral, tráfico, impuestos, un examen).

Estos investigadores proponen que la forma de recordar la distinción entre las dos categorías de factores, es decir que absolutamente todo el mundo reacciona ante un factor estresante absoluto, mientras que los factores estresantes relativos, son relativamente estresantes para algunas personas

### ***Síntomas del Estrés Laboral***

Según Oliveras (2020), nos dice que los principales síntomas del estrés laboral coinciden con la sintomatología de otros tipos de estrés y provoca síntomas psicológicos y físicos. Los síntomas de estrés laboral influyen en el rendimiento del trabajador, pues les provocará falta de concentración y agotamiento.

**Los Síntomas Cognitivos del Estrés Laboral.** Preocupación, inseguridad, miedo o temor, percepción negativa de uno mismo y de las decisiones tomadas, miedo a la pérdida del control y a equivocarse, dificultad para concentrarse, pensar y puede provocar ansiedad, depresión.

**Síntomas Físicos del Estrés.** Sudoración, palpitaciones, dolores de cabeza, tensión muscular, taquicardia. molestias en el estómago, dificultades respiratorias, mareo y náusea. Según Funtané (2019), nos indica que entre los síntomas emocionales del estrés laboral son habituales la apatía, la tristeza, la desmotivación, la irritabilidad, la inseguridad, el mal humor, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, los olvidos y la impaciencia. Entre los síntomas físicos se encuentran la fatiga, las molestias y disfunciones digestivas, la sudoración excesiva, la hiperventilación, las dificultades para dormir o el sueño poco reparador, la cefalea, los mareos y náuseas, la taquicardia, y la tensión muscular y contracturas. A nivel conductual, algunas manifestaciones del estrés laboral son el abuso de sustancias como el café, alcohol o tabaco, el aumento de conductas violentas, los problemas en las

relaciones personales tanto dentro como fuera del trabajo, el ausentismo laboral y la alimentación insana e irregular (Funtané, 2019).

### **Causas del Estrés Laboral**

Según Funtané (2019), nos indica que las causas del estrés laboral son múltiples y se relacionan con una presión elevada en el entorno laboral. Entre las más comunes destacan:

1. El elevado grado de responsabilidad, la excesiva carga de tareas.
2. Los problemas para organizar las tareas correctamente o las elevadas cargas de trabajo.
3. Las tareas monótonas o aburridas.
4. Las relaciones laborales insatisfactorias (pudiendo llegar al acoso laboral).
5. Las condiciones laborales inadecuadas (luz, temperatura, lugar de trabajo.)
6. La falta de promoción y desarrollo profesional.
7. Una remuneración económica insuficiente.
8. La falta de reconocimiento y poca claridad en el rol y funciones del trabajador.

### **Circunstancias Ajenas a la Organización**

Por ejemplo, la distancia entre el hogar y el lugar de trabajo, el tiempo invertido en el trayecto, el medio de transporte, encontrarse diariamente en un atasco puede producir un estrés sobreañadido y empezar mal el día. Según Funtané (2019) nos dice que las personas con estrés laboral pueden tener distintos síntomas físicos y psicológicos y la realidad de la consulta cotidiana nos muestra que entre los síntomas psicológicos más comunes nos encontraremos con trastornos de ansiedad y trastornos depresivos.

### **Principales Funciones del Área de Negocios**

En el área de negocios los colaboradores de institución financiera se encargan de ofrecer un servicio especializado a los clientes, lograr el aumento de la cartera de clientes ofreciéndoles los productos financieros según sus necesidades. Así como realizar solicitudes de productos. Realizar llamadas de seguimiento, dar respuestas a los requerimientos solicitados. Apertura de productos como: Cuentas de ahorros, cuentas corrientes, certificados financieros, así como cancelaciones de los mismos. Cada fin de mes, los colaboradores tienen que realizar una gestión de cobros que no es más que un seguimiento a aquellos clientes que aún están pendientes por pagar sus préstamos y líneas de crédito, para fines de tener un buen cierre. Así como cumplir con metas asignadas según el presupuesto asignado mensual (Datos suministrados por la Coopcentral).

### **Estrés Laboral en los Colaboradores del Área de Negocios**

La Unión Europea expresa que los empleados sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores a su capacidad. Provocando que el empleado no pueda realizar sus funciones de manera productiva.

Según Canó (2015) estima que sólo un tercio de los costes que van relacionados con el estrés se deriva del absentismo laboral, habiendo una gran probabilidad que los trabajadores no se ausenten aun sintiéndose enfermos, en la que lo define como la pérdida de la productividad, la cual los empleados aun asistiendo a trabajar su rendimiento es inferior a su capacidad laboral.

**Incidencia del Estrés Laboral en Colaboradores del Área de Negocios.**

El trabajo que realizan los colaboradores en las empresas, es considerado como una fuente estresante, dado que a menudo están en interacción con los clientes, lo que implica que deben de comprender y tolerar ciertas reacciones negativas y ofensivas que provienen de algunos clientes. Además de esto, la competitividad laboral, excesivas cargas de trabajo y presiones a las que está sometido el colaborador, generan desequilibrio en su sistema nervioso, produciendo un estado de ansiedad, preocupación (Quispe et al, (2017).

Según la Organización Mundial de la Salud, OMS (2017) considera que el estrés laboral en los colaboradores son reacciones que tiene una persona ante las exigencias y presiones laborales que no están acorde a sus conocimientos y capacidades, y que pone a prueba su capacidad de afrontar la situación. Lo cual nos hace entender que muchas veces por la falta de entrenamientos hace que el empleado sienta presión por no poder tener un buen desenvolvimiento de sus funciones.

El estrés laboral está relacionado con las tensiones que se extienden hacia el organismo ante la percepción y las labores abrumadoras de las demandas excesivas de la vida en el hogar, escuela, trabajo y sociedad, que se presenta cuando la persona no cuenta con los suficientes recursos para afrontarlos adecuadamente y se experimenta con emociones y conductas de ansiedad, depresión o ira y afecta a un adecuado funcionamiento del individuo en todos los contextos sociales y que a la larga afecta la salud Lakhwinder & Rashap (2012).

El estrés laboral afecta directamente al bienestar de un individuo, puesto que, genera el padecimiento de enfermedades profesionales degenerativas o en el peor de los casos hasta crónicas debido a diferentes factores Pulido et al. (2012).

## **Marco Metodológico**

### **Tipo de Estudios y Enfoque del Estudio**

Este estudio es prospectivo y con un enfoque cualitativo. El estudio prospectivo se define como un análisis que se basó en el pasado y futuro para poder comprender el presente. Este estudio partió de investigaciones pasadas a los hechos estudiados, y sobre los hechos presentes que se van dando, estos son observados y se van recolectando a medida que van sucediendo. El enfoque cualitativo, también conocido como interpretativa, se define como un método de investigación cuyo objetivo es obtener datos a través de una comunicación abierta, su meta es poder profundizar acerca de las opiniones y pensamientos que tiene la persona a estudiar. Este estudio se basa en el método de recolección de datos o sea explorar y describir y luego generar perspectivas teóricas. En este estudio el investigador intenta comprender los sentimientos, la motivación, pensamientos del encuestado a través de sus respuestas, se concentra en las vivencias tal como fueron. Este tipo de método se centra en resolver problemas complejos, y en obtener datos que sean significativos para la investigación. En este estudio se utiliza la lógica y el razonamiento deductivo, nos proporciona profundidad, detalles y experiencias únicas (Metodología de la investigación, p. 24).

La metodología cualitativa permite entender cómo las personas que participan en una investigación perciben los acontecimientos, a través de la fenomenología, la teoría fundamentada, el estudio de caso, la historia de vida y la biografía, donde ellos reflejan su punto de vista (Hernández, 2018, P. 390).

Según, Hernández, Fernández & Baptista (2014) este estudio nos permitió comprender los fenómenos o situaciones según la recolección de datos narrativos, y nos permitirá explorarlos desde el punto de vista de los participantes.

### **Nivel de la Investigación**

Esta investigación fue exploratoria, porque me permitió conocer y ampliar mis conocimientos sobre el tema estudiado que es el estrés laboral en los colaboradores del área de negocios. Cuyo objetivo era examinar el problema de investigación desde una perspectiva diferente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, P. 91).

Los estudios exploratorios pretenden darnos una visión general y sólo aproximada de los objetos de estudio. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema seleccionado ha sido poco explorado, cuando no hay suficientes estudios previos y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas (Sabino, 2006, P. 46).

Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito de examinar un problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (Hernández, 2012).

### **Diseño de la Investigación**

Esta investigación es (No experimental) con un corte transversal, porque nos permitió observar el fenómeno de estudio de cómo se da en su entorno, por lo tanto no se manipularon variantes, porque son fenómenos que ya han sucedido y por lo tanto el corte transversal nos permitió recolectar los datos en un único tiempo. Con este tipo de diseño, pudimos estudiar las diferentes situaciones que se dan tanto en la institución como a los colaboradores, esto nos permitió observar tal cual se dan en su entorno natural (Hernández, 2012, P. 115).

### **Población y Muestra**

La población del estudio estará constituida por colaboradores del área de negocio de la institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana. La muestra estuvo conformada por 15 participantes que oscilan entre los 18 y los 38 años de edad, de sexo masculinos y femeninos, de estatus casados y solteros, con hijos y sin hijos, que residen en el Municipio de San Juan de la Maguana y que laboran en el área de negocios de institución financiera.

Se realizaron entrevistas a colaboradores del área de negocios, estas entrevistas fueron de autoría propia, la cual estuvo conformada de 20 preguntas, con un tiempo estimado por personas de 30 a 40 minutos. Esto nos permitió tener la oportunidad de observar a cada participante al momento de responder cada pregunta.

Según, Hernández (2012), cuando hablamos de población nos referimos al conjunto de todos los casos a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica en común. En este estudio nuestra población estudiada tenían en común que viven en el mismo municipio, laboran en la misma institución financiera y se desempeñan en las mismas funciones.

Según Sabino (2006), definimos nuestra muestra cómo el grupo de personas sobre el cual se hizo la recolección de los datos a la población estudiada. En nuestro estudio la muestra fueron 15 colaboradores del área de negocios de la institución financiera.

### **Tipo de Muestreo**

El tipo de muestreo de este estudio es no probabilístico por conveniencia. Esta elección se tomó, basado en que la elección de los elementos de esta investigación no dependen de la probabilidad sino de causas que estuvieron relacionadas con la investigación o el propósito de esta, que se basó en documentar ciertas experiencias, porque se trató de un estudio exploratorio. Mientras que, lo definimos por conveniencia porque la muestra estuvo disponible en el tiempo o periodo de investigación, y por la posibilidad de acceso que se tuvo a la población estudiada, los cuales vivían la misma experiencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, P. 390).

El muestreo no probabilístico estuvo dirigido a un subgrupo de la población en donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. El muestreo se definió como un proceso donde se conocían las probabilidades que tenían cada elemento para integrar la muestra (Hernández (2012)).

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Según, Ruiz (1999) expone que la entrevista es una técnica de investigación donde su principal objetivo es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias y opiniones. Este instrumento, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportar datos de interés, estableciendo un diálogo, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones.

La preeminencia de este instrumento, es que los participantes son quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, por su naturaleza es casi imposible de observar desde fuera estos aspectos. Las mismas personas implicadas son quienes nos expresan acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que han experimentado o proyecta realizar (Sabino, 2006, P. 116).

El modelo que se utilizó fue una entrevista dirigida, esta permitió que el entrevistador llevara la iniciativa de la conversación, donde se siguió un borrador general y flexible de preguntas, que condujo un orden basado en el contenido de la investigación y formulación del problema (Ruiz, 1999).

### ***Técnica del Procedimiento y Análisis de Datos***

#### **Proceso de Preparación.**

- Se realizaron entrevistas a 15 colaboradores del área de negocios de institución financiera, de manera presencial, se observó a cada participante y se tomaron notas de lo observado.
- Se utilizó en cada entrevista un sistema de grabadora de voz, para grabar la entrevista.
- Luego se envió esa grabación a un programa llamado Amberscript donde se transcribió esa entrevista.

#### **Revisión y Organización de los Datos.**

- Se realizó una revisión del texto de la transcripción de la entrevista y se analizó de manera minuciosa cada respuesta dada por los participantes.
- Se exploraron otros posibles indicadores de la investigación.
- Se organizaron los datos según los criterios de la investigación.

- Se sintetizó toda la información obtenida.

### **Categorización y Análisis de los Datos.**

- Se categorizaron y se codificaron los datos para el análisis.
- Se realizó un análisis de los datos y se generaron hipótesis.
- Se realizaron las conclusiones.

### **Procedimiento y Levantamiento de Información**

Luego de recibir aprobación del comité de ética, asignado por la Universidad Iberoamericana (Unibe), para llevar a cabo esta investigación se le solicitó aprobación a la institución financiera Coopcentral, para realizar el estudio con los colaboradores del área de negocios de esa entidad, cuando fue recibida dicha aprobación, se coordinó con el supervisor del área y con los colaboradores, el día, lugar y hora conveniente para poder realizar las entrevistas. Estos colaboradores estuvieron de acuerdo en ser parte de este estudio, por lo cual firmaron el consentimiento informado.

En cada cita con los participantes, se le explicó nuevamente de manera individual y de manera más detallada, el objetivo de la investigación, se le explicó que no tenía ningún riesgo para ellos y que no tendrían ninguna remuneración económica por su participación, dejándoles claro, que esto era de manera voluntaria y que no tendría ninguna repercusión en caso de no aceptar participar, se le explicó que las entrevistas se manejaría de manera confidencial y se les recordó que estos datos estaban en el consentimiento informado que ellos leyeron y firmaron, que estaban en todo su derecho seguir o detener el proceso. Cada entrevista fue grabada con un teléfono celular marca (Samsung S10), donde el mismo posee una aplicación llamada Grabadora de voz, donde posee una opción de grabar entrevistas en la que fue utilizada. En cada encuentro se observó el comportamiento de cada participante, mientras contestaban las preguntas.

### **Población**

La población de este estudio estuvo compuesta por colaboradores del área de negocios de la Coopcentral del Municipio de San Juan de la Maguana. La muestra estuvo conformada por 15 participante, donde el 73% eran de sexo femenino y un 27% de sexo masculino. El 82% de las mujeres reportaron tener al menos un hijo y el 18% restante dijeron no tener. Mientras que en los hombres, el 50% dijeron tener entre dos y tres hijos y el 50% restante dijeron no tener. Mientras que en las mujeres un 36% dicen estar casadas, mientras que un 27% están divorciadas, un 18% solteras y el 18% restante en unión libre. En cuanto a los hombres el 100% se encuentran casados. El 67% de los participantes oscilan entre los 33 a 38 años de edad, el 27% de 26 a 32 años y el 7% restante de 18 a 25 años. De los 15 participantes, hay 11 que son profesionales de diferentes áreas y 4 que aún no han obtenido título universitario.

La 1° participante es una colaboradora que tiene más de 6 años de antigüedad en la institución. Entró como cajera, fue oficial de servicio y actualmente se desempeña en el área de negocios. Cuando entró a la institución tenía muchas ganas de crecer, estaba empezando la universidad, donde terminó su carrera en licenciatura en Administración de Empresas.

El 2° participante tiene 2 años de antigüedad en la institución, viene de otra institución bancaria y con una carrera realizada en Administración de Empresas, este colaborador por la experiencia adquirida, entró directamente al área de negocios. La misma está poniendo todo su empeño para seguir escalando a otras posiciones.

La 3° participante tiene 13 años en la institución, entró como asistente, luego pasó a servicio y ahora se encuentra en el área de negocios. Se siente muy bien con la institución, recientemente se graduó de Lic. en Contabilidad y desea seguir escalando ya que el no ser profesional esto la limitó para seguir escalando, la misma tiene animó a terminar su carrera y seguir creciendo dentro de la institución.

La 4° participante tiene 5 años de antigüedad en la institución, entró como cajera, luego estuvo en servicio y ahora se encuentra en negocios. Es Lic. en Administración de Empresas y desea seguir creciendo, tanto personal como profesionalmente, desea explorar otras áreas con el tiempo.

El 5° participante tiene 4 años de antigüedad en la empresa, su mayor experiencia proviene de otra institución, entró como oficial de servicio y ahora se encuentra en negocios, tiene una Lic. en Administración de empresas, se siente complacido porque lo han capacitado lo suficiente para crecer.

La 6° participante tiene 8 años de antigüedad, empezó como cajera donde duró 4 años, luego pasó a servicio y luego a negocios. Actualmente está terminando su carrera de Administración de Empresas, desea seguir creciendo y adquirir nuevas experiencias.

La 7° participante tiene alrededor de 6 y 8 años en la institución, sus inicios fueron en el área de caja, pasó a servicios y hace alrededor de dos años pasó a negocios. Es Lic. en Contabilidad y empezará una maestría en la UASD en esa área, donde desea seguir ampliando sus conocimientos.

La 8° participante tiene 21 años de antigüedad en la institución, entró en áreas administrativas dando soporte en diferentes áreas cubriendo vacaciones y licencias, luego pasó a ser oficial de servicio, encargada de plataforma y actualmente se encuentra en negocios. Es Lic. En Mercadeo, le gusta ir a otras áreas a seguir aprendiendo nuevos procedimientos y le gusta mantenerse en constante aprendizaje y así realizar cursos y talleres que la institución imparte.

El 9° participante tiene 4 años de antigüedad en la institución. Este colaborador entró como mensajero interno donde duró tres años y medio, luego pasó al área de negocios. Este colaborador se destacó por su disposición en las ventas, ayudaba a los compañeros a lograr sus metas en ventas de productos, en momentos libres siempre estaba en las filas ofertando los productos de la entidad, está terminando la carrera de Administración de Empresas y por su disposición le tomaron en cuenta para estar en negocios, con la condición de terminar su carrera.

El 10° participante tiene seis años en la institución, sus inicios fueron en el área de caja donde duró 2 años, luego, pasó a servicio donde duró mucho tiempo desempeñando esa función y actualmente posee un año en negocios. De profesión es Ing. en Sistemas. le gusta mucho el servicio al cliente y desea seguir escalando hasta llegar a ser gerente.

La 11° participante tiene dos años de antigüedad en la empresa, viene de otra institución bancaria, se encuentra en el área de negocios. Actualmente se encuentra a mitad de la carrera, ya que ha tenido algunos temas personales que le ha impedido terminar la licenciatura en Administración de Empresas. Está muy enfocada en ser profesional.

La 12° participante tiene casi 21 años en la institución donde ha tenido una gran trayectoria, ya que ha ocupado todas las posiciones de oficina dentro de la institución, entró como cajera y siendo bachiller, hoy en día es director del área de negocios de la zona de San Juan se encarga de supervisar el área de negocios de diferentes sucursales, es profesional y posee maestría. Ha tenido una gran trayectoria dentro de la institución, la cual le ha permitido desarrollarse como persona y como profesional ha tenido la oportunidad de ayudar a crecer a otros.

La 13° participante tiene un año y medio, entró al área de servicio, actualmente se encuentra en negocios, está empezando la universidad, actualmente estudia una licenciatura en Administración de Empresas, desea terminar su carrera y seguir creciendo y desarrollándose en otras posiciones, le gusta mucho el área de ventas y la banca.

La 14° participante tiene 7 años de antigüedad en la institución, sus inicios fueron desde el área de servicio, donde duró tres años, actualmente tiene 4 años desempeñándose en el área de negocios. Es Lic. en Administración de Empresas. Desea seguir creciendo dentro de la institución, posee grandes ambiciones laborales.

La 15° participante posee 5 años de antigüedad en la institución, donde inició en caja y duró 1 año, luego pasó al área de servicio y actualmente se desempeña en el área de negocios, es profesional posee dos carreras, una Licenciatura en Administración de empresas y Lic. en Mercadeo, desea realizar una maestría en negocios y seguir creciendo a nivel personal y profesional

Al hablar con cada uno de estos participantes, observé su orgullo y entusiasmo al contar sus inicios y trayectorias dentro de la institución. Estos colaboradores han tenido una gran trayectoria tanto personal como profesionalmente en esta institución. Los que aún no han podido terminar, se encuentran motivados para culminar sus carreras universitarias y seguir creciendo dentro de la institución.

### **Procedimiento de Recolección de Datos**

Para llevar a cabo esta investigación se aplicó al comité de ética de la Universidad Iberoamericana (UNIBE) a fin de obtener su aprobación. Luego de recibir la aprobación, se procedió a solicitar la autorización de la institución donde se realizaría el estudio, el mismo tardó tres días en responderme, obtenida ésta, se sostuvo una reunión con el Gerente de la sucursal para programar las citas. Este estudio fue realizado con colaboradores del área de negocios de una institución financiera del Municipio de San Juan de la Maguana. Los participantes fueron reunidos después de la jornada laboral, estos participantes no recibieron remuneración por participar en esta investigación, la misma se realizó de manera voluntaria y no tuvo ninguna consecuencia negativa. Una vez recopilada la información, se procedió a realizar la transcripción de los datos de la entrevista de cada participante, las mismas tomaron alrededor de 40 minutos para ser transcritas en una aplicación llamada Amberscript.

Al terminar, se procedió a codificar a cada participante por el orden en que fueron entrevistados. Luego se continuó con la revisión de dichas transcripciones y se realizaron algunas correcciones de palabras. Este procedimiento se llevó a cabo escuchando el audio de cada una de las entrevistas realizadas, seguido por la impresión de cada una, las cuales hicieron un volumen de 164 páginas. Estas entrevistas impresas fueron verificadas y analizadas donde se obtuvieron las informaciones más relevantes.

Los colaboradores firmaron el consentimiento informado, donde se le explicó de manera detallada en qué consistía el estudio y de qué manera se manejaría la confidencialidad de sus datos. A los participantes se les realizó una entrevista estructurada de autoría propia, la cual fue aplicada de manera presencial y donde se observó a cada uno de ellos en su área de trabajo. Las entrevistas se realizaron con un tiempo estimado por participantes de 30 a 35 minutos. En las entrevistas se presentaron algunos contratiempos por lo que se reemplazaron algunas citas a solicitud del participante por situaciones como: Reuniones, circunstancias

laborales, compromisos personales y condiciones de salud. Tres de las entrevistas fueron realizadas en la oficina en horario laboral a solicitud de ellos, donde se tuvo la oportunidad de observar el área de trabajo de los mismos, el ambiente laboral, espacio físico y el servicio a los clientes. Mientras que los colaboradores restantes fueron entrevistados en diferentes lugares en espacios como: sus hogares y plaza comercial, fuera del horario laboral a solicitud de los mismos. En los lugares donde fueron entrevistados estos colaboradores no hubo ninguna interrupción, ni distracción alguna que pudiese afectar la entrevista. El tiempo estipulado en las entrevistas fue de 35 minutos como duración máxima, ya que se abarcó todas las preguntas en ese plazo, en ese periodo se obtuvo todas las informaciones requeridas de esta investigación.

### **Resultados**

De acuerdo a los datos recolectados en las entrevistas realizadas a los colaboradores del área de negocios de la Coopcentral, el procedimiento del análisis se realizó introduciendo las 20 preguntas al Word del Drive donde cada respuesta fue tabulada en el orden de los participantes, se fueron reagrupando la respuesta de cada participante, resaltando los datos más relevantes. Los resultados arrojados fueron los siguientes: Un descubrimiento realizado en el este estudio es que a pesar de los talleres y cursos dados a los empleados referente al tema del manejo de estrés, estos no pueden poner en práctica estas técnicas aprendidas en esos talleres, ya que no cuentan con el espacio requerido para las mismas y no siempre pueden tomarse unos minutos para practicar técnicas de relajación, ya que va a depender del flujo de clientes que haya en la oficina.

En cuanto a su trabajo y trayectoria dentro de la institución, estos han tenido un camino de crecimiento y preparación. Por otra parte todos los participantes coincidieron en que experimentan estrés laboral mayormente cuando se presentan las siguientes situaciones:

En el cumplimiento de los objetivos y metas al final del mes, el alto cúmulo de clientes en las oficinas, las cargas operativas.

En la pregunta que se les hizo de cómo se sentían al trabajar con clientes todo el día, todos respondieron que era muy buena la experiencia y que era gratificante, pero, 5 personas respondieron que era agotador aunque fuera buena la experiencia, también informaron que era pesado y que la experiencia podía ser diferente dependiendo de la situación.

cabe destacar que cuando se le realizó la pregunta de cómo se sentían al ser remunerados por la institución, 11 personas respondieron que se sentían bien al recibir un extra por cumplir una meta y que era maravilloso, mientras que 4 colaboradores expresaron que nunca era suficiente, que no se sentían verdaderamente gratificados.

En la pregunta en qué momento del día se sentían emocionalmente agotados, algunos respondieron que después de la hora del almuerzo, mientras que otros respondieron cuando está llegando la hora de cierre de la sucursal. Un factor importante que salió a relucir es que nueve participantes opinaron que el tiempo no era suficiente para cumplir con sus objetivos del día, una de las respuestas más relevante fue, que al no haber una definición clara del puesto, el colaborador debe hacerlo todo. Mientras que seis participantes dijeron que sí cumplían con sus objetivos del día, ya que es cuestión de organización y trabajo en equipo. Otro factor importante es cómo se sienten cuando están al límite de sus capacidades, las respuestas más relevantes fueron las siguientes: impotente, incapaz, frustrados expresaban textualmente lo siguiente: Se me agota la vista, veo todo oscuro, el cuello se me pone muy tenso, no lo puedo mover, me da mal humor, no comprendo lo que me dicen, no puedo realizar nada cuando bloqueo.

En la pregunta si tienen un equilibrio saludable entre el trabajo y su vida personal, esta pregunta causó conmoción, donde ocho personas respondieron que sí tenían un equilibrio saludable, mientras siete dijeron que no y expresaron textualmente lo siguiente: El banco me

consume mucho tiempo, no hay un equilibrio, porque lamentablemente te exigen mucho, expresaron también que el trabajo le ocupaba el mayor tiempo, hablaron de las situaciones familiares, de que hay veces que llevan trabajo a sus casas por el asunto de cumplir metas, que trataban, pero, realmente era difícil mantener el equilibrio.

Los participantes definieron el estrés laboral como agotamiento, cansancio mental, incapacidad para resolver situaciones, estado de depresión, enfermedad silenciosa. todos están de acuerdo con que el estrés es dañino para la salud, una carga, una enfermedad, es algo que bloquea. Los síntomas más comunes entre los participantes, fueron: agitación, ofuscamiento, taquicardia, olvido de las cosas, dolor fuerte en el cuello, dolor de cabeza, agotamiento de la vista, ansiedad, dolor de espalda, dolor de pecho y expresaron que esos síntomas se intensifican a final del cierre de cada mes.

Dentro de las actividades que realizaban después de la jornada laboral estuvieron: Asistir al gimnasio, las prácticas de diferentes disciplinas de deporte, con una frecuencia de 3 a 4 veces por semanas. Cabe resaltar la pregunta de: Si pudieran cambiar algo en su trabajo ¿qué sería? Expresando lo siguiente: 9 participantes deseaban que cambiaran el horario de salida o la hora de cierre de la oficina, por una hora más temprano, mientras que 6 participantes opinaron que debían mejorar el paquete de beneficios, más tiempo para almorzar, que lo tomaran en cuenta para ocupar otra posición, un aumento en el sueldo, una reingeniería interna organizando las cargas operativas.

## **Conclusión**

Esta investigación, tuvo como objetivo principal analizar el estrés laboral en el área de negocio de institución financiera del Municipio de San Juan de la Maguana, podemos concluir que se confirma la hipótesis planteada al inicio de este estudio, a través de los resultados mostrados de la población estudiada, hemos llegado a los siguientes resultados:

### **Trayectoria laboral y sentimientos de los empleados hacia la institución**

Los empleados de la Coopcentral se sienten agradecidos y satisfechos por la labor realizada en esta entidad, han tenido una trayectoria de oportunidades, crecimiento y superación. Estos colaboradores que se encuentran ocupando una posición diferente a la que anteriormente tuvieron cuando ingresaron a la institución. Dentro de la entidad han logrado terminar sus carreras universitarias y otros no son profesionales pero están motivados para hacerlo y así seguir creciendo.

En cuanto al servicio, a todos los empleados les gusta dar servicio, estos cuentan con grandes experiencias de empatía que han marcado sus vidas de manera positiva, para algunos es un poco agotador y agobiante por algunos casos que deben manejar y enfrentar, dependiendo de diferentes situaciones que se presentan con el cliente. Pero, aun así se sienten satisfechos y comprometidos de brindar un servicio memorable. En cuanto a la remuneración algunos empleados se sienten satisfechos con lo recibido por la empresa por el esfuerzo realizado, aunque para otros, expresan que no es suficiente por el trabajo efectuado.

Estos colaboradores si pudieran cambiar algo en su lugar de trabajo, modificarían la hora de cierre de la sucursal, desean que sea una hora más temprano que la actual para poder

irse más temprano a sus hogares, otro cambio a resaltar, es realizar una reingeniería organizando las cargas operativas, mejorar el paquete de compensación, aumento del sueldo.

La mayor parte de los empleados, se visualizan en 5 años dentro de la institución en posiciones jerárquicas como gerentes y siendo parte del consejo administrativo, mientras que otros desean estar de manera independiente ya que desean una vida más tranquila.

### **Clima Laboral Positivo que Mantienen los Colaboradores**

Estos colaboradores cuentan con un buen clima laboral, se sienten complacidos con el supervisor que tienen, este les apoya, tienen una relación de respeto, donde fluye la comunicación y el liderazgo, por lo tanto lo consideran como un gran líder. Aunque a veces tengan puntos de vista diferentes, suelen llegar a un acuerdo a través de una buena comunicación para solucionar las diferencias. En cuanto a los compañeros de trabajo, pasan más tiempo juntos que con sus familiares, expresan que tienen una buena relación de apoyo, aunque suelen surgir algunas diferencias, siempre son resueltas. Cuentan una competencia positiva entre ellos como motivación para el logro de las metas.

### **Manejo del Tiempo en el Trabajo y Motivo del Estrés en los Colaboradores.**

Para la mayoría de los empleados sienten que el tiempo que pasan en su trabajo no es suficiente para cumplir con los objetivos del día entre otras asignaciones. Sienten que tienen muchas cargas operativas y laborales que muchas veces les impide cumplir los objetivos del mes. Para otros colaboradores expresan que para ellos es suficiente, que es cuestión de organización.

Las semanas que suelen tener más presión, es la última semana del mes, estos colaboradores deben poner todo su empeño por completar los indicadores faltantes. En este

estudio se determinó que los empleados se sienten más agotados después de la hora de almuerzo y próximo al cierre de la sucursal. Los colaboradores cuando están al límite de sus capacidades, suelen sentirse incapacitados para seguir realizando su trabajo, se sienten abrumados, frustrados, agotados y esto les impide tener pensamientos claros para la toma de decisiones.

Al finalizar la jornada laboral, los empleados se sienten agotados, tanto físicamente como emocional, pero a la vez se sienten satisfechos por el trabajo realizado, tomando en cuenta que hay semanas más agotadoras que otras. El estrés para ellos es un cansancio emocional y físico que les impide poder realizar sus funciones de manera efectiva, los síntomas que sienten cuando están estresados, se les manifiestan con dolor de cabeza, dolor de cuello, migraña, taquicardia, dolor de espalda, dolor de pecho, dificultad para leer. Esto les obliga a trabajar más lento, afectando su desempeño. Estos síntomas no se dan de manera frecuente, suelen aparecer cuando tienen mucha presión. Los colaboradores cuando tienen estrés, suelen tomarse unos minutos para escuchar música instrumental, hablar con el compañero, tomar café, siempre y cuando las circunstancias se los permitan. También expresaron, que la institución ha realizado cursos, talleres acerca del manejo de estrés, resaltando que ellos son la única entidad financiera en San Juan con un club para sus empleados, para los fines de recreación.

### **Actividades que realizan los Colaboradores Después de la Jornada Laboral**

Los empleados manifestaron que realizaban actividad física luego de la jornada laboral de 3 a 4 veces a la semana, Los colaboradores una parte siente que tienen un equilibrio saludable entre el trabajo y su vida personal, que han logrado adquirir ese equilibrio a través de los años. Mientras que otros, afirman que aún no sienten tener ese equilibrio por razones personales. En su tiempo libre como los fines de semana, estos

empleados, suelen pasar tiempo con sus familias, realizando diferentes tipos de actividades, como trabajos domésticos, visitan el club de la cooperativa, entre otras actividades.

### **Recapitulación Final**

En base a los resultados obtenidos concluimos indicando que, pudimos determinar cuáles factores fueron más influyentes en el estrés laboral de estos colaboradores que se desempeñan en el área de negocios en la Coopcentral, son los siguientes:

El cumplimiento de metas mensuales, cuando llega el cierre de mes, estos colaboradores que aún no han cumplido con los objetivos propuestos, se ven presionados a actuar de manera apresurada, para completar los indicadores pendientes, esta presión les causa un gran agotamiento físico, a causa del estrés, que se reflejan con diferentes síntomas físicos y emocionales que les impide tener un mejor desempeño en sus funciones.

Otro factor, que es muy influyente, son las largas jornadas de trabajo. Estos empleados aunque tienen un horario establecido, casi siempre laboran más de 8 horas, porque no tienen una planificación de prioridades en su día a día y eso hace que al final deban pasar más tiempo de lo normal, para poder cumplir con sus asignaciones del día. Un último factor que les afecta, son las cargas operativas, estos colaboradores ocupan mucho tiempo resolviendo situaciones, como reclamaciones y demás, que luego les impide recuperar el tiempo para la colocación y captación de productos financieros, que son los indicadores por los cuales son medidos.

En este estudio pude determinar que la población estudiada pueden tener un mejor manejo del estrés, si dentro de la institución, implementaran una área destinada a realizar técnicas de relajación y estiramientos para que los colaboradores puedan coordinar con su supervisor de manera planificada unos minutos en cada media jornada laboral, para soltar la

presión del día o de cualquier proceso que les cause ansiedad. Esta área, debe tener música instrumental, sillones cómodos y café, que sea un espacio agradable destinado a la relajación, para disminuir el impacto del estrés.

Pude identificar de qué manera se pueden sobrellevar las cargas laborales en estos colaboradores, con los resultados obtenidos se comprobó que si los empleados tuvieran una mejor planificación en su día a día, a final de mes las metas deberían estar alcanzadas, para que la presión sea menor. El trabajo en equipo sería muy eficaz, ya que esto permitiría dividirse las cargas operativas, para que el colaborador que tenga los indicadores más bajos, pueda tener la oportunidad de hacer negocios, mientras que aquellos que tienen indicadores altos, puedan hacer la parte operativa. Así, al final del mes todos pudiesen hacer un esfuerzo, que no se vea afectada su salud, ni su desempeño.

Se puede concluir que el estrés laboral, influye de manera negativa en el desempeño de los colaboradores del área de negocios de institución financiera, ya que este genera un proceso de ansiedad, produce agotamiento físico, mental y emocional que termina afectando la salud y el desempeño de sus funciones. Los resultados de este estudio indican, que los síntomas causados por el estrés, bloquean el razonamiento lógico del empleado, provocando que no puedan tener un buen desenvolvimiento en sus funciones. Sin lugar a dudas, el área de negocios, es una de las áreas más demandantes, por las responsabilidades que tienen sobre sus hombros estos empleados, ya que ellos representan el crecimiento de la institución.

## **Discusión**

Analizados los resultados de la presente investigación, podemos decir que se confirma la hipótesis planteada al inicio de este estudio, de que el estrés laboral afecta de manera significativa el desempeño laboral, tal como lo presentaron Leyva & Soto (2018) en su investigación, donde concluyeron que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos de este estudio, el estrés laboral se describió como un cansancio emocional y físico que les impedía poder realizar sus funciones de manera efectiva. Cabe resaltar que los síntomas del estrés obligan a los participantes a trabajar más lento, afectando su desempeño. Tal como lo presenta la teoría del estudio de la investigación realizada por Montero & Solís (2020), donde se determinó que los empleados con menor estrés muestran un desempeño mayor, mientras que aquellos colaboradores que presentan más estrés muestran un desempeño bajo, indicándonos que el estrés laboral afecta de manera negativa el desempeño, así lo demuestra un estudio realizado por Chuzón & Enríquez (2018) donde obtuvieron como resultado que el estrés influye en el desempeño, disminuyendo el rendimiento y el buen desempeño en sus actividades.

### **Factores más Influyentes en el Estrés Laboral en los Colaboradores**

Cabe destacar que uno de los objetivos de esta investigación era determinar los factores que más influyen en el estrés laboral de los colaboradores del área de negocios, dentro de estos factores pudimos comprobar que expresaron sentirse con un alto nivel de presión al fin de mes, por no tener completado los objetivos e indicadores de cada producto, también el flujo de clientes que visitan la oficina, las cargas operativas y la falta de planificación y organización que les limita a obtener un desempeño aún mayor, en cuanto a la división de las cargas operativas. Esto se comprueba en un estudio realizado por Chuzón & Enríquez (2018), donde obtuvieron

como resultados que el estrés influye en el desempeño, en donde se identificaron la falta de organización y planificación al realizar sus labores, dando como resultado sobrecarga laboral.

### **Influencia del Supervisor en el Estrés Laboral**

En cuanto a la población estudiada, pude verificar que los colaboradores no presentaban ningún aumento de estrés referente a la supervisión de su superior inmediato, ya que su relación está basada en el apoyo, respeto y comunicación. Lo que difiere de los resultados obtenidos del estudio comparativo del estrés laboral realizado por Villabrille (2011), en la cual se determinó que la influencia del líder aumenta los niveles de estrés, por lo tanto aparece en forma constante como una de la principal fuente de estrés de los empleados. A pesar de que este estudio arrojó un buen ambiente laboral entre los compañeros de trabajo y los supervisores, siendo esto reforzado en la teoría del estudio realizado por Valenzuela Z (2011), quien indicó que para un buen ambiente laboral es imprescindible el apoyo de los compañeros que hace que el estrés sea más manejable, logrando esto resultados favorables en el desempeño.

### **Limitación y Recomendación**

Al momento de realizar esta investigación se presentaron una series de limitantes como la falta de estudios previos sobre el tema, sesgos en algunas respuestas de los participantes, la dificultad de identificar patrones y tendencias, así como también el tamaño de la muestra seleccionada donde solo un 73 % representaba el sexo femenino y un 27 % representaba el sexo masculino, impidiendo así, que se pudieran realizar comparaciones de interés entre ambos, por lo que no pudo ser tomada en cuenta por no ser una muestra total representativa y por ser una parte muy pequeña del universo de la muestra.

Para este estudio dejamos las siguientes recomendaciones como: Tomar en cuenta que el universo de la muestra esté conformado por igual número de participantes tanto del sexo masculino, como femenino para poder hacer comparaciones, como también la muestra debe ser representativa y grande para poder recopilar datos que puedan ser suficientes para que el estudio llegue a ser confiable, de igual manera tener en cuenta los sesgos en las respuestas de los participantes.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2582/1/Montero%20Armas%20Glady%20Susana.pdf>

Chuzón A.M & Enríquez, P.Y, (2018). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores EDPYME Alternativa S:A Motupe. (Tesis de Grado) Universidad Señor de Sipán, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4381/Chuzon%20Roque%20-%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villabrille, J, (2011). Estudio comparativo del nivel de estrés laboral de empleados diurnos y nocturnos en una empresa de Comunicación en Santo Domingo. (Tesis de Grado) Universidad Iberoamericana UNIBE. Sto. Dgo.

Canó, A. (2015). Guía electrónica para la gestión del estrés y de los riesgos psicosociales. (2022, 10 febrero), de Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo Sitio web: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>

Organización Mundial de la Salud-OMS. (2017). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 6 Sitio web: <https://www.who.int/es/publications/i/item/924159165X>

Benito, P. C & Pérez, B. (2015). Buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos Psicosociales en el Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, INSS <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Buenas+practicass+en+gestion+del+estres.pdf/125ead84-7b54-4f3b-9143-ba0dad70efd0>

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. (P.62) Recuperado (2022, 13 febrero) [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Zaldívar, D. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. En Ciencia y Técnica. La Habana. Cuba: Editorial Ciencia y Técnica.

IOE Business School . (2018). Tipo de estrés laboral y saber reconocerlos. IOE Business School Sitio web: <https://www.grupoioe.es/tipos-de-estres-laboral/>

Canó, A. (2015). La naturaleza del estrés. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés, Universidad Complutense de Madrid. Sitio web: [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)

CESH Centro de estudio del estrés humano. (2018). ¿Qué es el estrés?. Instituto Universitario de Salud Mental de Montreal. Sitio web: <https://www.stresshumain.ca/le-stress/quest-ce-que-le-stress/stresseurs/>

Miralpeix, E. (2016). El estrés laboral, cómo afrontarlo. Top Doctors Sitio web: <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/el-estres-laboral-como-afrontarlo>

Oliveras, MA. (2020). Estrés Laboral. Top Doctors Sitio web: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/estres-laboral#>

Funtané, ML. (2019). Pasos para recuperar el estrés laboral día a día. Top Doctors Sitio web: <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/7-pasos-para-superar-el-estres-laboral-dia-a-dia>

Humbert, MS. (2020). Cómo identificar el estrés laboral. (2022, 13 febrero,), de Top Doctors Sitio web: <https://www.topdoctors.es/articulos-medicos/como-identificar-el-estres-laboral>

Agencia Europea para la seguridad y salud del trabajador. (2019). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. (2022, 13 febrero) Agencia Europea para la seguridad y salud del trabajador Sitio web: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, INSST (2015). Buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos Psicosociales en el Trabajo. Recuperado (2022, 10 febrero) <https://www.insst.es/resultados-busqueda-textual?q=estres#gsc.tab=0&gsc.q=estres&gsc.page=1>

Pulido, M., Garduño, M & Morales, S. (2012). Trabajo, estrés y salud: la costura a domicilio en Ciudad de México. Salud de los Trabajadores, 20, (pp.33-47).

Quispe, J, & Mendez, J (2017). Factores que influyen en el estrés laboral en las empresas de servicio. Revista de Negocios y Pymes, 3.No. 9, (pp 17-26).

Lakhwinder, S & Rashpal S, (2012). " Impacto del estrés en la salud: un estudio de gerentes de sucursales bancarias en India ", Global Business Review, International Management Institute, vol. 13(2), pp. 285-296, junio.

Oblitas, L., Turbay, R., Soto, K., Crissien, TC., Puello, M., & Ucrós, M. (2017). Incidencia de Mindfulness y Qi Gong sobre el Estado de Salud, Bienestar Psicológico, Satisfacción Vital y Estrés Laboral [archivo pdf]. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 99-113.

Lakhwinder Singh Kang & Rashpal Singh Sandhu (2012). " Impacto del estrés en la salud: un estudio de gerentes de sucursales bancarias en India ", *Global Business Review*, International Management Institute, vol. 13(2), páginas 285-296.

Villabrille, J. (2011). Estudio comparativo del nivel de estrés laboral de empleados diurnos y nocturnos en una empresa de comunicación en Santo Domingo. (Tesis de grado, Universidad Iberoamericana, Unibe). Repositorio de tesis de la Universidad de Unibe.

Valenzuela Saladin M.A (2011). Estudio del estrés laboral en ejecutivos de una empresa de telecomunicaciones de Santo Domingo. (Tesis de grado, Universidad Iberoamericana, Unibe). Repositorio de tesis de la Universidad de Unibe.

Jiménez, M.A, Ordoñez S.A & Tinoco R.M (2019). Incidencia del estrés laboral en los colaboradores de las instituciones financieras ecuatorianas mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Repositorio de Tesis <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14908>

Selltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M & Cook S.W. (1970). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: RIALP S.A. pp.153-154.

Hernandez, R. (2018). En *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. La ruta de la Investigación Cualitativa (pp. 115-390), (pp. 387-570). México: McGrawHill.

Sabino, C. (1992). *Proceso de investigación cualitativa El proceso de Investigación* 5ta edición (pp. 46-116). Bogotá, Colombia: Panapo.

Ruiz Olabuénaga, J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Sabino (2006). *Proceso de investigación* (pp. 46, 116). Recuperado (2022, 13, febrero) [https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion\\_carlos-sabino.pdf](https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. & Batista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*, 5ta Edición. México: McGrawhill.

Hernández, R., Fernández, C. & Batista, M. (2014). Metodología de la Investigación, 6ta Edición. México: McGrawhill.

Folgueira, P. (2000). Técnica de recogida de información: La entrevista. (2022, 13 febrero), de UB Universidad de España Sitio web: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

IMSS (2020), Gob Mexico salud en linea. Repositorio (2022 ,13 febrero) <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

## Anexos

### **Pautas de la Entrevista:**

Para la realización de este estudio se utilizó una entrevista de propia autoría, compuesta por 20 preguntas, desarrolladas con el objetivo de: conocer su trabajo y trayectoria, el clima laboral, sus cargas laborales y su vida personal. Las preguntas se clasificaron de la siguiente manera:

#### Trayectoria y Trabajo

- ¿Cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?
- ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día?
- ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas?
- ¿Si pudieras cambiar algo en tu trabajo qué sería?
- ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en 5 años?

#### Clima Laboral

- Descríbeme ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor?
- ¿Cómo es la relación laboral con tus compañeros de trabajo? ¿Podría describirla?

#### Cargas Laborales

- ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de tus objetivos del día?
- Del mes completo, ¿cuáles semanas sueles sentirte más presionado/a en tu trabajo?
- ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?
- ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales?
- ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?
- ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?
- ¿Qué es el estrés para ti? ¿Cuáles síntomas sientes cuando tienes estrés?

¿Qué tan frecuente sientes estos síntomas?

¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?, (en caso de que sea afirmativo favor indicar cuáles acciones ha tomado).

### Vida Personal

¿Menciona alguna actividad física que realizas al terminar la jornada laboral?

¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal? ¿Explique por qué?

¿Qué haces en tu tiempo libre?

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora de la entrevista: \_\_\_\_\_

Duración de la entrevista: \_\_\_\_\_

**Datos Sociodemográficos****Género:** ( ) Masculino ( ) Femenino**Edad:** ( ) 18-25 años ( ) 26-32 años ( ) 33-38 años**Estado Civil:** ( ) Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Unión libre ( ) Otro**¿Tiene hijos?**

( ) Si ( ) No

**Tiempo de antigüedad en la institución**

De 1 a 2 años ( ) 3 a 5 años ( ) Más de 6 años ( )

**Entrevista: Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del Municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom.**

- 1- ¿Cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?
- 2- ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día?
- 3- ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas?
- 4- Descríbeme, ¿Cómo es la relación que tienes con tu supervisor?
- 5- ¿Cómo es la relación que tienes con tus compañeros de trabajo? ¿Podría describirla?
- 6- ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo, con el cumplimiento de tus objetivos del día?
- 7- Del mes completo, ¿cuáles semanas sueles sentirte más presionado/a en tu trabajo?
- 8- ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?
- 9- ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales?
- 10- ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?
- 11- ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?
- 12- ¿Cómo defines el estrés para ti?, ¿Cuáles síntomas sientes cuando tienes estrés?
- 13- ¿Qué tan frecuente sientes estos síntomas?
- 14- ¿Cómo sueles manejar el estrés?
- 15- ¿Menciona alguna actividad física que realizas al terminar la jornada laboral?
- 16- ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal? ¿Explique por qué?
- 17- ¿Qué haces en tu tiempo libre?
- 18- ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?, (en caso de que sea afirmativo favor indicar cuáles acciones ha tomado).
- 19- ¿Si pudieras cambiar algo en tu trabajo qué sería?
- 20- ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en 5 años?

**Notas:** La información que contiene esta entrevista es completamente confidencial, la cual será usada única exclusivamente para fines de esta investigación. En caso de ser usada sin autorización del autor podría ser demandable.

Creado por: Fior D'aliza Medina Encarnacion.



## A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente Certifico que la joven FIOR D'ALIZA MEDINA ENCARNACION, de la Universidad Iberoamericana (UNIBE) puede realizar su proyecto de investigación y recogida de datos en este centro.

Nombre: Henry Rafael Valenzuela de la Cruz

Cargo: Gerente

Número de Contacto: 809-862-4042

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 31-03-2022



C/ Eusebio Puello No.73-D, esq. Juan Contreras, Villa Flores, San Juan de la Maguana, R. D.  
Teléfonos: 809.927.0089 • [www.coopcentral.com.do](http://www.coopcentral.com.do)

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador:** Fior D'aliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema “Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom”.

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *“Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom”*.

---

Participante

---

Investigador

## Transcripciones

### Entrevista 1.

00:00:00

*FM:* Gracias por darme la oportunidad, de tener el privilegio de entrevistarte y que tú seas parte de esta investigación, la cual tiene como objetivo determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en los colaboradores de tu área, que es el área de negocios. Identificar cuáles colaboradores son más afectados, mujeres y hombres. Los que están casados o solteros, y que esta investigación al final, pueda tener el propósito de que las empresas más adelante se interesen por ella y que puedan idear tácticas para mejorar lo que es el estrés laboral en los colaboradores de lo que es el área de negocios. Entonces, para empezar, quisiera preguntarte ¿cuál ha sido tu experiencia en esta institución?

00:00:48

*E.1:* Realmente ha sido muy favorable, ya que siempre desde pequeña me ha gustado siempre trabajar con personas y dar el servicio al cliente y desde que trabajo para esta empresa se me ha dado la oportunidad de poder expandirme y poder aprender muchísimas cosas nuevas y a la vez también el dar un buen servicio al cliente, que a la larga ese es el objetivo de cada empresa para su crecimiento.

00:01:16

*FM:* Coméntame un poco más acerca de cómo ha sido tu trayectoria en esta institución.

00:01:21

*E.1:* Ha sido muy buena porque desde que ingresé a la empresa, he tenido la oportunidad de aprender diferentes cosas. Déjame contarte primero empecé como cajera, se me dio la oportunidad para, para aprender ese tipo de acciones y a medida que fue pasando el tiempo ya fui aprendiendo diferentes cosas, se me dio la oportunidad de crecimiento, entonces ahí se me dio la oportunidad de dar servicio al cliente, en el área de servicio al cliente y ha sido bastante favorable. Puedo sentir que realmente he crecido durante todos estos años.

00:02:08

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día?

00:02:14

*E.1:* ¿Qué te explico? Me gusta mucho dar el servicio al cliente, pero no te miento que existen muchos tipos de cliente. Hay clientes que tienen temperamentos diferentes y uno tiene que adaptarse a cada uno de ellos y en cierto punto puede ser agotador, pero a la larga uno puede. Cómo, ¿cómo te explico esto? En vivo, ¿verdad? En vivo? Puedo pensar bien lo que te digo. Me siento...

Me quedé callada porque me llegaron tantas cosas a la mente que realmente me hace sentir a la larga satisfecha. Porque independientemente de que los clientes sean difíciles, no hay una mejor satisfacción para nosotros en el servicio al cliente de haber logrado que un cliente se vaya cómodo y satisfecho.

00:03:25

*FM:* Okay. Cuéntame alguna experiencia que has tenido en el área de negocio atendiendo clientes que te haga sentir bien y que tú recuerdes.

00:03:34

*E.1:* A ver, he tenido muchas experiencias, pero hubo una en específico que me impactó mucho y me hizo sentir muy bien al momento de atenderle al cliente y que eso se dé. Ese cliente tenía un familiar que necesitaba operarse urgentemente. Entonces, le estaban cobrando mucho dinero y él no tenía la posibilidad económica para pagar todo ese dinero. Cuando él llega allá a la institución y usted sabe que para uno aprobar un préstamo a la persona realmente hay un sin número de requisitos que se necesita para poder ser aceptada. Entonces, yo le vi la necesidad tan grande a esa persona que realmente, increíble la manera en que moví cielo y tierra para que esa persona pudiera obtener ese dinero, y gracias a que pudo obtener ese dinero a tiempo, su familiar pudo ser operado y en cierto punto hasta puede ser que, se le prolonga más la vida a ese familiar gracias a esa operación. Entonces, eso me hizo sentir muy bien. Pero la verdad, seguimos... su pregunta, su siguiente pregunta, por favor.

00:04:48

*FM:* Cómo te sientes al ser remunerada por la labor que realizas?

00:04:52

*E.1:* Oh!, pero yo me siento muy bien, porque a la larga, para eso todos nos levantamos cada día para, para ser remunerados por las cosas que hacemos. Por nuestro trabajo, pero me encanta. En específico cuando aparte de mi sueldo, me dan los incentivos, porque a la larga para eso trabajamos, ¿verdad? Y realmente en nuestra institución hay muchas maneras de remunerar, ya sea por nosotros dar desembolsos, tenemos incentivos también, nos incentivan de diferentes maneras, con actividades chéveres, entre otras cosas.

00:05:33

*FM:* Descríbeme, ¿cómo es tu relación laboral con tu supervisor.

00:05:38

*E.1:* Ay! muy chévere. Realmente es una una relación muy, muy profesional. Me gusta la manera en que mi supervisora ejerce el liderazgo. Ella siempre trata de escuchar nuestras sugerencias y si hay alguna queja o alguna sugerencia para mejorar el ambiente laboral,

siempre lo toma en cuenta. Entonces, es muy bueno que tengamos líderes así. En lo personal me encanta mi líder.

00:06:11

*FM:* Y una pregunta, yo sé que, de alguna manera, en alguna ocasión ustedes han tenido diferencias de pensamiento, ¿verdad? entonces, ¿de qué manera ustedes han logrado llegar a un acuerdo, se podría decir?

00:06:26

*E.1:* Hablando del tema y exponiendo cada una la posición, y a la larga tratamos de irnos a la lógica y también llegar a un punto, de acuerdo a que le convenga a la empresa como tal, porque para eso trabajamos, para maximizar los beneficios de la empresa. Porque si la empresa progresa, nosotros también.

00:06:48

*FM:* ¿Cómo es la relación laboral con tus compañeros de trabajo?

00:06:52

*E.1:* Es buena, Es buena. Voy a describirla...

00:06:55

*E.1:* Muy buena, porque cada uno de nosotros trabajamos en equipo. No tengo queja de ninguno de ellos. Si, por ejemplo, yo me siento muy saturada de trabajo, mi compañera siempre está ahí para ayudarme. Me pregunta si necesito ayuda y igual yo también. Tratamos de tener un buen ambiente laboral, no irnos nunca a lo personal. Si, por ejemplo, tenemos diferencias en cualquier tema que surja, ¿verdad?, siempre tomar en cuenta que no estamos en nuestra casa, sino que estamos en la empresa y debemos de tener una buena relación laboral. Realmente no me quejo de ella.

00:07:38

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos del día?, yo sé que ustedes tienen muchas, muchas metas, muchos objetivos de desembolsos de préstamos, las metas de las aperturas de cuentas, venta de tarjetas de crédito y esas cosas. ¿Tú crees que, que el tiempo que tú pasas con tu trabajo es suficiente para cumplir con los objetivos del día?

00:08:03

*E.1:* Realmente no, porque son demasiadas cosas, realmente no, pero tratamos de sacar provecho al tiempo y tratar de cumplir con la mayor parte de las asignaciones del día. Ahora bien, tenemos la semana entera para cumplir las metas, ¿verdad? Pero, en lo personal, trato de no saturarme, porque a la larga, si me saturó tratando de hacer todo en un tiempo muy

limitado, puede dar cabida a que cometa errores y trato de no cometer errores. Si por ejemplo, puedo hacer cinco cosas solamente en el día, trato de hacerla correcta y bien, para hacer diez mal hechas, prefiero hacer cinco excelentemente bien hechas.

00:08:45

*FM:* Yo sé, que ustedes se sienten muy presionados por toda la labor que realizan y los objetivos que tienen propuesto. Pero, yo te haría una pregunta, del mes completo, porque no todos los días son iguales. Yo sé que hay semanas más fuerte que otra, por los mismos objetivos que hay que cumplir. Pero, ¿cuáles semana suele sentirte más presionada en el trabajo?

00:09:07

*E.1:* En la última semana del mes, ya que en a final de mes es que tenemos que entregar todo. Para empezar, hay cierre de mes y todas las metas y todos los préstamos que hemos hecho, que hemos realizado, todas las tarjetas que ofrecemos y todo eso, ya debemos de tener como una respuesta. Tenemos que tener como los desembolsos realizados. La meta que nos proponemos, tenerla realizada. Entonces al final de mes, existe como un poco de presión, aunque no queramos, el cuerpo no se controla y viene un poco de estrés a final de mes.

00:09:58

*FM:* Tu contándome acerca de, de que a final de mes es la presión más fuerte por lo desembolsos y el completar la meta que tenía propuesta. Entonces, ¿en qué momento del día tu te sientes emocionalmente agotada?

00:10:16

*E.1:* A sinceridad, ¿te refieres al horario como, a qué hora del día en específico me siento como que presionada y agotada?

00:10:23

*FM:* Sí, sí.

00:10:24

*E.1:* Como de 12 a 2 del día, o sea, de 12 a 14:00 de la tarde. Porque sabemos que las personas en sus trabajos tienen el break a esa hora, entonces, aprovechan para pasar por allá por la institución, para resolver sus problemas personales. Entonces, se reúnen demasiadas personas al mismo momento, entonces, muchos de ellos como tienen que entrar otra vez a su labor, tienden como a presionarnos para que le resolvamos rápido. Entonces, eso a la larga, como que estresa un poco también, a la vez que, sabemos que a las 12 del día es que normalmente almorzamos y en cierto punto muchas veces hasta dejamos de almorzar a tiempo para poder resolver, resolverles los casos a los clientes. Entonces, yo

siento que me siento un poco más presionada a ese horario, porque en ese horario es que llega la hora del almuerzo, ya es la mitad del trabajo. Entonces, ahí vienen todos los clientes y hay un sin número de acontecimientos que, aunque no queramos realmente, en lo personal me estresa un poco.

00:11:35

*FM:* ¿De qué manera tú sueles manejar tus cargas laborales?

00:11:40

*E.1:* Por ejemplo, me gusta poner música, música tranquilizadora, o sea, bien bajita, claro está, porque sabemos que no se puede escuchar música en el momento de trabajar, pero la pongo tan bajita que solamente yo, puedo prácticamente escucharla. Entonces, eso me alivia un poco, me desestresa un poco también, como por lo menos me paso como un minuto o dos para reorganizar las ideas, porque llega un momento, que uno se siente tan saturado que se bloquea. Entonces, es cuando me siento bloqueada. Como paso todo y trato como de dispersar la mente por uno o dos minutos. Entonces vuelvo entonces a retomar el trabajo que estoy haciendo.

00:12:27

*FM:* Esa manera te ha funcionado al 100%. ¿O podrías implementar otra que realizan los compañeros?

00:12:35

*E.1:* Bueno, hasta ahora me ha funcionado eso, lo de escuchar como música que me tranquiliza, como música instrumental. Que me encanta porque me da paz. Me ha funcionado realmente. Ya más después, cuando salgo del trabajo, hago otras actividades para entonces dispersar la mente y activar el cuerpo.

00:13:02

*FM:* Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?

00:13:05

*E.1:* Impotente en cierto punto. Me siento impotente y en cierto punto me siento... Disculpa, sonó el teléfono. En cierto punto, me siento impotente porque... Porque a nadie le gusta sentirse incapaz de hacer algo. Por eso te digo que cuando me siento saturada con mucho trabajo, ahí llega como un poco la impotencia. Entonces, trato de controlarla.

00:13:34

*FM:* ¿Cómo sabes que estás al límite? Como estás... Hay a veces que uno está agotado, pero ¿cómo sabes que estás al límite? ¿Cuál es la diferencia de sentirse agotado y saber que ya tú estás llegando al límite?

00:13:50

*E.1:* Cuando nos sentimos agotados, el cuerpo te lo dice porque, se siente cansado. El cuerpo se siente cansado, pero, cuando uno se siente al límite, ya el agotamiento es más allá de lo físico, sino que es mental. Eso entiendo yo. Entonces, cuando ya estamos cansados mentalmente y nos sentimos saturados, lo mejor es pensar, meditar un poco y cuando nos sentimos preparados para seguir haciendo el trabajo, entonces se hace. Pero nó, no debemos, como, de sentimos así, con esa impotencia, ese límite de exceso de trabajo y pensamiento. Debemos de pasarlo.

00:14:32

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:14:37

*E.1:* Satisfecha, satisfecha de haber hecho mi trabajo y haber dado lo mejor de mí en mi jornada laboral. Y me siento feliz por saber que voy a llegar a mi hogar sabiendo que di lo mejor de mí cada día. ¡Y emocionalmente muy bien, claro! Lo mejor del mundo. Uno. Sentirse importante, en el sentido de que entiendo que si la empresa me contrato es porque en cierto punto entiende, que yo puedo ayudar a crecer dicha empresa, entonces se siente bien.

00:15:15

*FM:* ¿Y físicamente?

00:15:17

*E.1:* Agotada. No te miento, agotada.

00:15:20

*FM:* ¿Qué es el estrés para ti?

00:15:23

*E.1:* Agotamiento. Un cansancio, también que es lo mismo que agotamiento. Es desconcentración, cuando nos desconcentramos. Cansancio mental. Todo lo que signifique cansancio, es estrés para mí.

00:15:43

*FM:* Los síntomas tuyos. Tú sabes que a cada persona los síntomas del estrés le dan de diferentes maneras. Pero claro, específicamente a ti ¿cómo te da.

00:15:51

*E.1:* Dolor de huesos, de dolor de cuello, dolor de espalda.

00:15:58

*FM:* ¿Qué tan frecuentes sientes esos síntomas?, Yo sé que tú estás en un lugar donde tiene mucha presión acerca de la meta. Los clientes que van, que hay que resolverle es como que... ejemplo, tú tienes muchas cosas que tiene que hacer a la vez, que tienes que convertirte prácticamente en pulpo para cumplirlas, porque no puedes dar excusas por una y por la otra. Todas son importantes, sí, pero, respondiendo a esa pregunta, ¿cómo sueles manejar el estrés?

00:16:31

*E.1:* Ok, por lo general, cuando me siento así, salgo de mi labor, trato de ir por ejemplo al gym o caminar. También he descubierto una manera de liberar el estrés, que es como cultivando plantas. Me pongo a echarle agua a mis plantas, a mover la tierra, a mirarlas. Eso también me da paz y he descubierto que me desestresa bastante.

00:17:01

*FM:* ¿Una pregunta que se me escapó decirte ahorita, qué tan frecuentes sientes los síntomas, que tú me acabas de describir de dolor de cuello y de espalda?

00:17:11

*E.1:* A final de mes. Porque de ahí se determina como la calidad de mi trabajo, porque trabajamos por metas. Entonces trato siempre de que esas metas se cumplan. Entonces, aunque no quiera, me estresa un poco. A final de mes el hecho de de saber que tal vez me falta lograr alguna meta en específico.

00:17:32

*FM:* Aparte de tú echarle agua a las plantas que tú me mencionaste, que es una manera de tú desestresante. ¿De qué otra manera para manejar el estrés?

00:17:41

*E.1:* Dormir, ósea, descansar, porque realmente el estrés es eso, el exceso de trabajo y falta de descanso. Entonces, cuando descansamos, realmente nos estresamos. Trato, por ejemplo también de ver una serie que me guste. Vuelvo y te repito las plantas, el regar mis plantas me desestresa. De hecho, lo primero que hago cuando llego a mi casa es regar mis plantitas y también acariciar a mi perrita. Tengo un animalista, mi hermosa perrita que muy adoro.

00:18:19

*FM:* Eso es fuera de la institución... Ahora, ¿cómo tú puedes manejar el estrés en la institución? ¿cómo sería?

00:18:31

*E.1:* Bueno, dentro de la institución. Anteriormente te había hablado de que, de que pongo música instrumental. Eso me ayuda. También trato de dispersar la mente, pero eso solamente cuando hay exceso de trabajo a un nivel de que me siento saturada. Pero por lo general, no me estreso tanto porque hago lo que me gusta. Entonces, en cierto punto el trabajo no me estresa al 100% excepto a fin de mes. Y es por las exigencias que tiene la institución en cuanto al cumplimiento de las metas.

00:19:09

*FM:* ¿Mencióname alguna actividad física que realizas al terminar la jornada laboral?

00:19:15

*E.1:* Ok, por lo menos dos o tres veces a la semana, voy al gimnasio, camino, me gusta hacer mucho cardio para liberar todas esas toxinas. Y también sabemos que cuando hacemos ejercicio la mente se libera y el cuerpo también se pone más saludable. Entonces trato de hacerlo.

00:19:35

*FM:* ¿Con qué frecuencia tú la realizas?

00:19:38

*E.1:* tres veces a la semana, cuatro, Sí.

00:19:41

*FM:* ¿Y cómo te sientes al terminar? Ejemplo de cómo se siente, cómo se siente tu cuerpo, ejemplo, ya tú sabes que, tú estás agotada, cuando vas hacer ejercicio, pero, ¿cómo te sientes al terminar los ejercicios?

00:19:54

*E.1:* Me siento muy bien. De hecho, me siento como el cuerpo con energía y liviano. Ósea, ¿realmente funciona sí?, Puedo decir que realmente una de las cosas que tú haces para botar, liberar presión, son los ejercicios. ¿Eso te ha ayudado bastante?

00:20:11

*E.1:* Sí, bastante. No te digo que soy fisiculturista, porque no lo soy, pero el caminar, hacer

cardio, levantar pesas, ver el ambiente diferente del gym, ver otras personas también que están trabajando para mejorar su salud. Eso también me incentiva y me dispersa.

00:20:30

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:20:37

*E.1:* Pienso que sí. ¿Por qué?, Porque cada día me siento feliz con lo que hago. Y cuando nos sentimos felices es porque realmente tenemos un equilibrio en nuestra vida.

00:20:46

*FM:* ¿Cómo lograste adquirir ese equilibrio? ¿Qué hiciste diferente?

00:20:52

*E.1:* Hacer lo que me gusta. Entiendo, que cuando hacemos lo que nos gusta, tenemos automáticamente un buen equilibrio con todo lo que hacemos.

00:21:01

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Los fines de semana. Yo sé que tú me hablaste de que te gusta regar tus plantitas. Por ejemplo, a nivel personal, ¿qué haces los fines de semana?

00:21:14

*E.1:* Oh! ¿qué hago? Por ejemplo, las cosas que no puedo hacer en la semana, por ejemplo, no te miento, en la semana como trabajo mucho y tengo esas actividades fuera del trabajo de gimnasio y eso, primero pongo al día los quehaceres del hogar, pero trato siempre de salir con mi esposo a diferentes lugares, comer en un restaurant diferente, cada vez que salimos, si tenemos oportunidad de ir a una playa lo hacemos. Me encanta la naturaleza, entonces siempre trato de mantener una conexión directa con la naturaleza.

00:21:49

*FM:* Tú te puedes desligar del trabajo, o sea, yo sé que ustedes tienen muchas metas y mucha presión. Por ejemplo, cuando tú sales del trabajo, que terminó la semana, mañana es sábado, o sea, ¿te quedas con cosas que no lo pudiste lograr, que están pendientes o tú te desconectas totalmente?

00:22:08

*E.1:* Quisiera poder desconectarme, pero jamás lo hago al 100%, pero como te digo, como me gusta lo que hago, realmente no me molesta, pero, sí. Si te digo que me desconecto un 100% no es así. Porque siempre tengo pendientes, como para el lunes tengo que comunicarme con el cliente que debo, que tengo que comunicarme para resolver tal caso.

Para el martes estoy siempre pendiente de esos pequeños quehaceres, pero entiendo que no me desconecto un 100% pero, vamos a decidir un 50 o 50%. ¡¡Estamos siendo sinceras en esta entrevista!!

00:22:49

*FM:* ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:22:57

*E.1:* Sí, claro que sí. Realmente nos ponen a hacer talleres, capacitaciones. Sabemos que hoy en día hay muchas maneras de, de poder manejar lo que es el estrés y nos han dado talleres y capacitaciones de cómo manejar el estrés, de cómo tener un buen ambiente laboral, porque cuando tenemos un buen ambiente laboral no hay mucho estrés, porque tú te sientes bien en tu ambiente laboral.

00:23:28

*FM:* Entonces, ya tú me acabas de responder que sí, que la institución ha dado talleres con relación a la iniciativa de manejo del estrés. Pero, ¿qué acción tomó la empresa a raíz del covid? Yo sé que fue una situación un poco difícil y complicada y también desconocida.

00:23:46

*E.1:* Bastante impactante realmente. Sabemos que cuando llegó el Covid había mucha incertidumbre, porque no sabíamos que iba a pasar. Hubieron mucho. Muchos cambios. Hubieron mucha, mucha incertidumbre. Principalmente las empresas en cierto punto no sabían que decisiones tomar, que hacer, no hacer. Entonces los primeros meses fueron de mucha incertidumbre, valga la redundancia. Una de las acciones que tomó la empresa fue la segregación de grupos. Ósea, un, por ejemplo... Disculpe, un grupo trabajaba un día, otro grupo otro día también lo hacían como después cambiaron una semana, trabajaba un grupo, la otra semana trabajaba otro grupo, pero el grupo que quedaba en la casa también seguía trabajando, pero vía telefónica, servicio al cliente y todo eso. Entonces, en cierto punto fue un poco difícil la adaptación porque queríamos cumplir con nuestro trabajo, pero a la vez sentíamos miedo por nuestros familiares, sentíamos miedo por nuestra propia salud, porque cuando nos tocaba ir a presenciar al banco, realmente estábamos expuestos al contagio del covid 19. Pero, la empresa tomó acciones buenas que siempre tuvo prioridad de cuidar nuestra salud. Las medidas sanitarias que se tomaron eran excelentes. O sea. Manitas limpias todo el tiempo, las mascarillas, los lentes protectores, para protegernos más. A los clientes se les exigía que para entrar al banco tenían que lavarse las manos, y en cierto punto, la empresa durante ese tiempo hizo lo más que pudo para que nosotros nos sintiéramos seguros y a la vez estuviéramos seguros.

00:25:58

*FM:* ¿Si pudieras cambiar algo en tu trabajo, ¿qué sería?

00:26:05

*E.1:* Wow. Si pudiera cambiar algo en mi trabajo, ¿Qué sería? Siempre hay oportunidad de mejoría. Ahora mismo no me llega a la mente como algo en específico, pero sí como el horario. Como mejorar el horario.

00:26:24

*FM:* Te refieres a que sea más flexible a la hora de salida? A la hora...

00:26:28

*E.1:* Claro que si, a la hora de salida. Yo entiendo que los horarios. Ósea, sabemos que lamentablemente vivimos en un país en la cual, en contrato tenemos un horario establecido, pero siempre nos piden la susodicha milla extra que se convierte en en trabajar horas extras, que, en cierto punto, nos influye en nuestra vida diaria. Ósea, salimos más tarde, entonces eso también nos daña en nuestros planes personales, porque si por ejemplo: yo salgo a las 14:00 de la tarde o a las 15:00 de la tarde, un ejemplo, y me quedo trabajando hasta las cinco. Ya son dos horas perdidas, que yo pude haber hecho algo personal.

00:27:14

*FM:* Pero, desde tu punto de vista, tú dándome tu opinión. Eso funcionaría para los empleados. ¿Tú entiende que sí tendrían un mayor equilibrio?

00:27:24

*E.1:* Claro que sí, claro que sí. Entiendo que por eso es que siempre debe haber capacitación continua de los empleados, para que hagan el mejor trabajo en el tiempo establecido. Por ejemplo, si yo soy bueno en lo que hago, si son ocho horas, que yo debo trabajar para hacer lo mejor que hago, yo entiendo que eso sobra. Entonces no tengo por qué quedarme tantas horas también. En el caso de los clientes, si por ejemplo yo tengo un cliente y ya es la hora de yo salir, o sea, si tengo que durar dos horas más atendiendo a ese cliente, porque hasta que yo no termino de resolverle no puedo irme. Entonces, creo que debe haber una mejor administración de horario. Por ejemplo, si mi horario de salida es a las tres o 16:00 de la tarde, entonces deben de tener a los clientes entrando a la institución. Por ejemplo, entren hasta hasta las 02:30 si me voy a las tres, para que? Para que en esa media hora yo puedo resolverle, pero muchas veces cierran las puertas justamente a la hora que yo debo de irme. No sé si entiendes. O sea, por ejemplo, si yo me voy a las 15:00 de la tarde, no pueden cerrar las puertas de la empresa a las 15:00 de la tarde, porque entonces me voy a ir. Me voy a ir pasadas las 15:00 de la tarde.

00:28:44

*FM:* Sí, porque hay que terminar con los clientes, ya que están dentro de la institución para luego irte.

00:28:49

*E.1:* Claro. Entonces, si yo, por ejemplo, me voy a las 15:00 de la tarde, deben de cerrar por lo menos ya media hora antes, para que nosotros tengamos ese tiempo de que las cajeras puedan cuadrar sus cajas, de que los clientes que están adentro podamos atenderlo, cosa que ya si nos vamos un poco tarde, sea de 5 a 10 minutos más tarde y no una y dos horas, como suele pasar.

00:29:10

*FM:* Ya para terminar, yo quisiera hacerte una última pregunta, ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:29:18

*E.1:* Me gustaría independizarme, porque sabemos que las personas que trabajamos en estas instituciones bancarias, aprendemos mucho de lo que es la administración, a un punto en la cual, si queremos, por ejemplo, independizarnos y ser autosuficientes y tener nuestra nuestra pequeña empresa, podríamos hacerlo. Y ¿por qué no? Me gustaría emprender y tener mi propia empresa para poder tener más libertad financiera y más libertad a nivel personal de hacer las cosas que amo hacer, ¿verdad? Entonces sería dueña de mi tiempo y a la vez estaría generando ingresos para el progreso personal y de mi familia.

00:30:03

*FM:* Y agradezco enormemente esta oportunidad que me has dado de de entrevistarte. Muchísimas gracias. Tienes alguna pregunta o duda?

00:30:10

*E.1:* No, no, no! Muy bien, me encantó tú, tu entrevista. De verdad que sí.

00:30:15

*FM:* ¡Muchas gracias!

## **Entrevista 2.**

00:00:01

*FM:* Gracias por permitirme tener la oportunidad de esta entrevista. Sabes que el objetivo de esta investigación es, determinar cuáles factores influyen en el estrés laboral en el área donde tú te encuentras el área de negocio. Identificar, cuáles factores son más afectados por el estrés laboral. Eso quiere decir que, ejemplo: la comparación entre hombres y mujeres solteros y casados, que tienen hijos y no tienen hijos. Y con el objetivo de que al final esta investigación sirva como una guía, para que las empresas o las instituciones financieras puedan tomarlo en cuenta, para hacer mejoras a los empleados, mejorar su calidad de vida en cuanto al estrés, a la presión que viven en el día a día. Entonces, para empezar,

comenzaré haciéndote una pregunta. La primera pregunta que sería ¿Cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución financiera?

00:00:57

*E. 2:* Bueno, yo diría que ha sido una experiencia grata, por así decirlo, debido a que a mí me encanta trabajar con personas. Siempre he hecho énfasis en lo que es el servicio al cliente. Eso es una de las cosas que más me encanta, porque entiendo que, como persona, como como cliente, a mí me gusta ir a un lugar y recibir las mejores atenciones y a mí me gusta tratar a las personas, como a mí me gustaría que me traten. Entonces, una de las razones por la cual a mí me encanta trabajar en este tipo de negocio.

00:01:35

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día?

00:01:39

*E. 2:* Aunque las personas son un poquito, por así decirlo, incómodas. Como dije anteriormente, me encanta lo que es servicio al cliente. Digamos que sí, que es un poquito pesada, porque todas las personas no son iguales, todas no tienen los mismos objetivos, todas no tienen los mismos conocimientos. Pero, es una experiencia muy grata de que tú puedas ayudar a personas a cumplir con sus objetivos y sus metas.

00:02:08

*FM:* Tú tienes... ¿Me puedes contar, comentar algunas experiencias que tú has tenido que tu has hecho sentir bien algún cliente?

00:02:17

*E. 2:* Bueno, todos los días tenemos una experiencia de hacer sentir bien a un cliente. Por ejemplo, la semana pasada tuve una experiencia que un cliente pudo lograr sus objetivos, porque llevaba sus ahorros a la institución y él incluso, me comentó que pudo lograr el objetivo de comprar un departamento, de manera que, ahorrando su dinero, pudo cumplir su sueño de tener su propia casa. Eso me llenó de gratitud porque, aunque yo no monetariamente no colaboraba con el cliente, pero cada vez que él iba a mi casilla le daba el servicio que realmente se merecía.

00:03:03

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas?, Yo sé que ustedes usan, ¿utilizan una labor muy... cómo se diría? Ósea, la labor que realizan, una labor fuerte porque tienen que atender al cliente, pero también tienen que cumplir con los objetivos de la misma, los desembolsos, la venta de tarjeta de crédito, la venta de apertura de tarjeta de cuenta, la cuenta de corriente y los certificados financieros.

00:03:31

*E. 2:* Las remuneraciones son una manera de tú, de la empresa, motivarte a que tu cumpla tus metas. ¡Y claro que es grato! recibir un extra por cumplir una meta o por sobrepasar o por así decirlo, da la milla extra. Claro que es grato recibir algo extras, pero no necesariamente, yo hago mi trabajo de la manera en que lo hago, no por una remuneración

extra, porque yo hice un compromiso con la empresa que tengo que hacer y cumplir con los objetivos que ella pauta. ¡Ahora, claro! sí es grato, yo recibo remuneración extra por los objetivos alcanzados.

00:04:11

*FM:* Descríbeme cómo es tu relación laboral con tu supervisor, cómo tú te llevas, como es esa relación entre ustedes.

00:04:17

*E. 2:* Podría describir un poquito más a mi jefe, no como un jefe, ni como un supervisor en sí, sino como un líder. Es una persona que siempre está enfocada, en el desarrollo personal, profesional de sus subalternos, pero también está enfocada en los objetivos y metas de la empresa. Y es algo que a nosotros, por lo menos en lo personal, a mí me encanta de como él dirige el departamento, porque él no se enfoca en simple y llanamente en mantener a una persona totalmente para siempre en un cubículo, sino que él enseña a las personas para que la persona en caso de que, por cuya razón el ya no pertenezca a la empresa, nosotros estemos preparados para cumplir o para cubrir esa posición.

00:05:03

*FM:* ¿Me puedes mencionar alguna? ¿Bueno, alguna experiencia donde tú tuviste alguna diferencia con tu supervisor? ¿O sea que no estaban de acuerdo con la misma opinión? ¿Cómo llegaron a resolver esa situación?

00:05:17

*E. 2:* Bueno. ¿Qué te digo? No siempre tenemos que estar de acuerdo, en las ideas ni en la manera en la que la hacemos. Lo que sí, siempre que tenemos, lo que debemos estar de acuerdo, es que debemos cumplir con los requisitos y con las pautas y con las metas que traza la empresa. Ahora mismo no, realmente no recuerdo una experiencia exacta, porque no tengo suficiente tiempo trabajando en esta institución y hasta ahora hemos trabajado y hemos logrado de la mano los objetivos que nos hemos trazado con respecto al cumplimiento de las metas de la empresa.

00:06:01

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tus compañeros de trabajo?

00:06:04

*E. 2:* Nosotros somos un equipo. Esa es la descripción que yo diría, además de compañero, nos apoyamos mutuamente, nos animamos mutuamente. Cuando vemos que a uno le falta para cumplir la meta, lo animamos y lo apoyamos y nos ayudamos a cumplir la meta para que el departamento entero completo cumpla los objetivos y las metas del departamento.

00:06:31

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos del día? Yo sé que ustedes tienen muchos compromisos, en el sentido de que sus metas más los clientes que van a la sucursal. ¿Tú crees que es suficiente el tiempo que ustedes pasan, el tiempo que pasas con ellos, con los objetivos?

00:06:53

*E. 2:* Qué te digo? Puede ser que se necesite más tiempo. Pero, ¿que nosotros hacemos? Nosotros tratamos de establecer los objetivos o metas. Que nosotros podamos cumplir en ese tiempo laboral.

00:07:13

*FM:* Ósea, ¿A nivel de agenda?

00:07:14

*E. 2:* Si, a nivel de agenda, nosotros tratamos de trazando metas y objetivos que podamos cumplir en ese nivel. Sabemos que el cuerpo se cansa, la mente se cansa y nosotros tenemos que trazar objetivos que no nos sintamos fatigados, pero sí que nos ayuden a dar un poco más, de lo que nosotros deberíamos de dar, lo que no requiere de dar el tiempo.

00:07:43

*FM:* Del mes completo, yo sé que ustedes tienen muchas cosas que hacer, ¿verdad? Pero del mes completo, ¿cuáles semanas sueles sentirte más presionado en tu trabajo?

00:07:54

*E. 2:* la última semana

00:07:56

*FM:* ¿Por qué?

00:07:56

*E. 2:* Bueno, por dos razones: 1- tenemos que ver dónde están nuestros indicadores y si nos falta para cumplir la meta, nosotros tenemos que acelerar el curso. Y 2- Los clientes normalmente cobran a final de mes, y al ellos recibir sus remuneraciones a final del mes, ellos lo que van y pagan sus préstamos, van y depositan. Y el cúmulo de clientes, el número de personas que van a las sucursales es mucho más agresivo que los que van al principio a mediados de mes.

00:08:35

*FM:* Okay. ¿Y en qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?

00:08:42

*E. 2:* Eso es algo relativo. Eso va a depender de mi estado de ánimo y también va a depender de lo que uno viva en el día. Pero, normalmente es al final de la tarde, ya cuando está llegando la hora del cierre de la compañía. Debido, a que comenzamos a trabajar temprano, comenzamos a darle todo desde el principio, desde el inicio de la labor. Es obvio que al final de la tarde, nosotros nos vamos a sentir así .

00:09:16

*FM:* Osea, específicamente en ese momento, cerrando ya la sucursal. ¿Es que tú te sientes así?

00:09:22

*E. 2:* Claro, sí.

00:09:23

*FM:* y, ¿de qué manera sueles manejar tú tus cargas laborales?

00:09:29

*E. 2:* Mi carga laboral. ¿Recuerdas que te mencioné al principio de la primera pregunta con respecto a cómo nosotros nos llevábamos con nuestro compañero de trabajo? Las cargas laborales se deben de redistribuir en el equipo y cada equipo debe de ser un equipo, valga la redundancia, de apoyarse mutuamente, de ayudarse con sus tareas en el equipo completo, para que la carga sea más ligera del individual. Como se dice dividir, dividir. Y cuando veamos que alguien está por hacerse lo más lento que el equipo pueda apoyar a esa persona, a ese, a ese colaborador del equipo, para que la carga pueda ser menos, menos fatigosa.

00:10:25

*FM:* Esa manera les ha funcionado a ustedes 100%?

00:10:28

*E. 2:* Claro que sí. Claro por supuesto.

00:10:33

*FM:* ¿Y cuando tú estás cargado laboralmente?, vamos a suponer, que se dividieron de manera equitativa, como tú me estás diciendo las cargas. Pero, por ejemplo, con relación a ti, porque tal vez tú atiende más clientes que otros. Con relación a ti, ¿cómo tú manejas esa carga? Sabiendo que tú tienes que cumplir con eso que te asignaron y que tú no se lo puedes pasar a otra persona, porque otra persona tiene también lo mismo.

00:10:56

*E. 2:* Bueno, yo te digo, tengo que enfocar simple y llanamente cuestión de enfoque. Sé que cargado, sé que me voy a cansar, sé que estoy cansado, pero tengo un objetivo, tengo una meta que lograr. Tengo que dejar atrás un poco el cansancio mental y enfocarme un poco más en lo que estoy haciendo para poder sobrellevar la carga.

00:11:19

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tu capacidad? Que tu cuerpo está...

00:11:24

*E. 2:* Agotado.

00:11:24

*FM:* ¿Y cómo tú sabes que estás al límite? Porque a veces uno puede estar antes del límite. ¿Pero cómo? ¿Tú sabes que tú estás yaa?

00:11:30

*E. 2:* Cuando ya mi cuerpo y mi mente no se comunican eficazmente.

00:11:38

*FM:* ¿Y cómo te sientes al finalizar la jornada laboral?

00:11:41

*E. 2:* Depende. Como te digo, eso es relativo. va a depender, ¿si pude lograr ese objetivo o no? Yo soy una persona que a un colaborador que trabaja por un sueldo, por objetivos. Y solo es remunerado por objetivo y de acuerdo a esos logros de esos objetivos es que yo voy a ser remunerado económicamente y profesionalmente también. Osea, si logro mis objetivos de manera perfecta, de manera eficiente, voy a sentirme bien. Sin embargo, eso no quiere dicho que no me sienta cansado, no quiere decir de hecho que no me sienta agotado o fatigado porque son dos cosas diferentes. Es cuestión de responsabilidad el tú lograr los objetivos que te traza es cuestión de responsabilidad. Tiene que ser responsable 1ero contigo mismo, con lo que te comprometiste y 2do con la empresa, 3ero con el cliente. Entonces, al tú ser responsable, independientemente tú te canses por hacer las labores y si lograste con esas metas y objetivos te vas a sentir bien, aunque te sientas fatigado.

00:12:53

*FM:* Hablando de fatiga y todo eso, ¿qué es el estrés para ti?

00:12:56

*E. 2:* Cansancio mental, cansancio, cansancio mental, el estrés, es eso, es un cansancio, cuando tu mente dice ya yo no puedo más, vete a acostar, vete a dormir. No sé, bébete un jugo. Eso es el estrés. Cuando ya tu mente no está con tu cuerpo.

00:13:17

*FM:* Y yo sé que cada persona tiene estrés de diferentes maneras. ¿Cuáles son los síntomas que a ti te puede que te presente? ¿El estrés? O sea que tu puedas decir estoy estresado realmente.

00:13:29

*E. 2:* Dolor de cabeza.

00:13:30

*FM:* ¿Dolor de cabeza solamente?

00:13:31

*E. 2:* Dolor de cabeza y hambre.

00:13:37

*FM:* ¿Qué tan frecuentes sientes esos síntomas?

00:13:42

*E. 2:* Mmmm. Digamos que, de diez, cuatro. No más de ahí. Cuatro. Trato de equilibrar las

tareas. Trato de hacer una... Trato de practicar la respiración profunda para darle sanación al cuerpo y que la mente tenga oxígeno.

00:14:17

*FM:* Entonces, continuando en ese mismo orden, ¿qué proceso te causa estrés y por qué?

00:14:22

*E. 2:* Bueno, a final de mes, cuando vemos los objetivos y vemos que nos falta un buen porcentaje para cumplirlo, eso me causa estrés o el exceso de desembolso que me falta por realizar y entre otras cosas.

00:14:41

*FM:* ¿Cómo sueles manejar el estrés? Tú me dijiste ya anteriormente respiración profunda...

00:14:47

*E. 2:* Respiración profunda, beber un vaso de agua, darle oxígeno a la sangre para que pueda llegar al cerebro de manera, de manera bien.

00:15:01

*FM:* Eso, ¿Has implementado alguna otra cosa que te haya funcionado últimamente?

00:15:08

*E. 2:* Durante el trabajo eso. Después del trabajo suelo hacer ejercicios.

00:15:13

*FM:* Okay. Eso te iba a preguntar, ¿que si tú realizas alguna actividad física al terminar tu jornada laboral?

00:15:21

*E. 2:* Sí luego de trabajar, luego de que termino el trabajo, voy al gimnasio y hago deporte.

00:15:28

*FM:* ¿Qué tipo de deporte?

00:15:29

*E. 2:* El culturismo

00:15:32

*FM:* ¿Con qué frecuencia la realizas?, yo sé que hay a veces, que hay días que tal vez tu puedas no ir o ir, pero tú eres, ejemplo ¿muy estricto con eso?

00:15:42

*E. 2:* Sí, soy el directo, tengo una meta con respecto a mi cuerpo y a mi mente especialmente. Lo del cuerpo es secundario. Nosotros vamos al gimnasio más por un estilo de vida y mental, pero soy estricto, como puedo faltar un día a la semana.

00:15:59

*FM:* ¿Cómo tú puedes describirme esa diferencia de cuando tu entras al gimnasio y como tú sales?

00:16:05

*E. 2:* Es que uno crece de manera intelectual. Cuando tú sales del gimnasio. Porque el gimnasio, en este tiempo la gente lo tiene mal dirigido, por así decirlo. Van por una razón que es realmente lo secundario. El gimnasio... el tú hacer ejercicio y no importa si hay gimnasio, no importa si es ciclismo, básquetbol, cualquier actividad física o deportiva. Lo primordial es tu mente, lo primordial es tu intelecto. Ósea, tú crees de manera intelectual, por así decirlo, tu autoestima sube, entre otras cosas.

00:16:47

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:16:51

*E. 2:* Sí, ¡claro que sí!, que debe de haber un equilibrio entre todas las cosas. Por ejemplo, yo hago una práctica. Yo no llevo mi casa al trabajo ni mi trabajo a mi casa. Todo lo que yo haga en el trabajo se queda en el trabajo, ya sea malo. Ahora, si hay un logro en el trabajo, yo puedo compartirlo con mi familia en la casa. Si hay un logro en la familia, yo puedo compartirlo en mi trabajo, para animar y para relajar el ambiente. Ahora las situaciones negativas se quedan en ambos lugares y se corrigen en ambos lugares.

00:17:33

*FM:* ¿Cómo tú me podrías decir que lograste ese equilibrio? ¿Qué hiciste, diferente a lo que hacen tal vez tus compañeros?

00:17:41

*E. 2:* Bueno, no sé si los compañeros lo hacen, o si tienen experiencia...

00:17:45

*E. 2:* Tal vez, tal vez no, tal vez si tengo compañeros que practican deporte, otros no, pero... realmente una respuesta específica de cómo lo logré. Simplemente leyendo, estudiando, aprendiendo de otras personas que lo hacen, Así...

00:18:10

*FM:* Okay. ¿Qué haces en tu tiempo libre? Tú me has comentado que haces ejercicio, por ejemplo, los fines de semana específicamente.

00:18:17

*E. 2:* Bueno, como te comenté, en mi tiempo libre, yo suelo hacer ejercicios. Sin embargo, los fines de semana me gusta ver especialmente el domingo. A mí me encanta quedarme tranquilo en la casa o ir a una playa a ver el mar, a respirar el yodo, a hasta incluso a verme una cerveza, si es posible, que no acostumbro hacerlo, pero si, es en mi tiempo libre, quedarme tranquilo en la casa, especialmente el domingo, ver una película o ver varias películas e inclusive hasta jugar videojuegos puedo jugarlo, eso me desestresa mucho y me hace ejercicio. No lo dejo por nada.

00:19:04

*FM:* ¿Y de qué manera te desconectas de tu trabajo? Aparte de esas cosas, ya tú me comentaste que tú no te llevas los trabajos a la casa, pero imagínate que tú sea viernes y que tú no llegaste a completar un proceso por lo que sea.

00:19:20

*E. 2:* Bueno, mira, el no personal, ¿independientemente yo no cumplí con ese objetivo del día? Ese objetivo se quedó para el día siguiente, para el día siguiente, el día siguiente trato y hago todo lo imposible por lograr el objetivo que se quedó del día anterior y el del día actual. ¿Como te digo?, mi salud mental es más importante que todo en la vida. ¿Por qué? Porque si yo estoy bien mentalmente, voy a ser un buen esposo, voy a ser un buen padre, voy a ser una buena mamá, un hermano, un buen hijo, un buen empleado o un buen jefe. Y por eso, yo trato de dividir las cosas. ¿Trabajo o se queda en el trabajo y hogar? ¿Se queda en el hogar? Hay que dividirlo, ¿no? Y eso hay que ponerlo en práctica. Todos los empleados, todas las personas, deben de ponerlo en práctica. Si a usted le fue mal el trabajo que puede haber, pues puede ser que en un día usted le falle negativo en el trabajo. Por eso no que haya dicho que te vas a llegar a la casa y va a transmitir esa negatividad o esos problemas a sus familias. No, no es necesario. Y viceversa. Usted puede estar peleado con su esposa o su esposa, con su madre o su hermano, pero eso se queda ahí y se arregla ahí. Ya en el trabajo, usted se enfoca en lo que tiene que hacer, se enfoca en sus objetivos y su meta.

00:21:09

*FM:* Cambiando un poco del tema de eso, del tiempo libre y esas cosas. Tú sabes que últimamente las instituciones han tomado muy en serio lo que es el tema del estrés a nivel mundial. Por eso estoy haciendo esta investigación en base a eso, ya que se ha convertido en una problemática, una preocupación a nivel mundial, no solamente a nivel nacional, que todas las empresas ya han tenido más, le han puesto más atención al tema por lo que produce el estrés y sea dentro de la institución y fuera. Todo el mundo sufre estrés, pero se convierte en un problema cuando ya es excesivo, muy frecuente, que se puede convertir también en enfermedad. Entonces yo te preguntaría, ¿tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:22:00

*E. 2:* Sí!!, sí claro. Por ejemplo, meses atrás, ellos optaron por dar una especie de entrenamiento con respecto a ese tema, ayudarnos a nosotros a dividir de nuestra vida en cuanto a lo que es el hogar, el trabajo. Todos tenemos que tener pendiente de que no siempre el estrés se logra en el lugar del trabajo. Por ejemplo, las personas pueden llevar de su casa, va a depender de la situación que ellos estén viviendo en su casa. Entonces, la empresa ha optado por ayudar por medio de una institución, dando un entrenamiento a los colaboradores de cómo dividir esas situaciones que en nosotros se nos da día a día y también en dividirla del estrés del trabajo, no llevarlo a la casa, porque no solamente nos va a ayudar a nosotros en el trabajo. Todo lo que nosotros aprendamos y todo lo que nosotros aprendimos en ese taller, nosotros nos va a servir y nos sirvió y nos sirve todavía para fuera del trabajo.

00:23:15

*FM:* ¿ósea que no solamente a nivel institucional sino también a nivel Personal?

00:23:18

*E. 2:* A nivel personal obvio todo lo que nosotros aprendamos nos va a ayudar a nosotros, ósea, nosotros no podemos tener un lugar sin aprender algo de que no nos sea útil a nivel personal.

00:23:32

*FM:* Si pudieras cambiar algo de esa institución, ¿qué sería?

00:23:37

*E. 2:* Mira, pensándolo bien, el horario, especialmente el horario de recibir cliente. ¿Por qué digo eso? Porque cuando llega la hora, por ejemplo, en nuestra sucursal, nosotros cerramos a la misma 17:00 de la tarde. Y muchas veces, la mayoría de las veces, por así decirlo, el 90% de que cerramos cinco, tenemos que quedarnos una y dos horas después cerrando desembolsos, revisando desembolsos y un sinnúmero de otras tareas, por ejemplo, revisando los indicadores y cosas así. Si la empresa, si yo, tuviera la oportunidad y el poder de cambiar, sería el cierre de la puerta. Para los clientes. Hacer recibir cliente hasta una hora antes del cierre. Antes del cierre. Muchas veces cerramos a las cinco y tenemos que esperar que concluya a todos los clientes que quedan dentro de la empresa, haciendo sus transacciones. Y luego que nosotros cerramos, después de ahí, nosotros tenemos que volver a revisar ciertos desembolsos y transacciones para cuadrar el día. Si la empresa optara por cambiar, por ejemplo, cerrarles la puerta a los clientes una hora antes para que nos dé tiempo a nosotros los colaboradores, de revisar, de atender los clientes que ya están dentro de la sucursal y revisar las transacciones que o los objetivos que nos trazamos sería un éxito. Eso es algo que yo en lo personal cambiaría.

00:25:16

*FM:* ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:25:21

*E. 2:* Dentro de la empresa, yo me visualizo siendo gerente del departamento.

00:25:26

*FM:* ¿Y qué harías para lograr eso?

00:25:28

*E. 2:* Bueno mira, ya yo tengo la preparación académica para el título. Sin embargo, estoy aquí. Pero tengo la mente fija de llegar a hacer eso. ¿No? Que he dicho que yo voy a hacer que mi jefe se vaya, no con el gerente del departamento, sino que estoy consciente de que él no va a ser eterno en la empresa. Soy consciente, pero tengo que estar preparado para cuando él ya no esté, yo pueda cubrir su posición. ¿Qué estoy haciendo? Bueno, yo tengo la oportunidad de brindar ideas, de cumplir siempre con mis objetivos, de aportar con el equipo de trabajar más duro, de demostrarle a mis líderes que tengo la capacidad y tengo el talento, por así decirlo, y un poco callejero el power para yo lograr cubrir esa posición.

00:26:33

*FM:* ¿No? Y también puede ser que aperturen otra sucursal o que tú te vayas de traslado a Santo Domingo.

00:26:38

*E. 2:* También y también.

00:26:40

*FM:* Entonces ya, por último, ¿déjame hacerte una pregunta, qué acciones tomó la empresa a raíz del Covi? Yo sé que se vivió mucho estrés, mucha incertidumbre.

00:26:51

*E. 2:* Tú sabes que los bancos, al igual que los supermercados, al igual que los hospitales, las farmacias tampoco pudieron cerrar. Y obvio, el gobierno nos requirió que nosotros tomáramos medidas e incluso el mismo gobierno trató las medidas adicionales a esas medidas. Las empresas tomamos nuestra sucursal. Nuestro banco tomó la decisión de poner primero anuncios en las puertas del uso obligatorio de las mascarillas, del espacio entre clientes, entre personas, de la protección de las oficinas para el contacto entre personas. También el horario rotativo, por ejemplo, la rotación de personal, en el sentido de que no todos los colaboradores de trabajar trabajaran o trabajaran de en el mismo horario, sino que, para no reducir el personal, lo que hicimos, lo que hizo la empresa fue que roto el horario de la del personal un día sí. Primero comenzamos con un día sí, un día no y luego, a medida que la situación fue mejorando, trabajábamos una semana. Así que una semana, una semana, un grupo. Una semana, otro grupo.

00:28:24

*FM:* Ah, perfecto. Entonces esos fueron iniciativa que tomó la institución, se vivió mucha incertidumbre, mucho.

00:28:30

*E. 2:* Estrés, mucho estrés con especialmente con los clientes, que muchos de ellos no tenían el conocimiento o no tenían la responsabilidad del uso de la mascarilla de la mascarilla, del espacio entre cliente. Un sinnúmero de cosas. Claro que se vivió mucho estrés, mucho. Fue una época o un tiempo, por así decirlo, para el mundo entero, especialmente para los para el área de servicio. Claro que vivimos un estrés muy pesado debido a que no todos aceptábamos las medidas de igual manera. No todos tenemos el mismo, el mismo nivel de responsabilidad para adoptar las medidas impuestas por los gobiernos con en cara a una situación como la que se vivió con el Covid 19.

00:29:29

*FM:* Me imagino que sí, que fue una situación sumamente difícil, ya que la gente no conocía tampoco.

00:29:37

*E. 2:* No todas las personas estaban eran creyentes de que era una realidad lo del 19, o sea, no toda la persona compartía de que realmente había una pandemia.

00:29:53

*FM:* ¿Se redujo las ventas, se redujo, por ejemplo, la visita a las sucursales?

00:30:00

*E. 2:* Sí, se redujo. Claro que está, porque es obvio que el mundo entero vivió una crisis económica y de salud y obvio que va a reducir redujo en sentido general la economía redujo en ese tiempo.

00:30:22

*FM:* Muchísimas gracias por permitirme esta entrevista. ¿Tienes alguna duda o alguna inquietud?

00:30:27

*E. 2:* Espero que la entrevista, el trabajo que tú está elaborando, dé fruto y que las empresas puedan darle la importancia que realmente amerita lo que es el estrés, especialmente el laboral. Es muy importante que las personas tengan su salud intacta, especialmente tanto mental como física y el estrés, algo que puede ser peligroso para cierta persona.

00:31:03

*FM:* Muchísimas gracias!

### **Entrevista 3.**

00:00:01

*FM:* Gracias por darme la oportunidad de entrevistarte, de que tú seas parte de este proyecto de investigación. Entonces, para comenzar, voy a hacerte una pregunta

00:00:15

*E. 3:* Eh?

00:00:16

*FM:* ¿Cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?

00:00:22

*E. 3:* Bien... Bueno, mi, mi experiencia ha sido muy gratificante, porque en realidad siempre mi visión fue desde muy joven trabajar en el área financiera y en todo lo que sea concerniente a gestión de negocios. Y ha sido mi objetivo y por lo tanto me he sentido muy bien en el desenvolvimiento de cada proceso que he tenido que enfrentar, en cada reto que se me ha impuesto en la organización.

00:00:55

*FM:* Coméntame acerca de tu trayectoria en esta cooperativa.

00:01:01

*E. 3:* Bien, yo entré en el 2009 y entré como asistente de un de una gerencia, de una

dirección, donde empecé a conocer todo lo que es el funcionamiento de las diferentes oficinas y a relacionarme con los puestos de mandos medios y con todo lo que es la gestión de negocios y servicios al servicio al cliente. Luego en el 2011, fui promovida al Área de Gestión de Negocios en donde hasta el momento me he ido desempeñando y en esa área se maneja todo lo que tiene que ver con gestiones de préstamos y colocaciones de productos financieros.

00:01:53

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día?

00:01:57

*E. 3:* Bueno, mi personalidad es sociable. Yo me considero una persona de temperamento sanguíneo, que se maneja muy cómodamente con las personas y entonces eso, con eso le digo, que el manejarme diariamente con personas para mí no es, no es algo que me molesta, sino es una bendición, aunque esto conlleva a tener, tratar diferentes temperamentos, diferentes personas, diferentes situaciones, manejar conflictos, todo eso. Y no me siento, no me siento insatisfecha trabajando en mi área de negocio directamente con la gente.

00:02:42

*FM:* ¿Cuéntame alguna experiencia que has tenido acerca del servicio?

00:02:50

*E. 3:* ¿Qué tipo de experiencia puede?...

00:02:53

*FM:* Bueno, tú sabes que tú me acabas de decir que te ha encantado trabajar con clientes y entonces alguna experiencia que te ha marcado.

00:02:58

*E. 3:* Ha que me haya marcado. Bueno, mire, yo en cuando viene un cliente con una situación personal, usualmente a mí como evaluadora de crédito y del perfil del cliente, tengo que iniciar ciertas, ciertas investigaciones, de qué va a hacer la cliente con ese dinero, cómo va a proceder y saber si realmente le conviene al cliente tomar ese crédito en ese momento y los objetivos que tiene este, esta persona de la que yo estoy hablando, tenía una situación personal. Que ella necesitaba dinero para solucionar algo de salud de un familiar y fue muy gratificante poder lograrlo, a pesar de que surgieron algunos inconvenientes en el proceso, porque tuvimos que ayudarnos a dejar de buscar una garantía solidaria, garantía prendaria. Sin embargo, lo logramos y para mí fue muy gratificante saber que ese dinero ayudó a que esa persona ahora, pase por la oficina, me salude, me lleve una flor, me lleve un dulce en agradecimiento. No es el regalo en sí, sino el saber que esa persona está haciendo su vida, gracias a una gestión oportuna que se pudo realizar en mi área de trabajo. Esa es una de las grandes satisfacciones que yo tengo. En lo que tiene que ver con la gestión de negocios. Siento que tengo una responsabilidad social con los clientes, con las personas que llegan a mí o a mi escritorio, no solamente buscando que mi institución gane, sino que sea ganar, ganar de ambas partes, que a la persona vaya, que se vaya complacida y que también nosotros logramos el negocio y el objetivo que a mí se me impone mensualmente.

00:04:58

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas?

00:05:03

*E. 3:* Bueno, yo me siento muy bien. Me siento muy bien porque la institución a la que pertenezco, ha sido muy considerada con mis procesos personales. No solamente yo valoro el recibir una equis cantidad de dinero al mes, sino que mi paquete de compensación me facilita a mi, tener ciertos beneficios como es la misma cooperativa. Como es que, en esa estoy ahorrando, como es que yo tenga una emergencia con un familiar, como es poder tener mis padres dentro de un seguro, que pueda manejar una situación de salud de mis padres, de mi hijo. No solo eso, sino mi paquete vacacional, mis bonos que me permiten a mi planificarme en las facilidades de financiamiento que tengo para mi casa. Yo me siento cómoda en lo que es, todo eso me hace a mi entregarme a lograr los objetivos y también a buscar la manera de seguir escalando para que mi paquete de compensación mejore.

00:06:17

*FM:* ¿Cómo te sientes? Bueno, descríbeme cómo es tu relación laboral con tu supervisor.

00:06:23

*E. 3:* Bueno, todos los supervisores están para eso, para tener una visión por encima de todo y poder identificar, cuáles son las fortalezas y las debilidades de cada uno de nosotros. Y no somos perfectos. Muchas veces nosotros como empleados, sabemos cuáles son nuestras fortalezas, defendemos nuestras fortalezas y quizás no reconocemos lo que son las debilidades y no las sabemos manejar. En el caso mío, que tengo dos supervisores, tengo la dicha de que uno de ellos sí trabaja en esa visión y podemos manejarlo adecuadamente. Y del otro lado tengo otra persona que quizá no trabaja con esa visión, pero sí ve el esfuerzo que uno que uno puede hacer y qué y los logro porque los números hablan. Entonces en base a eso hay muchas cosas que ellos no objetan. Sin embargo, siempre va a haber una diferencia entre un supervisor y un supervisado. Lo que sí es que, en mi caso particular, que siempre trato de mantenerme en una actitud, en una actitud de progreso, siempre trato de utilizar la inteligencia emocional y trato también de manejar lo que es el respeto entre supervisores y supervisado para que haya sinergia en los procesos de trabajo y que sea agradable. Yo puedo decir que me siento bien porque tengo la capacidad de manejar el proceso.

00:08:03

*FM:* Puedes contarme alguna experiencia donde tú hayas pasado con tu supervisor, donde no han tenido la misma conexión, o sea que han tenido diferencias en cuanto a opiniones. ¿Cómo lo han resuelto?

00:08:17

*E. 3:* Con respeto, con respeto y sabiendo que yo les pongo mis puntos porque en realidad soy escuchada. Eso para mí es importante que cuando estamos planteando un caso y el supervisor o el supervisor tiene un punto, yo le expreso y si él o esa persona me expone de una forma clara lo que, lo que lo que desea y por qué motivo lo está haciendo, entonces yo

me siento, me siento conforme. Hubo una ocasión donde necesitábamos la aprobación de un caso en particular y yo veía por todos lados que esa persona tenía todas las condiciones para que fuera aprobada. Aprobado ese caso, contaba con un buró aceptable de crédito aceptable. Contaba con que percibía ingresos dentro de las cuentas de la cooperativa. Contábamos con un tiempo aceptable de ocho años en el manejo de la relación entre la empresa y el cliente y no entendía porque estaba objetando y bajando el monto de la solicitud. Entonces yo le solicitándole un garante solidario cuando no era necesario. Entonces yo objeté el caso de manera muy delicada y le expresé que el cliente decía que no era necesario garante solidario porque su garantía era su trabajo, el tiempo en la empresa, la relación con la empresa y así mismo lo hice. Y el cliente y el fiel supervisor aceptó la objeción. Y todo esto se hace a través de un sistema, de un sistema financiero. Pero cuando nos vimos personalmente me felicitó y me dijo muy buen manejo, de excelente manejo en conflicto y excelente manejo de objeción. Te felicito, y me aprobó el caso.

00:10:17

*FM:* ¿Cómo ha sido tu relación laboral con tus compañeros?

00:10:21

*E. 3:* Bueno, en el área. Siendo sincera, en todas las áreas laborales hay todo tipo de temperamentos, todo tipo de compañeros y si todo va a depender de cómo uno maneje las cosas en sí, resulta estresante muchas veces tener que manejar, así como, como le expreso por hay diferencias de edades, hay diferencias de forma de pensar. No todos somos iguales, pero logramos más o menos manejar las cosas. Se podría decir de 1 a un 10, me llevo con mis compañeros de trabajo, yo puedo decir que un siete.

00:11:03

*FM:* Ok. ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas con tu trabajo? ¿Con el cumplimiento de los objetivos? ¿Tú crees que es suficiente? Yo sé que ustedes tienen mucha presión por las metas y los objetivos.

00:11:15

*E. 3:* Bien, en eso siempre tenemos mucho trabajo. Algunas veces creo que el tiempo no es suficiente porque tenemos deberemos de cumplir un horario de ocho a 6 de la tarde. En el caso mío, en un lugar donde se maneja mucho muchos clientes, entonces es cuando tú tienes que estar de cara al cliente, te va tú, tú vas generando trabajo todos los días porque hay mucha demanda de trabajo. Entonces cada trabajo de eso tiene un proceso para ser concluido y, y es, es. es mucha presión, pero se logra. Logramos hacer los objetivos. Logramos mantener el cliente, el cliente satisfecho. Y se le da salida a todo, a todos los trabajos. Muchas veces me siento que el tiempo es corto, pero logro siempre sacarlo adelante y responder oportunamente a todo.

00:12:18

*FM:* ¿Del mes completo, cuáles semanas sueles sentirte más presionada por tu trabajo?

00:12:22

*E. 3:* Cuando estás cerrando el mes, del, del 20 al 28 hay mucha presión. Mucha presión con los desembolsos de los préstamos y con la colocación de los soles de las metas.

00:12:35

*FM:* *ok*, ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotada?

00:12:40

*E. 3:* Al final del día.

00:12:41

*FM:* ¿De qué manera sueles manejar las cargas laborales?

00:12:50

*E. 3:* Priorizando. Yo realizo una lista de mis prioridades, lo que es más urgente, le doy salida a principio de la todo lo que sea, todo lo que requiera menos tiempo y que requiera un tiempo corto, menos tiempo en la elaboración y un tiempo corto para la entrega. Yo le doy salida, es a lo que yo priorizo a 1.1 en un listado personal, que yo me hago uno o dos, tres y le voy, le voy dando salida a todo lo que dependa de otra, de una tercera persona, también le doy salida primero, porque entonces ya cuando tengo la respuesta lo sigo trabajando mientras voy avanzando con todo lo que está pendiente.

00:13:30

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?

00:13:36

*E. 3:* En verdad?, ¿Al límite de mi capacidad?, Lo que sucede es que cuando yo estoy en la unidad donde yo pertenezco, cuando yo me siento que no puedo realizar algo, yo lo escalo. Entonces no me siento frustrada porque tengo el apoyo que necesito en el momento y sólo eso.

00:14:01

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral? Yo sé que ustedes tienen mucha presión con relación a las metas, los clientes que van a la oficina y sus objetivos.

00:14:12

*E. 3:* Bueno, al final de la jornada laboral le tengo que contar que, todos los días mi cuerpo, ya que estamos hablando no de lo emocional, sino de cómo reacciona mi organismo. Mi organismo reacciona bostezando. Mi cuerpo., Mi cuerpo cuando salgo de la oficina que yo tomo mi vehículo, yo empiezo como a drenar el estrés, que quizá yo creo que no lo tengo, pero lo tengo porque mi cuerpo lo psico-matiza de esa forma, bostezo, bostezo. Yo hasta me río, bostezo y ahí es como que voy liberando el estrés. Esa es la forma. No me siento frustrada ni nada porque me gusta mucho mi trabajo, llego a mi casa, pienso mucho de todas las cosas que tengo pendiente al otro día, como si ya es una costumbre de mi cerebro el ir organizando. Entonces ya llega un momento en que cuando ya entro por mi casa ya entro a otro tema y ya hice eso. Pero mientras yo voy llegando a mi casa voy como analizando todo

lo que tengo para el otro día y. Y bostezando y bostezando ya cuando llego a la casa me relajo y. Entonces entro ya todos los procesos de casa y ahí entonces manejo ya mi vida personal.

00:15:30

*FM:* Eso viene siendo emocionalmente, pero físicamente, ¿cómo se siente tu cuerpo?

00:15:36

*E. 3:* He notado que tomo mucha presión en toda el área de mi espalda. Mi espalda se tensa. Se tensa mi espalda y la manera. Como digo. Suelto el estrés bostezando. Me siento tensa en mi espalda y cansada ya cuando, como, como cuando tú estás en un vehículo que el motor está manejando, se está moviendo, está en movimiento. Pero cuando llego a mi casa es como me estoy ya, o en él o en el carro donde ya yo me voy, que ya yo salí de la oficina. Si entonces me relajo, entonces mi cuerpo así se siente como soltando estrés.

00:16:22

*FM:* ¿Y qué es el estrés? Yo sé que tú vas de alguna otra manera con los comentarios que tú me has dicho que haces. Me has realizado algunas descripciones de eso. Pero. Definiendo lo que es el estrés para ti.

00:16:38

*E. 3:* Para mí, el estrés es un estado. De depresión en donde yo como ser humano me siento fuera de mí. De mi estado normal de relajación física y mental, o sea, en donde yo tengo que estar alerta de algo en todo tiempo y entonces mi cuerpo está alerta, está pendiente, está a la expectativa. Y no estoy en un estado de relajación, de tranquilidad, de tranquilidad. Entonces porque en realidad no es. Uno se mantiene activo donde ando cuando uno está activo. Porque no, no en un empleo tú tienes que estar activo, aunque no necesariamente. Tú estás intranquilo. No sé si me oyes. Si me expreso bien. Para mí, el estrés es un estado de alerta constante en el que tú tienes que estar para solucionar cualquier situación que se te presenta.

00:17:43

*FM:* Tú mencionaste ahorita que tu espalda se tensa, Eso, ¿cuáles Síntoma tú sientes? específicamente cuando tu cuerpo está estresado, cuando tú te sientes estresada. Aparte de eso, de esa descripción que me diste anteriormente. Porque cada persona, ejemplo demuestra el estrés de diferentes maneras. Mucho le duele la cabeza, otros lo reflejan con ansiedad. Pero tú específicamente, ¿aparte de la descripción que me diste ahorita que te tensa?, tu espalda se tensa. ¿Qué otro síntoma tú sientes cuando estás muy estresado?

00:18:27

*E. 3:* Me siento agitada. Agitada, Agitada.

00:18:31

*FM:* ¿Con qué frecuencia sientes esos síntomas?

00:18:34

*E. 3:* Diario.

00:18:36

*FM:* ¿Ósea que diaria está sometido?

00:18:38

*E. 3:* A nosotros todo el día, todos los días. Yo estoy sometido a mucho estrés social.

00:18:42

*FM:* ¿cómo sueles manejar el estrés?

00:18:47

*E. 3:* Como te digo yo cuando salgo, ya mi cuerpo esta, porque es algo como natural que ya lo hace mi organismo.

00:18:56

*FM:* Pero dentro del trabajo. ¿Cómo sería?

00:18:59

*E. 3:* Yo canto. Yo canto. Me pongo a tararear en mi mente y en mi mente. Me pongo a tararear música que me gusta.

00:19:13

*FM:* ¿Y, si tienes cliente al frente?

00:19:16

*E. 3:* Si tengo clientes al frente, lo hago en mi mente.

00:19:19

*FM:* Ok. ¿Qué otras maneras implementado para manejar el estrés? Porque por la situación en la cual se ha pasado principalmente el área financiera con relación al Covid y otras situaciones más., La presión de la meta. ¿Qué otras maneras tú has implementado que te haya funcionado bien?

00:19:41

*E. 3:* yo me he sentido con más estrés. Por ejemplo, hubo un momento que estaba bastante presionada y medio de esos como con ganas de llorar. Yo pedí permiso, me paré y me fui al baño. Al final no lloré, pero respiré hondo, me quedé tranquila, me tomé un vaso de agua, como que me recuperé y regresé al escritorio. Pedí permiso y fue un lapso como de algunos tres o cuatro minutos, de esa forma yo lo hice.

00:20:12

*FM:* Ok, ya hablando a nivel personal, dejando un poco al lado lo que es el trabajo. ¿Puedes mencionarme alguna actividad física que realizas al terminar tu jornada laboral?

00:20:24

*E. 3:* Bueno, en los últimos tiempos, aproximadamente seis meses. Digamos que 6 U 8 meses. No estoy realizando actividad física como tal, pero mi actividad, la que usualmente debo realizar y es lo que está dentro de mis próximos objetivos, es caminar.

00:20:49

*FM:* Okay. ¿Y con qué frecuencia tú lo realizas? Yo sé que hay veces que hay momentos que no se puede planificar. Voy a hacer tal cosa hoy. Pero por la misma situación de que. Situaciones que se presentan en el trabajo. No, no lo haces.

00:21:04

*E. 3:* Diario en la mañana o en la tarde. Era caminar media hora de media hora o una hora.

00:21:13

*FM:* Tú puedes decirme qué diferencia sientes cuando empiezas a hacerlo y cuando terminas. ¿Cómo se siente tu cuerpo físicamente?

00:21:21

*E. 3:* Demasiado bien. Demasiado bien. Duermo mejor. Duermo mejor porque en realidad duermo poco. Por cierto, esa es una de las de los puntos con relación al estrés. Duermo poco, poco tiempo. Yo no, yo no duermo ocho horas que deba de dormir. Por otro lado. Cuando estoy caminando duermo más, mi cuerpo quiere, o sea estoy que siento cansancio porque mi cuerpo usualmente está siempre en un sentido, así como más alerta, que con deseos de descansar. Entonces cuando eso sucede, que estoy caminando regularmente haciendo mis ejercicios, entonces yo siento más cansancio, puedo descansar más y también siento que mi cuerpo reacciona diferente, mi mente también. Siento como cuando hay una obstrucción en una vía de muchos vehículos y como cuando se aligera así mismo siento que mi invento también se aligera y como que fluye mejor todo lo que yo tengo que hacer.

00:22:29

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:22:36

*E. 3:* No. No ahora mismo. En este momento no, eso es lo que está sucediendo. ¿Por qué? Porque tengo situaciones familiares. Tengo situaciones de horarios y ahora mismo no, no estoy caminando, no puedo dedicarle el tiempo porque no, no es, no ha sido mi prioridad en este momento, es algo que debo reajustar.

00:22:59

*FM:* ¿Y qué tú crees que debe de pasar para que tú tengas adquieras ese equilibrio?

00:23:06

*E. 3:* Debo de organizar algunas cosas personales, ya de logística personal de la casa. En mi caso particular, vivo con una envejecientes que está enferma. Tengo un hijo mayor que estudia medicina y yo tengo que enfrentar algunas cosas previas antes de salir de la casa y al

llegar también. Entonces tengo. Debo de organizar algunas cosas en la casa. Y eso es organizar asuntos personales.

00:23:37

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre los fines de semana?

00:23:41

*E. 3:* Bueno, yo pertenezco a una comunidad cristiana los fines de semana también tengo asignaciones en esa área de mi vida que es el área espiritual, y los sábados trabajo es un sábado si y un sábado no, medio tiempo. Entonces ya, ya sabes que todo conlleva a las cosas de la casa. Realizar compras, realizar compras de suministros de la casa personales, realizar asuntos personales de estética y también este. Pasar tiempo con mi madre, con mi hijo y. Y responder a las responsabilidades que tengo en la comunidad cristiana a la que pertenezco los domingos que yo pertenezco. Salgo a mediodía. Le pertenece a mi familia espiritual.

00:24:36

*FM:* Tú logras desconectarte del trabajo los fines de semana. Ejemplo, ya tú sabes que durante la semana tuviste una semana difícil, muy cargada de metas y cosas. Quedaron cosas pendientes, objetivos pendientes, temas con clientes. Entonces, ¿tú logras desconectarte?

00:24:50

*E. 3:* Sí, yo logro desconectarme, aunque no dejo de estar consciente, porque, por ejemplo, yo sí tengo procesos con clientes, ósea por los procesos y el tiempo que se toma. Por ejemplo, en ciertas facilidades financieras me contactan fines de semana. Yo respondo, pero eso no, no siento que afecta mi desconexión con el trabajo en sí.

00:25:18

*FM:* Ok, una pregunta. ¿Si tu institución e institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:25:27

*E. 3:* Sí, nos han llevado a charlas por sus allegados personales. Ha llevado entrenadores, este mantiene una comunicación interna de su proceso de manejo del estrés. Ha dado entrenamiento de manejo de estrés, Sí. ¿En verdad? Sí.

00:25:54

*FM:* Y ¿Qué acciones tomó la empresa a raíz del Covid? Yo sé que fue un momento difícil y de incertidumbre que vivimos todos, pero principalmente en la institución, en la cooperativa donde tú laboras y principalmente en el área de negocio. ¿De qué manera?

00:26:13

*E. 3:* Bueno, en el caso, si la pregunta va orientada a lo que es la parte física en cuanto a la institución en sí, bueno, todo lo que tiene que ver con la iniciación, Se dieron entrenamientos para eso. A las personas que tenían en situaciones de salud se le mandó a su casa, se le realizó las comodidades para que se pudieran tener el área cómoda para trabajar desde el hogar se dieron entrenamientos para eso y charlas. Conociendo a las personas para que puedan manejar la higiene adecuadamente. Se establecieron todos los lineamientos de

distanciamientos y se disminuyó. Se se inició una gestión, una campaña fuerte para todo lo que tuviera que ver con e canales de de información a nivel de tecnología. Acceso a plataforma donde pudieran conocer los procesos para dar, dar información de cómo se debe manejar todo ese tipo de cosas se dieron manejo de se llevaron. Cuando llegó oportunamente el tema de las vacunas, se llevaron puntualmente equipos a las diferentes, a las, a las diferentes áreas correspondientes para implementar la vacuna, así como también las pruebas y se mantenía un, una supervisión estricta de donde pudiera haber algún foco. Se manejaron áreas. Se limpió de una manera fuerte todo lo que tenía que ver con. Todas las áreas se limpiaron adecuadamente.

00:27:58

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo. ¿Qué sería?, Si tuvieras esa potestad de cambiar algo en tu trabajo, ¿qué sería?

00:28:11

*E. 3:* El paquete de beneficios en cuanto a la remuneración económica por posiciones, dependiendo de la preparación del empleado.

00:28:35

*FM:* Pero, anteriormente yo te hice esa pregunta atrás que hablábamos de la remuneración de como tú te sientes, que tú me dijiste que sí.

00:28:44

*E. 3:* *Lo que* pasa es que, yo me refiero al monto que percibe el empleado por posición, no al paquete global, porque mi paquete incluye una remuneración mensual. Que se paga en dos, en dos, en dos quincenas diferentes, en dos fechas, en el mes y hay una, hay un paquete de beneficios aparte a eso con el que yo me siento conforme. Sin embargo, el pago por el tiempo, que son 13 años en la posición, entiendo que podría ser mejor, aunque la empresa si hace un aumento anual, a diferencia de otras, que eso también es algo que me agrada de mí, de mi institución, porque es uno de los mejores lugares donde se trabaja a nivel nacional.

00:29:48

*FM:* ¿Cómo te visualizas en cinco años?

00:29:52

*E. 3:* Bueno, mi posición ahora es yo soy. Yo realizo gestión de negocios y en cinco años yo me veo manejando quizás una unidad de negocios, no sé qué es a cinco años la pregunta ok, entonces para eso si tengo que avanzar un par de pasos más eh, Pero entiendo que para esa fecha ya, ya debo de estar en la posición de una gestión de una unidad de negocios.

00:30:23

*FM:* ¿Qué tú crees que, que podrías hacer para, para poder lograr eso?

00:30:28

*E. 3:* Bueno prepararme y mantenerme alerta en todos los cambios que realiza el banco. Estoy en proyección de realizar varios entrenamientos, no solamente a nivel del banco en sí,

sino particularmente yo estoy. E intentando cursar una maestría a nivel de gestión de gestión empresarial y entonces entiendo que ya a nivel académico estaría lista para que se me tome en cuenta y se me dé la oportunidad. Ok.

00:31:04

*FM:* Muchísimas gracias por darme la oportunidad de realizar esta entrevista. Yo quisiera saber de qué manera. Si tú tienes alguna duda, alguna inquietud acerca de esta investigación, de este estudio.

00:31:17

*E. 3:* Eh? No, me pareció muy edificante. Porque propiamente uno no se plantea esas preguntas por sí mismo. Y en verdad que al ir respondiendo las preguntas de me he encontrado yo misma haciendo una introspección de cuál es mi posición mía personal en mi área de trabajo y cómo me siento y todo eso, porque usualmente uno lo vive, lo siente, pero no se hace esas preguntas, no las escribe, no las responde. Y entonces para mí ha sido muy edificante, muy buena. Gracias, muchísimas gracias.

#### **Entrevista 4.**

00:00:01

*FM:* Primeramente, gracias por la oportunidad que me das de poder realizar esta entrevista como parte de la investigación. El objetivo de esta, de esta investigación es poder determinar cuál empleado tiene más estrés que otro. Comparado al hombre y la mujer. Determinar cuáles son los factores que más influyen en el área donde te desarrollas que en el área de negocios. Y con el objetivo de que a largo plazo las empresas, las instituciones financieras puedan tomarla en cuenta para tomar iniciativa para mejorar el estrés laboral en sus empleados, ya que hoy en día se ha determinado que se ha convertido en una de las preocupaciones que tienen las instituciones por los factores negativos que influyen en ello. Entonces, para empezar, quisiera saber cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución.

00:01:15

*E. 4:* Bueno, es una experiencia. Ha sido una experiencia muy interesante, puesto que en el día a día uno conoce tantas personas diferentes y tantas situaciones diferentes que uno tiene que que sí que trabajar, que ayudar, ayudar a las personas a resolver sus situaciones. Es una experiencia interesante, enriquecedora en ocasiones, porque la verdad es que en ocasiones es bastante incómodo. Y más cuando uno tiene ciertas situaciones de orden personal y mantenerte con una hermosa sonrisa resolviendo problemas a otras personas. Cuando tú tienes tu propio problema es un tema. Pero ahí vamos.

00:01:17

*FM:* Coméntame acerca de tu trayectoria en esta institución. ¿Cómo ha sido? ¿Cómo te has sentido?

00:01:46

*E. 4:* Bueno, me he sentido bastante bien porque yo inicié como cajera en la institución, como cajera y duré algún tiempo desarrollándome en esa área y luego con el tiempo fui creciendo hasta que

llegué a estar donde estoy hoy en el día de hoy. Ha sido un largo camino de mucho trabajo y mucho esfuerzo. Mucho. Muchas situaciones buenas y malas, y eso, es un proceso realmente.

00:02:07

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día?

00:02:18

*E. 4:* Sabes, que me gusta trabajar con personas, si, cada persona, aporta algo al día a día. No todas las experiencias son positivas, obvio, pero sí hay personas que te hacen el día muy ameno, porque uno se ríe. Uno. Busca la manera de ayudar a las personas. ¿Qué sé yo?, Me gusta, me gusta trabajar con personas.

*FM:* ¿Me puedes comentar alguna experiencia que hayas tenido con algún cliente que te haya marcado?

00:02:53

*E. 4:* Bueno, yo tuve la oportunidad de trabajar con una señora que ella tenía una necesidad. Ella tenía la necesidad de buscar un dinero. Y sucede que todavía el dinero no estaba disponible. Entonces ya ella me contó que estaba muy ansiosa y muy preocupada porque ella no sabía cómo se iba a hacer, porque tenía comprar unos medicamentos que esos medicamentos que eran bastante costosos y que los iba a comprar con ese dinero. Y cuando ella sacó el papel, como tú ves, las cajitas tienen..., como tú puedes arrancar una de las partes de la cajita y así tú tienes el nombre del medicamento, cuánto miligramo tiene. Y cuando ella hace así, y me lo pasa, y yo lo veo, ósea ella no me lo dio, pero yo sí lo vi y luego yo le dije que casualmente tenía yo cuatro cajas de ese medicamento, cuatro cajas que una una amiga que recientemente vino del extranjero se lo habían recetado a ella y ella decidió no tomárselos y lo trajo y me lo entregó a mí junto con un montón de otros medicamentos para que lo donara, para que buscara un lugar y lo diera a una persona o una institución para donarlos y aun cuando no pude resolverle la situación de su dinero. Pero pudimos hablar un poquito en cuanto al tema de la posibilidad de conseguir el medicamento. De hecho, los tengo ahí en la oficina, todavía esperando, porque yo le dije a ella hasta que usted no se lo enseñara a su médico, yo le tiro una foto. Se la mandé a su celular para que ya se le enseñara a su médico. Para que su médico le dijera si lo podía tomar sí o no, porque yo le dije yo no voy a dar este medicamento, si usted no está seguro, eso se lo puede tomar, aunque dice todo lo mismo. Y entonces vuelvo y te repito, a lo mejor no tiene nada que ver con la parte financiera, pero como que fortalece lo que te dije, de la oportunidad de tú relacionarte con las personas y tratar de empatizar con sus propias situaciones. Pero, como puedes empatizar con sus propias situaciones. A veces no tienes la oportunidad de poder servir y ayudar, y eso es algo que a mí me gusta mucho hacer. De hecho, con esta experiencia.

*FM:* Yo sé que ustedes trabajan mucho, tienen mucha presión y todo eso, pero ¿cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas?

*E. 4:* Nunca es suficiente. No importa cuánto te paguen, nunca es suficiente lo que uno gana. Porque ciertamente las personas que trabajamos en el área de las finanzas damos más de lo que somos remunerados, porque a veces nuestro horario es hasta tal hora y a veces nosotros nos dan una o dos horas más y estamos todavía ahí. Y a veces le estamos resolviendo un problema a alguien que

dijimos si yo lo resuelvo, yo le llamo, no se preocupen y no lo pudiste resolver en tu horario laboral y sin embargo, tú estás ahí tratando de resolverlo, quizá una o dos horas después de tu horario de trabajo. Entonces nunca es suficiente, sin embargo, como para eso no trabajo para tener dinero realmente.

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor?

Si pudieras describirlo. Bueno, ni buena ni mala. No es ni buena ni mala. Porque cuando tú puedes separar lo que es lo personal de lo laboral, a uno le va un poco mejor. Porque cuando tú puedes entender cuál es su posición dentro de la institución, que es velar porque, las cosas estén funcionando, porque las cosas estén bien, de hecho, tú tienes un supervisor, por eso el trabajo de esa persona es supervisar tu trabajo, para verificar que todo esté trabajo, los procesos que están establecidos o los protocolos. Entonces, si tú no cumples con un protocolo y no cumple con algo que tú tienes ahí, obviamente te van a llamar la atención. Entonces por eso te digo que no es ni bien ni mal. Ella está ahí para supervisar y yo para hacer lo que es lo correcto.

*FM:* Recuerdas alguna situación en la cual ustedes han tenido como diferencia en el sentido de que tú tienes una opinión, ella tiene otro punto de vista. ¿Y cómo? ¿Cómo lograron resolverla?

00:07:50

*E. 4:* Bueno, usualmente se resuelven. Bueno, te voy a contar. Yo tuve una experiencia en una ocasión que me tocó. En ese momento yo era cajera y yo estaba trabajando con unos cheques. Porque entonces era un depósito, algún pago, no recuerdo como demasiado por lo que pasó. Y yo recuerdo que había que validar una firma o algo. Y yo había llamado a mi supervisora para decirle eso. Y ella. Ella no quería firmarlo si no quería, como verificar. Ella quería que yo procesara todo sin verificar. Entonces yo le dije que no, que lamentablemente que yo no iba a procesar hasta que no verificara. Y se dio una situación un poco incómoda porque las dos estábamos protegiéndonos a nosotras mismas. Nuestras posiciones al final, la ella tuvo que validarla porque definitivamente no sé, yo no lo iba a trabajar porque ella lo validó pues pudimos resolver. Ocasionó una situación un poco incómoda entre las dos, pero luego pasó y no le dimos demasiada importancia.

00:08:20

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con los compañeros de trabajo?

00:08:46

*E. 4:* Excelente. Soy una persona muy afable. No me lo tomo nada personal. Nos llevamos bien.

00:08:53

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de tus objetivos? Yo sé que ustedes tienen muchas metas, tienen lo desembolsos, la apertura de cuenta y demás. Aparte de eso, que tienen que darle el servicio al cliente que va a mi oficina a resolver los problemas que tiene. Pero, ¿Cómo te hace sentir? ¿Tú crees que el tiempo que pasas en tu trabajo es suficiente versus a los objetivos que tienen que cumplir en un día?

00:09:71

*E.4:* No, usualmente no, porque a veces tú tienes que cumplir unas metas, tú tienes que aperturar cuentas, tú tienes que hacer muchos procesos y cada uno de esos procesos necesitan tiempo y usualmente las primeras horas de la mañana se le van a uno rapidísimo. El de la hora de almuerzo es un abrir y cerrar de ojos y cuando tu entra de nuevo, pues ya las horas que te quedan de piquera, tú lo que estas recogiendo y tratar, yo trato de saber qué es lo más importante en el día y qué es lo que

es urgente. Pero, lo que yo sé lo que es urgente, entonces eso trabajo. Entonces así más o menos es un día del mes completo.

00:10:05

**FM:** Yo sé que ustedes tienen mucha carga laboral y que cada semana es diferente a otra, pero del mes completo, ¿cuáles semanas sueles sentirte más presionado en tu trabajo?

00:10:13

**E.4:** Los fines, los fines de mes, porque el flujo es más grande. Los fines de mes siempre son difícil, los días de pago. Entonces ahí siempre mucha gente en la oficina en cierre, hay mucho movimiento. Los los fines de mes son difíciles.

00:10:31

**FM:** ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?

00:10:43

**E. 4:** después del almuerzo, siempre uno está como, Pienso que es porque uno está haciendo la digestión y uno come, no se para y tú estás cansado. Entonces usualmente después de comida.

00:10:46

**FM:** ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales?

00:10:53

**E. 4:** En qué sentido?

00:10:54

**FM:** Ósea, de un día entero, estresante, con muchas cosas. Aparte de la presión que tiene con los clientes, la sala llena los desembolsos que, están pendiente. ¿Algún caso que se haya retardado? ¿Cómo tú puedes manejar esa situación? Muchas cargas laborales, mucha presión...

00:11:14

**E. 4:** Refiriéndote al final del día?

00:11:17

**FM:** Durante el día, porque puede ser que en un momento dado tú te agote más que otro por las situaciones que se te presenten en ese momento, que tal vez no dependan directamente de ti.

00:11:30

**E. 4:** Yo entiendo que no siempre, hay como si no en el día entero hay un fogueo. Así que sí tiene momentos. Hay momentos donde se te requiere, se requieren cosas, pero no todo el tiempo te están pidiendo cosas o no, todo el tiempo lo tiene un montón de gente esperándote. Hay altas y bajas en un día laboral completo. Entonces los momentos de alta, son compensados por los momentos de tranquilidad, verdad, Es lo que entiendo. No sé si responde tu pregunta o si te gustaría repetírmela a ver si.

00:12:04

**FM:** No también, déjame modificarla. Sería como ejemplo... ¿Imagínate que tú estás totalmente cargada de trabajo y llega un momento en que tú tiene un agotamiento físico fuerte, cómo tú manejas esa parte? Cada quien maneja, de manera diferente.

00:12:30

**E. 4:** Ahora entendí mejor tu pregunta. Yo suelo ir al baño. Yo suelo desde que tengo la oportunidad. Desconectarme un poquito. Voy al baño, tomo agua. Me relajo un poquito. No demasiado. Sea que

uno no se puede ausentar por mucho tiempo, eso es un puesto de trabajo, pero busco la manera de soltar un poco.

00:12:44

*FM:* Ok y tú te maneja a nivel de agenda o algo así. ¿Tu día, Como tú lo programas?

00:12:52

*E. 4:* He tratado de hacer agenda la verdad, y he tratado, Pero, a veces es difícil agendarse cuando tu recibes trabajo de un pronto como tú tienes planeado que vas a hacer tal cosa, pero se presenta algo más urgente que tienes que atender aquello y dejar lo demás, entonces no, no. He tratado, pero no me es Imposible para mi llevarla.

00:13:11

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?

00:13:11

*E.4:* Frustrada. Si lo normal uno se frustra.

00:13:21

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:13:28

*E. 4:* Cansada. Usualmente me duele mucho el cuello, la espalda, porque toda la tensión usualmente se va de esa área del cuello y la espalda. Luego, enfrentarte a la calle es difícil.

00:13:38

*FM:* ¿Entonces emocionalmente te sientes agotado?

00:13:42

*E. 4:* oh sí, claro!

00:13:48

*FM:* ¿Y físicamente?

00:13:50

*E. 4:* Y físicamente por igual. Agotada totalmente. Porque es como que la parte física es dominada por la parte emocional. Tú emocionalmente estás desgastado de un día, de muchas cosas. Entonces la parte física responde a esa, a esa presión también.

00:14:03

*FM:* ¿Qué es el estrés para ti?

00:14:07

*E. 4:* Bueno, yo sé que hay dos tipos de estrés. El estrés, distrés es algo así. Vamos a decir, yo sé que hay un estrés bueno y malo, y sé que el estrés bueno es importante porque te mantiene alerta y te mantiene alerta para poder hacer tus situaciones diarias. El problema es cuando el estrés pasa de lo normal, que ya empiezas tú a enfermarte, el sentirte demasiado deprimido, demasiado agotado. La rutina del día te cansa. Se vuelve incómodo. Entonces el estrés es eso, es el. Es una reacción del cuerpo para mantenernos alerta.

00:14:50

FM: Ok, hablando de ti. ¿Cuáles síntomas? Tú sabes que, a cada persona el estrés, el agotamiento le da de diferentes formas. ¿Cómo te da a ti?

00:14:59

E. 4: Me ofusco, como que pierdo el... tú sabes que como que uno trabaja por patrones o a lo mejor por tandas. Por decirte, Yo lo hago así. Entonces cuando estoy estresada me ofusco. Aunque esté en el cinco tengo que volver al uno, porque acabo de olvidar todo lo que hice del uno al cinco, tengo que volver de nuevo y a veces tengo que volver más de una vez que volver a recapitular. Cada vez que me tengo que parar y volver a sentarme, tengo que volver a recapitular. Y algo que yo pude haber resuelto en 20 minutos me tomó más de una hora.

00:15:44

FM: ¿Y a nivel físico, tu sientes algún síntoma?

00:15:46

E.4: El estómago, me duele mucho el estómago, me da una sensación de ardor y dolor que eso es terrible en el estómago cuando ya, pero no siempre es cuando ya es como demasiado. Como la presión es demasiada presión en el estómago.

00:16:02

FM: Ok. ¿Qué tan frecuentes tu sientes esos síntomas en tu trabajo? En tu vida diaria.

00:16:05

E.4: No es común. Se ha presentado momentos de tensión cuando ha habido situaciones que se escapen de las manos de uno. Entonces se siente eso. Yo he podido sentir eso.

00:16:23

FM: De los procesos de negocio, de eso de desembolso, de préstamos y cumplir con la meta de desembolso las aperturas de cuentas y demás, ¿Qué proceso te causa más estrés?

00:16:33

E.4: La apertura de cuenta me estresaba un poquito porque el proceso es más largo. El proceso es más largo, hay que checar, hay que hacer muchas cosas, revisar muchas cosas, hay que revisar el histórico de la persona y revisar el data crédito hay que hacer 1 millón de cosas en el data, entonces eso me estresa un poco.

00:17:02

FM: ¿Cómo sueles manejar el estrés a nivel laboral?

00:17:12

E.4: Me paro como te dije anteriormente y usualmente me paro, me paro, me paro y trato de relajarme un poquito. Puedo porque a veces no es posible pararse. Trato de hacer una pausa porque no puedo caminar.

00:17:24

FM: ¿Tú has implementado alguna otra manera? Pero recientemente, tal vez tú...

00:17:46

E. 4: Bueno, a veces depende, porque a veces tu estrés bien ha provocado por acciones de otras personas. Entonces cuando es provocado por otras personas, usualmente trato de aclarar las cosas

inmediatamente. ¿Inmediatamente? no, no guardo la experiencia me ha enseñado que, que cuando hay algún momento de confusión en el cual yo me siento amenazada o me siento como que algo no está bien, inmediatamente reacciono. No maltratando, pero sí tratando de aclarar. Para evitar que se repita. Si es que soy yo, que estoy teniendo una mala percepción de lo que está pasando. Porque puede ser.

00:18:28

**FM:** Y. ¿Tú haces alguna actividad? ¿Realizas alguna actividad física después de la jornada laboral?

00:18:48

**E. 4:** Sí, yo voy al gimnasio un rato. Empecé hace poco a asistir porque lo necesito. Necesito el ir al gimnasio o hacer cualquier actividad y si suma, definitivamente que suma.

00:19:04

**FM:** ¿Y cómo tú me puedes describir la diferencia de cómo tú te sientes cuando entras al gimnasio y cuando tú sales? ¿Cómo se siente tu cuerpo? ¿Cómo te sientes emocionalmente?

00:19:08

**E. 4:** Mejor 100% porque en el gimnasio primero, usualmente escucho música. Usualmente al tipo de sudar y botar uno bota esa toxina que uno trae de la calle, del trabajo. De un día a día. No sé. Mucho mejor. De hecho, duermo mejor cuando voy al gimnasio.

00:19:10

**FM:** ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:19:16

**E. 4:** Yo creo que sí.

00:19:18

**FM:** ¿Por qué?

00:19:20

**E. 4:** Porque he aprendido a dividir lo que es trabajo de mi vida personal. Y de no tomarme las cosas personales de ninguna manera. Esa. Eso me ha ayudado tanto de verdad, porque, esto ha venido con la madurez, claro está. Pero cuando era más joven. Cualquier actitud que tomar una compañera o cualquier mal entendido, cualquier palabra que yo escuchara, que a lo mejor yo pensé que tal vez quiso decir tal cosa. Eso me generaba muchísimo estrés. Y me provocaba un sufrimiento que no me dejaba ni dormir pensando. En quizá, tal vez lo que dice Fulana. Pero ya no, ya no, ya yo puedo tener una jornada laboral sana y así me puedo reír, pero que me tengo que reír. Ya puedo tratar a las personas con afecto. Ya puedo respetar el punto de vista de otra persona. Si otra persona está diciendo algo y yo no estoy de acuerdo en su punto de vista. Yo no tengo por qué sentirme mal por la manera que esa persona está pensando. Eso me ha ayudado mucho.

00:20:29

**FM:** ¿Qué haces en tu tiempo libre?, Los fines de semana.

00:20:32

**E. 4:** Bueno dormir mucho. Me encanta dormir, me encanta dormir. Las primeras horas del día estaban. Y luego, cuando ya me siento descansada, me gusta la música, baño y salir. Me gusta ir a

crearme necesidad y a la Calle. A mirar cosas que yo entiendo que mi vida no tendría sentido si no la tuviera. Porque ya yo no sé cómo yo he vivido sin eso todos estos años. Entonces si me quiero comer un helado. Como. Me gusta mucho salir con mis amigas, salir con mi hermana. Adoro juntarme con mis hermanas. Depende. Depende. Y sin embargo tengo días que lo que me la quiero pasar en la casa acostada. Depende mucho de qué tan bien o qué tan mal me sienta.

00:21:26

**FM:** Tú los fines de semana. Yo sé que todavía tiene muchas cosas durante la semana, mucho proceso que hacer, muchos casos que se quedan pendientes para la próxima semana, la presión de que el cliente necesitaba ese dinero o lo estaba esperando en X tiempo, o que tenía que hacer tal cosa o la misma meta, ¿Tú logras desconectarte del trabajo cuando estás fuera del?

00:21:44

**E.4:** Ya sí. Antes no, antes yo me lo llevaba a la casa, pero ya no, ya yo. No, para nada. Es que desde que yo salgo de la oficina, ya. Sin embargo, yo tengo otra compañera que es más joven que yo. De hecho, yo le doblo la edad. Y ella no encuentra manera de salir de la oficina. Ella no encuentra manera de salir de la oficina. Y tú la vez que se va para la casa. Y ella sigue Trabajando, y llega de madrugada y sigue trabajando. Y tú la ves que siempre se está ahogando. Y tú la ves que siempre tiene gastritis, Tiene un montón de cosas y yo al principio le dije traté de aconsejarla. Yo le dije, Mira, tienes que relajarte. Tienes que relajarte. Porque uno de nosotros. Y cuando nosotros nos despidan, yo conozco a otra gente que tiene que relajarse. Pero vamos a ver así.

00:22:56

**FM:** ¿Tú institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:22:58

**E.4:** Bueno, realmente yo no, ¡no han hecho nada!

00:23:06

**FM:** Si pudieras cambiar algo en tu trabajo. ¿Qué sería? Si tuvieras esa potestad de cambiar algo.

00:23:10

**E. 4:** yo haría algo diferente para la hora del almuerzo. ¿No? En vez de una hora y media a comer, pondría un lugar de descanso dentro de la oficina. Como. Un sofá que estuviera en un lugar cerrado Que tuviera un sofá. A lo mejor con un poquito de música. A lo mejor con que tu pudieras prender el televisor o oír música, o tirarte en el mueble a ver un poquito como con el compañero que le tocó comer a la misma hora que tú. Y eso, eso relaja, eso relaja. O poder quizás tener un área dentro del Hotel o Fuera donde se pueda salir y caminar. Que tuviera un área verde donde. Donde uno pueda desconectarse un poquito de las máquinas de las oficinas, Eso sería.

00:24:08

**FM:** Bueno de tu punto de vista. ¿Eso funcionaría?

00:24:12

**E. 4:** Claro que sí!, porque es que tú te desconectas, se desconecta totalmente. Cuando tú sales de tu entorno laboral, ya tú cambias tu entorno.

00:24:20

**FM:** ¿Y cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:24:26

*E. 4:* A nivel laboral en cinco años?, a lo mejor en cinco años como gerentes de la institución. eh o quizás.... ¿Pero tú habla dentro de la institución o a nivel personal?

00:24:40

FM: Se puede visualizar de dos formas.

00:24:44

*E. 4:* Queeé?, porque yo en cinco años no quiero trabajar. Yo en cinco años quiero estar mucho más relajada. Sí, ombe. Mira, yo quiero viajar y yo quiero relajarme un poco. Estoy en una etapa diferente de mi vida. Y yo trabajo porque me gusta trabajar y necesito el dinero para sobrevivir. Pero también necesito un momento para *mí* como ente, como persona. ¿Verdad? Entonces por eso me visualizo así.

00:25:20

¿Qué acción tomó la empresa a raíz del Covi? Yo sé que se vivió un tiempo difícil, de incertidumbre, que no sabía lo que se iba a pasar, mayormente las instituciones financieras, los empleados creo que tuvieron más expuesto que tal vez otros, porque tuvieron que darle siempre la cara al cliente. El resolver las metas no se detuvieron. Todas esas cosas, más el miedo y el temor que se vivió de algo que llegó aquí a nivel mundial y nos tocó a nosotros vivirlo aquí en el país y que no se sabía qué iba a pasar con eso. Entonces, ¿qué iniciativas tomó la empresa a raíz del covid?

00:26:11

*E. 4:* Bueno, ellos nos mandaron por la casa primero. Se paralizaron todos los procesos porque nadie estaba buscando desembolsos para pagar ese tiempo. La gente lo que estaba era asustada. La gente no estaba en eso. Entonces, como tú sabes, el país se paralizó. Hubieron entidades que sí, por la naturaleza del negocio, te debieron mantener operando, pero tú sabes que el sector financiero bancario paralizó totalmente.

00:26:35

FM: ¿Y a nivel higiénico, qué acciones tomó?

00:26:37

*E.4:* Porque yo sé que, cuando fuimos retomando. Tú te refieres cuando fuimos retomando.

00:26:40

FM: Bueno, el proceso completo sería.

00:26:43

*E.4:* ah, ok, mira, cuando fuimos retomando nos turnábamos en la oficina del trabajo, se buscaba por lo menos una de cada área. Las mascarillas también se hicieron como unos cristales frente a las. Para que uno pudiera atender la gente así. Distanciamiento, alcohol, exageradamente alcohol. no se aceptaba más de memoria. No me falla más de diez personas. En la sucursal hasta que era diez de diez en diez y así. Eso fue lo que lo que se hizo. También estaban dispuestos a dispensar la mascarilla a la gente que iba. Con una mascarilla, a lo mejor en. Mal estado que estuviera sucia. Y eso. Ellos regalaron también manitas Limpias para las personas que iban. Se. No, básicamente eso. Eso fue lo que ellos manejaban, principalmente.

00:27:56

FM: ¿cómo manejaron el estrés? Porque ya en este caso no era tanto la presión de los desembolsos y la meta, porque fueron un poco flexible con eso. Pero en cuanto al se podía decir, en cuanto al miedo, tal vez teniendo tantas personas sin saber que estaban contagiados, es muy difícil poder...

00:28:17

E.4: Por eso fue muy difícil, porque por ejemplo entre nosotros hay compañeros que no pueden ir a trabajar porque tienen ciertas condiciones. Entonces todos estábamos súper estresados porque entonces todo el mundo tenía miedo de ser contagiado. Usted sabe que había poca información en cuanto a en cuanto a las consecuencias de del virus. Había algunas personas que qué le daba y sabía que la tenía. Sin embargo, había muchas personas que caían, otros perdían El Olfato, perdían el gusto y sin embargo ahí tuvimos que estar ahí atendiendo a la gente. Y eso fue bien difícil y día a día la gente se molestaba porque la gente no quería, no querían esperar, no quería que era muy poco, ya que tenía un problema, que lo que tenía era un permiso para salir y que lo estaba manteniendo muy lento. Bueno, un proceso, pero de verdad fue muy difícil.

00:29:11

FM: ¿Tú conoces ejemplos de los compañeros tuyos de trabajo que han sido afectados por el estrés?

00:29:17

E.4: Sí, yo tengo. Bueno, de hecho: Mi hijo tiene uno de mí. Mi hijo mayor. De hecho, se le cayó el pelo. Se le cayó parte del pelo de la. Nunca le dio una alopecia por estrés, todo el pelo de la nuca lo boto todo por el estrés, todo, todo.

00:29:39

E. 4: Y él usaba barba y se le hicieron hoyos así en la barba. Fue muy difícil para él, tanto así que él se dejó crecer el pelo y hasta ahora no hay quien le haga cortarse el pelo. Porque de verdad todo esto fue producto del estrés que él vivía en su trabajo.

00:29:56

FM: O sea que al final estamos viendo que el estrés realmente. Ocupa un lugar importante porque daña la salud de los empleados.

00:30:06

E.4: Claro que sí!, un extremo, si tú no lo sabes manejar, te puedes enfermar y de mala manera.

00:30:13

FM: Gracias por la oportunidad que me has dado de tenerte, de que seas parte de esta investigación. ¿Tienes alguna duda o pregunta?

00:30:20

E. 4: Ninguna, cariño.

00:30:22

FM: ¡Gracias!

## Entrevista 5.

00:00:00

FM: Gracias primeramente por la oportunidad que me das de poder de hacer esta entrevista y ser

parte de ella. Sabes que el objetivo de esta investigación es determinar cuáles factores afectan más a los colaboradores del área de negocio en el área que te encuentras y cuales empleados son más afectados. Estamos hablando del término de hombre y mujer, dependiendo de los compromisos que tenga, tanto a nivel personal y que esta investigación sirva como objetivo de que más adelante las instituciones puedan tomarla en cuenta para manejar, mejorar el estrés y la condición de vida de sus empleados. Entonces, quisiera comenzar con una pregunta, ¿cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución, ¿en esta cooperativa?

00:00:45

*E.5:* Ha sido fantástico! porque he crecido, me han capacitado y recibido capacitaciones. Suficiente para crecer. Y es una cosa que a pesar de. Del tiempo dedicado. Entonces también hay un fruto. Que es haber sido capacitado por ellos o por esta institución.

00:01:10

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con cliente todo el día? Yo sé que no es tan fácil, que a veces tú tienes metas, objetivos, pendientes de la meta, de los desembolsos, de la meta del mes que hay que cumplir. Y tal vez no tenga tiempo de tal vez llamar a uno o dos clientes para ofertar, pero tienes que enfocarte en los clientes que van a la oficina sin saber realmente si buscan oportunidades de tu poder, incrementar tu meta o para resolverle algún problema. Entonces, ¿cómo te sientes trabajando con clientes todo el día? Yo sé que no todos los clientes son iguales. Hay unos que son más delicados con otros, pero a tu experiencia.

00:01:44

*E.5:* Pero creo que mayormente el 90% de ellos son buenos. Siempre vamos a trabajar con uno o dos o tres al día que tiene su desafío. Pero quiero decirte algo. Me encanta trabajar con las personas. Pero al final, al final del camino, me doy cuenta de que es una buena experiencia trabajar con ellos. Con estas personas.

00:02:10

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas? ¿Tú sientes que la institución realmente por el trabajo que tú realiza, lo remunera de alguna otra manera?

00:02:20

*E.5:* Bueno, nunca nos sentimos que ganamos lo suficiente, pero a la vez lo que recibo es suficiente para vivir. Entonces, si me pregunta ahora mismo que si necesito un aumento, si lo necesito, pero no es suficiente lo que estoy recibiendo realmente. De la institución.

00:02:38

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor? Actualmente...

00:02:42

*E.5:* Los supervisores, creo que nos llevamos bien. Podemos decir que el 90% del tiempo nos llevamos bien. Ahora ellos están en una. Una. Están arriba del techo, mirándonos a nosotros como actuamos y de vez en cuando entonces no ven las cosas como nosotros los vemos. Pero al final del camino nos comprendemos, nos comprendemos y decidimos un término medio para hacer las cosas como debe ser.

00:03:12

*FM:* ¿Te has encontrado alguna experiencia ejemplo vivida por los años de donde en algún momento te has encontrado con diferencia con tu supervisor? ¿De qué ejemplo no están de acuerdo con la misma? ¿No tienes la misma opinión o el mismo?

00:03:25

*E.5:* Creo que eso sucede con mucha frecuencia. Por lo que decía, si siguen así, todo será igual de la misma moneda. Quizá el mundo no fuera el mundo, pero. Pero sí. Si eso me ayuda a crecer, y al final. Entonces, al final avanzamos y nos va bien. Yo puedo decir que como un desafío tan grande que no podemos.

00:03:53

*FM:* ¿Cómo es la relación laboral con tus compañeros de trabajo?

00:03:57

*E.5:* Creo que es bien. Bien. Creo que todos, Cuando entendemos la tarea con mucha facilidad podemos lograrla. Aunque pueda parecer a uno o dos en cuando uno solo que quien no captó la visión y. Y le ayudamos. Le ayudamos entonces para que eso suceda.

00:04:25

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos? O sea, yo sé que ustedes durante el día tienen objetivos de metas, de aperturas, de cuentas, de apertura, de certificados de préstamos. Esos son productos que ustedes tienen que ofertar y vender. Entonces, más los clientes que llevan a oficina que tal vez resolviendo un problema a un cliente que dure media hora. ¿Sientes que el tiempo es suficiente para cumplir los objetivos del día?

00:05:00

*E.5:* A veces siento que me falta tiempo realmente para poder cumplir con todas las cosas. Pero, ese es el tiempo que nos han dado para servir y para cumplir con nuestra tarea.

00:05:14

*FM:* Del mes completo. ¿Cuáles semanas sueles sentirte más presionado? Yo sé que no todas las semanas son iguales porque hay algunas que pueden ser más presionante que otra. Pero si te pregunto cuál semana suele sentirte más presionado, ¿cuál sería?

00:05:29

*E.5:* Estoy pensando en la última semana del mes, porque ya tenemos una reunión temprano y hablamos de cuántos productos debimos vender, cuántas cosas debemos hacer. Entonces, ahí llegan los apuros, para terminar el mes y lograr las metas que teníamos.

00:05:49

*FM:* ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?

00:05:53

*E.5:* Creo que, cuando estamos casi a punto de salir y eso que me siento agotado, me siento listo para ir a casa.

00:06:04

*FM:* Ya viene siendo finalizando el día.

00:06:07

*E.5:* Si, al finalizar el día.

00:06:08

*FM:* Y porqué, así específicamente en ese momento. Ya hay otros compañeros que se pueden cansar antes.

00:06:19

*E.5:* Bueno, es como se está haciendo un... Si vas al gym en los últimos momentitos de gym, vas a sentir un poco de cansancio así mismo. Siento que ya he estado bastante tiempo en el trabajo, haciendo las cosas que estoy haciendo y que la disfruto, pero al final hay un agotamiento natural.

00:06:37

*FM:* ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales? Yo sé que ustedes se manejan a nivel de una agenda y que esa agenda puede cambiar dependiendo de lo que pueda suceder. Ejemplo ya esto era prioritario, pero llegó otro más prioritario. ¿Cómo sueles manejar esas cargas?

00:06:53

*E.5:* ¿Bueno, usted dice como equipo o como personas?

00:06:56

*FM:* No, a nivel personal. ¿Cómo la manejas?

00:06:58

*E.5:* Sí, usualmente tengo agendas y planifico bien toda la carga de trabajo durante un día. Porque cuando no lo he hecho así. El desorden está más, el más sufrimiento que puedo decir. Entonces trato de planear un poco mejor para que al final del camino, entonces las cosas estén logrando. Las cosas que planeé en la mañana.

00:07:23

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?

00:07:27

*E.5:* Bueno. Al. De veras no me gusta sentirme así. Pero. Al. Con frecuencia me ha pasado. Y la cosa que he pensado hacer es. Organizarme un poco mejor es lo que me llega a la mente. Y lo otro es. Utilizar el tiempo más eficazmente. Eso es lo que lo que me ha llegado la mente cuando me siento así, de esa manera.

00:08:01

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:08:05

*E.5:* Al finalizar. Usted dice pierde su oportunidad cualquier día. Cualquier día de trabajo, me siento cansado. No puedo decir que me siento agotado. Me siento agotado y de vez en cuando digo, pero eso no es nada físico lo que estoy haciendo porque estoy agotado físicamente, mentalmente.

00:08:29

*FM:* Las dos. Tanto emocional como físicamente. ¿Cómo puede describirme el estrés? ¿Qué es el estrés para ti?

00:08:40

*E.5:* No sé, yo lo he visto como que, en una situación que no tengo la capacidad de resolver por mí mismo, en el mismo momento. Quisiera que quisiera entonces de vez en cuando tener un poco más de horas o más de ayuda. No sé. No sé cómo, pero el estrés llega y me hace actuar diferente.

00:09:06

*FM:* ¿Como, diferente cómo?

00:09:08

*E.5:* Diferente, como que estoy más preocupado y tengo síntomas que no se parecen lo que tenía

cuando estaba tranquilo o cuando no tenía existencias. Entonces. De verdad que. Yo sé que hemos hablado muchas veces que hay un sano. Pero creo que no hay ninguno sano. Creo que cuando llega la noche, cuando llegan los apuros, las dificultades, entonces vienen también. Lo a decir. Cuando llegue esa preocupación siento que llegan llegando, como sentirse enfermos también. Entonces no es un buen sentimiento.

00:09:53

*FM:* Hablando de síntomas, sabe que a cada persona el estrés le da de manera diferente. Sienten síntomas diferentes. Pero cuando hablamos de usted, ¿Cómo le da con los síntomas, usted siente?

00:10:07

*E.5:* Bueno. Siento que mi corazón late un poco más rápido. Y como con taquicardia más o menos. ¡Claro!, cuando mido, cuando me miro el corazón, entonces veo que está normal. Pero entonces me siento ansioso.

00:10:25

*FM:* ¿Cómo le da, con ansiedad? ¿Qué tan frecuente sientes esos síntomas?

00:10:30

*E.5:* Sí, todo está en calma. Si todo está en calma no serán tan frecuentes. Pero si hay un cliente que no se siente atendido o si se siente igual maltratado, diríamos entonces, pues esto va a crear un tipo de ansiedad. No, quizá uno solo no, pero muchos de eso sí van a crear ese tipo de ansiedad.

00:10:57

*FM:* ¿Y cómo sueles manejar el estrés?

00:11:02

*E.5:* Bueno, yo soy ciclista. Cuando yo llego a casa, yo quisiera tomar esa cosa de dos ruedas y salir a pedalear. Me hace sentir muy, muy bien. Al olvido un poco. El mundo se desvanece en ese momento de ansiedad. Y comienzo a ser normal que cuando.

00:11:25

*FM:* Y dentro del trabajo. Vamos a suponer que ahora mismo tengo una situación de mucha presión porque tal vez está trabajando con alguna situación en la cual no depende directamente de usted.

00:11:37

*E.5:* No quiero que se ría con lo que le voy a decir. Pero yo voy al baño.

00:11:42

*FM:* ¡Perdón!

00:11:43

*E.5:* Yo voy al baño y. Y hablo conmigo mismo un poquito. Y digo y digo cosas como: Tú tienes el control.

00:11:56

*FM:* Ha implementado otra manera que ejemplo últimamente tal vez algún compañero le haya funcionado o alguien que usted conozca se lo ha querido intentar.

00:12:08

*E.5:* Le voy a decir lo que hice hoy. Puse música. El saxo para mí es muy relajante. Entonces, puse esa música y sentí un poco de calma.

00:12:21

*FM:* Algo diferente. Algo diferente. Bueno, usted me mencionó que le iba a preguntar qué realiza alguna actividad física, al terminar la jornada laboral. Me dijo que usted es ciclista. ¿Qué tal su experiencia? ¿Cómo llegó a ser a practicar ese deporte, que es lo que lo llevó a eso?

00:12:40

*E.5:* Creo que la misma cosa. Un amigo me dijo Tiene mucho estrés. Vete a la bicicleta, muchacho. Eso va a hacer que tu culo tenga salud y que el estrés se desaparezca.

00:12:54

*FM:* Cómo sería, cómo usted sienta la diferencia de ejemplo: ¿De subirse ejemplo del antes y el después de practicar el deporte?

00:13:09

*E.5:* Imagínese que yo vengo, vengo del trabajo con esa ansiedad y de vez en cuando he sentido que es crónica. Porque siento palpitaciones muy fuertes. Entonces, llego a la casa, me pongo mi uniforme y todavía siento un poco de ansiedad. Una vez tomo la bicicleta, entonces hago más o menos 25 minutos. Entonces siento calma otra vez. Entonces siento que me ayuda mucho.

00:13:43

*FM:* Entonces realmente el deporte sería una buena opción, no solamente para usted, sino también para para los demás compañeros, aunque no sea directamente.

00:13:55

*E.5:* Si tiene que gustar, tiene que gustarle porque no es una. El otro tendrá otra manera de conocerlo, quizás ver una película y cosas, pero yo no sé ver películas, pero sí sé montar. Pero él quizá sabe ver películas, pero no sabe montar.

00:14:10

*FM:* Okay. ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:14:19

*E.5:* Creo que sí, pero podría entrar en temporada que no. Porque cuando tengo muchas ocupaciones en el trabajo que me roba un poco de tiempo de la familia y de la casa, entonces no siento, no siento que voy bien entonces, pero usualmente sí, Puedo regresar a casa y hacer las cosas personales que tengo que hacer, y eso me hace sentir muy bien.

00:14:51

*FM:* ¿Cómo usted logró ese equilibrio?

00:14:55

*E.5:* No lo he logrado completo. Estoy tratando.

00:14:58

*FM:* Sigue tratando.

00:14:59

*E.5:* Tratando de hacer eso? Porque por lo que le dije, tenemos dos tipos en el trabajo a las horas. Es un poco más de horas de trabajo. Entonces, al llegar a la casa me faltan esas horas.

00:15:15

*FM:* Entonces. ¿Qué haces en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre, me estoy refiriendo a los fines de semana.

00:15:23

*E.5:* Bueno. Empezamos el viernes, por ejemplo. El viernes llego a la casa. Y lo primero que hago es preparo mi bicicleta porque al otro día en la mañana, entonces al otro día en la mañana me voy a voy a salir un poco bajito, vamos a hacer quizás 50 kilómetros, entonces preparo mi bicicleta, pongo suficiente aire y la bicicleta en brazo y entonces estoy listo para para un viaje. Para mi viaje favorito de la semana. Donald. Puedo decir que ese es mi diario favorito de la semana. Digo, favorito de la semana, porque es la manera de yo el soltar toda mi semana completa en dos ruedas. Todos los días lo hice un poquito. Solo para que entiendan todo tiene que irse un poquito entre 10 a 40 kilómetros. Pero este sábado o ese sábado de la mañana me levanto a las 06:00 y a las 07:00 tomo mi bicicleta de vez en cuando. Y no, no solo monto, sino que visito un familiar que vive a 60 kilómetros. Entonces, es un viaje muy placentero. A pesar de que yo sé que las personas siempre dicen el peligro de. De las frutas y. El peligro de los atracadores. Pero al voy rumbo. Estoy haciendo un ejercicio, pero también voy a visitar a mi vieja y también eso me da mucha paz y me da mucha pena. Me ayuda a soltarme todos los quehaceres de esa semana tan ocupada. Entonces eso usualmente lo hago hasta 12 el día. El tiempo de la voz, el día. Entonces ya puedo dedicar un poco más de tiempo a mi esposa y vamos a hacer un par de compras, hacer compras de supermercados y toda la cosa. Eso no me provoca ningún estrés, me hace sentir que estoy sirviendo a mi esposa y que somos de la familia. Y entonces tengo una responsabilidad de la iglesia. Yo soy responsable de todos los jóvenes entre 18 a 30 años. Del país y de otros países como Jamaica. Puerto Rico. Entonces tengo la responsabilidad de preocuparme por esos muchachos. ¿Y para qué? Para que se preparen. Entonces son cosas bastante diferentes a mi trabajo. Otra vez me da mucha tranquilidad eso. Estoy ocupado, pero es una ocupación diferente.

00:18:08

*FM:* Pero eso es ahora, haciendo un paréntesis, lo que usted me acaba de decir. Usted está en San Juan de la Maguana. ¿Verdad? ¿No le carga eso? Al tener esa responsabilidad tan grande de trabajar con jóvenes de esa edad.

00:18:30

*E.5:* Sí, lo que pasa es que me reproductivo. Un gozo que es un gozo que viene de Dios. No se puede decir que es estresante por la carga laboral. No, no, no es nada como eso, porque es cómo servirle a tu Dios. Cuando eso ocurre, es algo lindo. Es algo que es. Es. Es el socio con Dios en la salvación temporal y espiritual de muchos años.

00:18:55

*FM:* Pero yo pregunto, a nivel de responsabilidad, ¿no se siente que está cargado?

00:18:58

*E.5:* Oh, no, no, si supiera porque es un equipo grande. Es como, no sé si he escuchado la historia de Jetro, Jetro le dice a Moisés. No sé. Tiene que llamar a otra persona para que te ayude porque te va a volver loco. Entonces, Al, no me provoca ninguna experiencia. Él me hace sentir que estoy sirviéndole a Dios, pero eso es lo que va a ocurrir entre el viernes que salgo del trabajo hasta el sábado. El domingo. Entonces voy con mi esposa a la iglesia a adorar a Dios. Para mí eso son tres horas. También muy importante para recargar las pilas, las baterías para empezar. Entonces otra semana más. Si no hiciera eso, yo no sé cómo podría estar sin esa cosa que descubrí antes de. A la ansiedad y esas cosas que de verdad me quitan mucho de ese tipo de ansiedad. Y estoy agradecida y puedo hacer cosas que.

00:20:03

*FM:* Es una pregunta. ¿En la institución en la cual usted labora en los últimos años, ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés? Usted ha visto que esta institución se ha preocupado por sus empleados y el estrés. Porque yo sé que la institución donde ustedes están es de mucha responsabilidad.

00:20:23

*E.5:* Sí, es que sí, bastante, bastante. Hemos tenido charlas y hemos tenido unos talleres bien. Bastante. Con mucha carne, con mucho jugo, cosas para llevar a casa y cosas para mejorar el ambiente y el estrés. De verdad esta organización se preocupa bastante por un porque sus empleados no solamente que den un buen servicio, sino que también estén. Diríamos salud mental que le permite dominar las tendencias.

00:21:02

*FM:* De esas veces, de ese taller. ¿Usted ha visto que realmente la vida de los empleados a nivel laboral ha cambiado? ¿Han puesto en práctica lo que han aprendido? Los talleres, los cursos...

00:21:15

*E.5:* Puedo decirle que puedo contarle una historia de una señora que antes de eso estaba obsesionada con el uso de las manos cada vez que tenía una. Uno de sus talleres, conversaba con una señora, conversaba conmigo y me decía que de lo ansiosa que se sentía cada vez que había una situación. Grande de la empresa y después de uno de esos talleres me contaba que había sido quizás la mayor experiencia que tenía en cuanto a cuidar su salud emocional. Y de verdad, cómo la vi diferente después de eso y me encantó que la empresa tuviera al. La idea de tener este taller tan importante para sus empleados.

00:22:11

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo. ¿Qué sería? ¿Qué ejemplo? Algo que pudiera, Según su experiencia vivida dentro de la institución. Que puedan mejorar la vida. Tal vez todos los empleados o de usted mismo. Osea...

00:22:31

*E.5:* No sé, me gustaría que el horario fuera diferente. No sé cómo se puede lograr eso. Le estoy diciendo aquí que es una entrevista privada. Pero creo que nuestra vida cambiaría bastante si pudiéramos tener miedo sobre el trabajo. Estamos aquí a las ocho y estamos saliendo a la casa a las 19:00 de la noche.

00:23:05

*FM:* ¿Debido a que?

00:23:07

*E.5:* No, porque, por ejemplo, cerramos a las 17:00 de la tarde y no cerramos las 17:00 de la tarde. Está muy lleno de personas dentro. Entonces, posiblemente estaríamos utilizando una hora y media con las personas que están dentro. Y. Quizá si podemos cerrar la puerta, quizá más temprano. No sé cómo presentarlo, pero es una idea que me llega a la mente que quizá pudiéramos descansar un poco mejor. O no descansar un poco mejor, si no como terminar más a tiempo el trabajo. Porque firmamos un contrato más o menos de 8 a 5, pero nunca hemos podido salir a las 17:00 de la tarde.

00:23:45

*FM:* Usted cree que con ese cambio. En caso de que la empresa lo implemente, eso lograría que los empleados logran 100% un equilibrio a nivel personal y laboral?

00:24:00

*E.5:* Me parece que sí, porque luego que cierran las puertas estamos pensando está muy lleno todavía, entonces podría ser algo bastante real. No sé, creo que otros países están intentando trabajar menos horas porque son más eficaces cuando llevan trabajando menos horas. Es lo que he leído, más o menos.

00:24:22

*FM:* ¿Y cómo se visualiza a nivel laboral en cinco años?

00:24:27

*E.5:* Bueno. A. Dónde quiero quedarme? Bueno, queremos seguir progresando. Es probable que los supervisores míos y los gerentes míos también ellos quieran seguir progresando. Entonces yo tengo la idea de que por lo menos dos o tres años que debo ocupar una de las plazas de ellos, estoy preparado. Ellos saben que estoy preparado también y considero que estar en una de esas plazas, si me permiten, estaré siempre mostrándome como alguien es capaz para lograr esas cosas.

00:25:08

*FM:* Eso te iba a preguntar, qué harías diferente que la institución o ellos puedan ver el potencial que usted puede brindarle a la empresa. Diciéndole que puede ocupar esa posición de gerente.

00:25:20

*E.5:* En todos los años que he estado trabajando. Si me piden que baile, entonces yo canto el baile. Es decir, hago un poco más de lo que me piden. Entonces lo he hecho siempre en mi trabajo. En este trabajo también ellos me ven que estoy dispuesto, diligente, listo para servir. Entonces eso hace que, sin duda, cuando llegue la posición, cuando llegue la oportunidad, piensen en mí.

00:25:46

*FM:* Bueno, ya para terminar, quisiera preguntarle qué acción tomó la empresa de raíz del FOVISSSTE que vivimos una situación bien difícil en nuestro país y a nivel mundial con esto que llegó este virus que era desconocido totalmente tanto para las. Para los médicos. ¿Verdad? Para la salud. El área de salud. Como también para las organizaciones que no sabían realmente qué hacer. Pero tener tal vez todos los empleados dentro de la oficina era un riesgo tanto para la institución. De no poderle dar el servicio al cliente y que sus empleados también fuesen afectados. ¿Entonces, qué medida tomó la empresa con relación a lo que es el código?

00:26:37

*E.5:* Bueno, te cuento que de verdad cuando escuchamos esta noticia que no podíamos estar todos juntos, nos preocupamos bastante. Siento que era una enfermedad de contacto, era una enfermedad que se transmitía de cuerpo a cuerpo, no se estando todo ahí. No sé si ha visto como son estas áreas. Pero una cosa descubrí que la empresa o la empresa nuestra quería cuidarnos porque comenzó a trabajar en un momento con 75% o enviando algunos de ellos a su casa. En otro momento fue 50%. Entonces nos daba la oportunidad también de compartir con la familia, pero también de trabajar en la casa. Fue el que tenía muchas dudas, no entendía muy bien mascarilla y lentes y cosas. No sabíamos que más teníamos que utilizar. Fueron momentos estresantes del traslado a nuestro trabajo, el cómo íbamos a comer y cómo iba a entrar a las oficinas, cómo iba a llegar a la casa. Todo esto era estresante realmente.

00:27:55

*FM:* ¿Y cómo es el caso? No tenían como pánico el contacto con los clientes porque los clientes nunca dejaron de asistir a la oficina.

00:28:04

*E.5:* Eso fue increíble. Eso fue, creo. Claro, todas las medidas que mascarillas y guantes. Al inicio empezamos con guantes y. Y de verdad era estresante. Era una situación que cada vez que yo llegaba a mi casa tiene que quitar la ropa y echar calor. O un maestro o alcohol por todas partes. Entonces. Pero una cosa sí puedo decir. Aprendimos mucho. Que la vida. Que la vida tiene un valor enorme. Porque tratamos juntos como. Como compañeros de protegernos. Todos fueron a casa enfermos uno por uno, cada día uno. Entonces usted se imagina. Cuando uno estaba enfermo, el otro pensaba ya que estaba listo para enfermarse también porque él estaba entre nosotros.

00:29:00

*FM:* O sea que se vivió estrés en parte a eso. Y temor. Mucho temor. Miedo, ansiedad.

00:29:08

*E.5:* Pero nos dimos cuenta que pensamos que era rápido. Pensamos que era un mes o una semana, pero nos dimos cuenta que fue bastante tiempo y aún continuamos cuidándonos un poquito en cuanto a eso. Pero les decía que fue un tiempo para aprender. Y un tiempo para aprender el valor de la familia, el valor de la salud. Y estos valores que se han quedado con nosotros.

00:29:36

*FM:* ¿Y qué tal después del cobro?

00:29:38

*E.5:* Pero, usted dice el ambiente?

00:29:39

*FM:* Sí, el ambiente de trabajo. Creo que ha sido diferente. Se siguen llevando normas. Se quedaron normas para siempre.

00:29:49

*E.5:* El alcohol ya es parte de nosotros. La limpieza es parte de nosotros también. Claro, hay algunos de esos que se han quedado peores que antes y son más limpios. Son, y creo que han desarrollado hasta una enfermedad con la limpieza. Me parece que eso sí.

00:30:08

*FM:* Pero muchísimas gracias por la oportunidad que me has dado de poder hacerte esta entrevista y que seas parte de esta investigación. ¿Tienes alguna duda e inquietud con relación a esto o no?

00:30:19

*E.5:* En ese estudio que estás haciendo? Es fantástico ya de por sí me ha ayudado hasta ahora.

00:30:25

*FM:* Bueno, muchísimas gracias.

## **Entrevistas 6.**

00:00:01

*FM:* Gracias por la oportunidad que me das de poder realizar esta entrevista con el objetivo de que más adelante pueda servir para que las instituciones financieras puedan tomar en cuenta para mejorar la calidad de sus empleados y así poder determinar cuáles factores más influyen en el estrés laboral de los colaboradores, así como también determinar cuáles factores más afectan en el estrés. Entonces, para comenzar, quisiera realizarte la primera pregunta que sería, ¿Cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?

00:00:36

*E. 6:* Mi experiencia ha sido muy buena. Trabajar en el área de negocio es algo muy bonito porque le da a uno la oportunidad de conocer personas e interactuar con ellas y aprender cosas diferentes cada día. Hoy uno puede encontrarse con diferentes tipos de personas y así tú aprendes a cómo manejar diferentes situaciones.

00:00:59

*FM:* ¿Y cómo ha sido tu trayectoria en esta, en esta institución? Tú empezaste, tú empezaste desde cajero o directamente de este negocio.

00:01:08

*E. 6:* Yo empecé en el área de caja. Ahí duré un tiempo aproximado de cuatro años. Después pasé al área de servicios y ahora estoy en el área de negocios.

00:01:22

*FM:* Nada. Que bien. ¿Cómo te sientes al trabajar con cliente todo el día? Yo sé que ustedes tienen mucha presión por las ventas, por las metas. ¿Pero, cuál ha sido tu experiencia? Trabajando con clientes todo el día.

00:01:35

*E. 6:* Bueno, he tenido experiencias buenas y experiencias malas, porque uno trata, como te dije, con diferentes personas. Cada persona viene con una crianza distinta y tiene forma distinta de manejar cada situación. Me han tocado personas muy difíciles, pero también personas muy buenas dependiendo, dependiendo de la situación que ese cliente tenga en ese momento.

00:02:01

*FM:* ¿Tú me puedes comentar alguna experiencia que hayas tenido que te ha que tú hayas ayudado a algún cliente y te hayas sentido bien?

00:02:08

*E. 6:* Claro que sí. Por ejemplo, hoy yo tuve una experiencia maravillosa con un cliente. Ese cliente se ha atendido conmigo desde que yo estaba en el área de servicio y para donde quiera que yo voy él me sigue, porque en una ocasión yo le di un préstamo a él y él se sintió sumamente agradecido con el servicio que yo le brindé. Él se sintió muy bien y siempre que me escribe me expresa su agradecimiento. Incluso él pasó a ser de otro ejecutivo y él dice que no quiere atenderse con esa persona porque él ha tenido una experiencia memorable conmigo y que él no me cambiaría por nadie, porque él se siente muy feliz con el servicio que yo le brindé.

00:02:52

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realiza? ¿Tú sientes que realmente la institución remunera lo que tú, la labor que tú realizas?

00:03:02

*E. 6:* No!, no es que me quejo, pero entiendo que debería ser más porque nosotros estamos haciendo nuestro trabajo constantemente y es mucho lo que hacemos, a veces mucho más de lo que nos corresponde, sin recibir un beneficio adicional por nuestro trabajo.

00:03:21

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor?

00:03:25

*E. 6:* Bueno, con mi supervisor, mi relación es como... nos llevamos bien, pero mantenemos la

distancia. No hay como ninguna interacción, así como de empleado a supervisor simplemente con él. Yo me limito a las cosas de trabajo, por así decirlo.

00:03:45

*FM:* ¿Tú has tenido alguna experiencia donde los dos han tenido como diferentes opiniones? ¿Cómo han logrado solucionar eso en ese momento?

00:03:58

*E. 6:* Sí, nosotros hemos tenido ocasiones en que como seres humanos cada quien tiene una opinión diferente de X tema. Cuando se han dado estas situaciones nosotros buscamos cuales son los puntos positivos y cuales son lo negativo y qué aporta más a las ventas de la institución. Y entonces nos regimos por esa que aportan mejores beneficios a la institución.

00:04:26

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con los compañeros de trabajo?

00:04:30

*E. 6:* ¿Cómo te explico? con mis compañeros, como siempre hay diferencias con algunos, no con todos. Con algunos me llevo muy bien y excelente que nunca he tenido ninguna queja. Pero con otros sí he tenido diferencias en las cuales no voy a mencionar. Pero sí, siempre hay diferencia con algunos compañeros diferentes que tienen diferentes opiniones a uno. Y en ocasiones, tú sabes, hay personas que les es difícil aceptar la opinión del otro sin sentirse mal.

00:05:03

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de tus objetivos? Tú entiendes que es... Que el tiempo que pasas en tu trabajo, o sea en el día a día, ¿es suficiente para cumplir los objetivos?

00:05:16

*E. 6:* No!, no me alcanza realmente, porque hay días que son tan cargados de trabajo que yo me voy a mi casa y a veces ni siquiera duermo pensando en lo que tengo que hacer al día siguiente, porque ese día no me alcanzó. De tanto trabajo que uno tiene que hacer, las metas que hay que alcanzar y todo eso.

00:05:39

*FM:* Del mes completo. Yo sé que ustedes trabajan mucho, tienen mucha presión, ¿pero cuáles semanas suele sentirte más presionado en el trabajo?

00:05:47

*E. 6:* La semana que más presión tenemos, es la semana de fin de mes, porque en esa semana ahí es que se cierran todas las metas. Nosotros nos regimos por metas de cada producto. Uno tiene x cantidad de metas. Entonces, y ya cuando viene el cierre de mes que uno tiene que completar toda y cada una de esas metas, que viene la presión, porque hasta que tú no las completas te va más tarde a tu casa, te exigen más los jefes y entonces ahí uno siente una presión que a veces uno como que quiere explotar de tanto trabajo.

00:06:26

*FM:* ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?

00:06:31

*E. 6:* Bueno ya cuando ya van llegando como las 17:00 de la tarde, que tú tienes tantas cosas en la cabeza y que tú entiende que te faltan tantas cosas por hacer que el día no te alcanza. Ya uno se

siente como agotado y me viene dando como un sueño terrible cuando, cuando ya se está acercando la hora de irse y que tú sabes que todavía te faltan tantas cosas. Yo me siento agotado, a veces hasta mentalmente, no solamente físico, sino en lo mental, también yo me agoto.

00:07:03

*FM:* ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales?

00:07:08

*E. 6:* Bueno, yo a veces trato de darme una terapia a mí misma, porque es como te digo, yo he tenido situaciones que hasta el cabello se me cae. Por pensar tanto en el estrés que me causa. En ocasiones, cuando tú ves que ya se está acercando el tiempo en que tú debes completar la meta y todavía te falta que tú no sabe dónde lo va a buscar. Y que tuve que te falta mucho. Uno se estresa tanto. Y a veces yo misma no sé ni cómo manejarlo y me doy una terapia. Y me dijo No, cógelo suave. Tú sabes que eso todos los meses apenas va el tercer mes del año tienes que cogerlo con calma y tratar de buscar estrategias para alcanzar las metas a tiempo.

00:07:54

*FM:* El tu darte esa terapia tu mismo. Te ha funcionado al 100%.

00:07:58

*E. 6:* Al 100%. No, porque a veces la mente puede más que yo. Y yo me digo una cosa y la mente dice otra. Entonces a veces no lo manejo. Eso a veces no lo puedo controlar, aunque quisiera.

00:08:08

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades? Yo sé que hay en un momento que uno se siente al límite, pero hablando de ti, ¿cómo tú te sientes?

00:08:19

*E. 6:* Yo me siento muy estresado cuando ya estoy al límite. A veces yo me desahogo en verdad, a veces yo me desahogo, yo me pongo a llorar. En verdad llega. Hay momentos en que yo me desahogo así. Es la única manera, porque a veces tú no tienes la confianza de compartirlo con alguien, porque a veces entiendo que, si tú lo compartes con alguien, ¿cómo te sientes? Si tú lo dices sinceridad, como tú te sientes realmente, eso puede molestar y ofender a algunas personas, como en este caso, algunos supervisores te pueden molestar y pueden malinterpretar. Por eso yo me desahogo, lloro y me desahogo.

00:09:01

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:09:05

*E. 6:* Yo me siento satisfecha porque yo dentro de lo que cabe, yo trato de hacer mi trabajo y trato de hacerlo bien para después no, no arrepentirme de cosas que no hice. Realmente me interesa mucho el trabajo. Mucha, muchas cosas del trabajo, pero me siento en cierto punto satisfecha con lo que yo hago, porque entiendo que lo que hago lo hago bien.

00:09:33

*FM:* Y físicamente?.

00:09:34

*E. 6:* Agotada, agotada.

00:09:37

*FM:* ¿Qué es el estrés para ti? Cómo tú puedes. ¿Podrías describirme qué es el estrés para ti? ¿Cómo tú lo consideras?

00:09:44

*E. 6:* El estrés es un sentimiento muy incómodo. Sí, así se podría decir que maltrata a uno tanto física como mentalmente. Porque cuando una persona está estresada, las cosas muchas veces no les salen bien y se le nota tanto en lo físico como en la manera de actuar. Afecta en muchas cosas. Hasta en la familia se siente cuando una persona está muy estresada. Esto es en mi caso porque yo soy de la persona que cuando tengo un sentimiento lo reflejo. A las otras personas lo pueden notar. Tanto en mi casa como en el trabajo.

00:10:27

*FM:* Ok, eso se lo identifica. ¿Pero cuáles síntomas específicamente tú sientes cuando tienes estrés? Yo sé que cada persona le da de manera diferente, pero ejemplo a ti cómo a ti te. ¿Cuáles son los síntomas que tú sientes cuando te da? Cuando tú tienes tres.

00:10:44

*E. 6:* Por ejemplo, cuando yo estoy muy estresada. A mí suelen olvidarse las cosas. Yo puedo estar haciendo algo ahora mismo. Y de repente digo. ¿Y qué era lo que estaba haciendo? Ese es un síntoma que me da muy frecuente cuando tengo mucho estrés. También suelo reflejarlo con molestia. Me molesto cuando estoy estresada, como que no me gusta que me hablen mucho porque siento que me molesto bastante.

00:11:11

*FM:* ¿Qué tan frecuentes sientes esos síntomas?

00:11:15

*E. 6:* Lo que pasa es que en la institución donde trabajo es muy frecuente que uno se estrese porque como trabajamos con personas y como te dije, cada persona que uno trata en el día a día tiene un carácter diferente y una forma distinta de pensar y de ver las cosas. Eso hace que uno experimente mucho estrés en el día. Y también por las metas, porque cuando tú no logras alcanzar tus metas, esto también te causa estrés, porque tú tienes unos jefes presionándote de arriba para que tú puedas lograr ese objetivo. Entonces, como una combinación de diferentes cosas que uno no puede evitar sentir estrés, qué.

00:11:59

*FM:* ¿Proceso te causa más estrés de los procesos que ustedes realizan?

00:12:04

*E. 6:* Bueno para mí el hacer un préstamo, un préstamo hipotecario, porque es un proceso bastante largo. A veces los clientes no entienden que eso se toma un tiempo y que es un proceso al reunir tanta documentación y ellos entienden que tú tienes que resolverlo en el tiempo que ellos dicen y no es así. Entonces uno trata de explicárselo de diferente forma para que ellos entiendan y la persona muchas veces no entiende que ellos solamente entienden que tú tienes que resolverlo en el tiempo que yo dice. Y por eso al recibir la presión del cliente, también eso me estresa.

00:12:44

*FM:* ¿Cómo sueles? ¿Cómo sueles manejar el estrés?

00:12:55

*E. 6:* Bueno, yo suelo manejar el estrés. Yo salgo con una amiga. Nos sentamos en un lugar tranquila, nos tomamos algo tranquilita y a veces voy a la playa. Eso me relaja mucho. Esa es una forma que yo tengo de manejar el estrés. A veces me quedo en mi casa viendo televisión tranquila. Trato de que se me olvide todo lo que tiene que ver con el trabajo. Así es como suelo manejarlo. Pero la forma que más utilizo es salir con una amiga a sentarme a hablar un rato de la vida, de las cosas que pasan y ahí se le olvidan a uno muchas cosas. Cuando viene a ver tú dura dos horas hablando y se te olvida alguna mala experiencia que haya tenido en el día. En el día a día que uno pasa en el trabajo.

00:13:51

*FM:* ¿Menciona alguna actividad física que realizas al terminar la jornada laboral?

00:13:56

*E. 6:* No tengo nada en específico que haga después del trabajo. No puedo decirte que voy al gimnasio porque no baila. No tengo una actividad en específico porque mayormente cuando termino la jornada laboral lo que voy es a mi casa con mis hijas, porque como ella pasa el día entero sola, yo trato de ese poquito tiempo que me queda dedicárselo a ella.

00:14:21

*FM:* Tú crees que en algún momento dado en que tú puedas se te faciliten las cosas, ejemplo con las niñas y eso puedas tal vez incursionar en tu vida lo que es alguna actividad laboral, física.

00:14:34

*E. 6:* Sí, podría ser. Si yo en mi empresa, por ejemplo, tengo otra posición que pudiera estar en un área más tranquila, donde dispusiera de más tiempo. Ahí sí yo podría incluir una actividad física en mi vida, pero mientras tanto, en el área donde estoy casi me es imposible hacer una actividad física después de la jornada laboral, porque el tiempo es muy limitado. Ya cuando uno termina la jornada laboral es prácticamente llegar a la casa a hacer los quehaceres del hogar y uno dormir y regresar casi de inmediato al trabajo. A uno no le da tiempo de nada. Casi.

00:15:15

*FM:* ¿Tú sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:15:19

*E. 6:* No, no, no hay equilibrio, porque es que el trabajo le ocupa a uno el mayor tiempo. Uno, por ejemplo, yo salgo de mi casa a las 06:15 y yo vengo regresando a las 19:00 de la noche. Ya. ¿Qué tiempo me queda a mí para mi vida personal? No hay un equilibrio. La mayoría del tiempo se lo dedico al trabajo y esa, por ejemplo, cuando llego prácticamente a las siete a mi casa, ya está tres horas, porque ya el día uno se está acostando más o menos esa hora para yo dividirla en los quehaceres del hogar, revisar que las tareas de las niñas, preparar para mañana lo que me vaya a llevar al trabajo, llevar a preparar lo que las niñas van a llevar al colegio y eso no me da tiempo para, para mí y para mi familia. Para yo por ejemplo, planear una actividad con mi familia, tengo que esperar que venga un día feriado, un día no laborable para pasar un chin más de tiempo, porque el trabajo me ocupa casi todo el tiempo que nosotros trabajamos. Seis días a la semana. O sea, si tú te pones a calcular, es muy poquito el tiempo que a uno le queda para dedicárselo a su vida personal o a su familia. Porque el trabajo ocupa todo, casi todo.

00:16:40

*FM:* ¿Qué tú crees que debe de ocurrir para que tú pudieses lograr ese equilibrio?

00:16:44

*E. 6:* Entre mi vida y el trabajo. Como te dije anteriormente, he estar en otra área. Si yo estuviera en otra área que por ejemplo se elaborara de lunes a viernes, nada más fuera más equilibrado que yo tuviera, por ejemplo, compromisos puntuales, que fueran cosas fijas que yo digo, yo tengo que hacer esto esta semana, yo puedo hacer un espacio para yo dedicarlo a mí o a mi familia, pero yo no lo puedo hacer ahora en esta área donde estoy. Si fuera un área interna ahí, si yo digo sí, se podría, porque ahí la gente tiene tiempo de planear actividades y eso. Los fines de semana lo tienen libre ya ahí se puede hacer como un equilibrio. Después del trabajo pueden salir a recrearse porque no tienen el estrés que nosotros tenemos en oficina. En las oficinas hay el mayor estrés que te puedas imaginar. Con todo eso.

00:17:46

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre, viene siendo los días los fines de semana.

00:17:53

*E. 6:* Los fines de semana. Yo trato de hacer las cosas que no puedo en la semana por no tener tiempo y si me sobra un espacio, ahí voy al cine. A veces, muy pocas veces, voy a la playa. Suelo visitar a un familiar en la semana. No lo puedo hacer si tengo mucho tiempo que no veo a una familia. Trato de visitarlo a mi mamá especialmente que la traigo donde ella vive y nos juntamos y hablamos. Hablamos de cualquier cosa que no podemos hacer en la semana.

00:18:26

*FM:* Tu mencionas por ejemplo, las cosas que tú no puedes hacer en la semana, pero específicamente. ¿Tú puedes describirmelas?

00:18:34

*E. 6:* Claro. En la semana, por ejemplo, yo no puedo ir a un restaurante. Yo no puedo bailar en la semana. No puedo hacer nada de eso. ¿Qué más? Yo no puedo, por ejemplo, ir a visitar a un familiar enfermo que esté por la falta de tiempo. Sí, porque cuando ya quiero terminar mi jornada laboral, por ejemplo, si tengo que hacer algo personal, como hacer una diligencia al médico que tenga que ir, por ejemplo, yo no puedo hacerlo porque ya cuando termino no tengo el tiempo o el médico que me atiende ya no está disponible. Pienso que. He.

00:19:12

*FM:* ¿De qué manera te desconectas de tu trabajo? Tú te llevas tu carga laboral y tú te la llevas porque te quedó algo pendiente en la semana que no pudiste lograr. Tú te lo llevas a tu trabajo, a tu casa.

00:19:26

*E. 6:* Frecuentemente lo hago, sí, porque a veces yo quisiera evitarlo, pero me como imposible dejar de pensar en eso, porque como cuando una persona es responsable, tú sabes, a veces es difícil como desconectarse así del trabajo, porque yo por más que quiero, no por más que trato de no pensar en las cosas que es dependiente, a veces hasta el sueño me quita. Si yo dejé algo que tenía que hacer, que sé que debía hacer y no lo hice, eso me estresa. Yo me lo llevo a mi casa así en la mayoría de los casos, porque yo no puedo ser así como el sinvergüenza, no? No puedo ser así. Yo piense y piense, y hasta que no lo resuelvo, eso está en mi mente.

00:20:09

*FM:* ¿E tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:20:15

*E. 6:* Sí.

00:20:16

*FM:* ¿Qué han realizado ellos?

00:20:19

*E. 6:* Si se han tomado iniciativa, por ejemplo, se han dado talleres que cada uno de los empleados lo ha tomado de cómo manejar el estrés laboral, aunque en el día a día a veces es difícil aplicarlo. Pero sí se han dado los talleres correspondientes para enseñar a las personas a estresarse menos, a cómo lidiar con cada situación que se presenta en el día a día y cosas como esa.

00:20:47

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo. ¿Qué sería?

00:20:50

*E. 6:* Claro. Yo cambiaría. Reduciría las horas de trabajo. La pondría. Pondría menos horas de trabajo para que las personas puedan tener más tiempo con su familia y puedan tener tiempo para hacer sus cosas personales. Porque cuando una persona trabaja relajada, rinde más que cuando trabaja estresada. Porque cuando uno se estresa, uno como que se cierra la mente y no hace lo que tiene que hacer. Porque no, el estrés no te deja ver cosas que tú podrías hacer para mejorar en tu trabajo. A diferencia de cuando una persona viene, por ejemplo, de vacaciones, viene relajada, tranquila, calmada y eso hace que esa persona pueda rendir más. Aunque a veces en las instituciones no lo ven así, parece real. Estudios han demostrado que cuando una persona descansa se le dan los días correspondientes a sus vacaciones. Esa persona rinde en el trabajo, tiene iniciativa, tiene ideas que aportan a la institución para mejorar el servicio y todo eso.

00:21:54

*FM:* Para hablar de eso de los días de vacaciones, la institución cumple con eso en el sentido de dársela cuando los empleados la solicitan o realmente cuando entiende que debe de dársela.

00:22:07

*E. 6:* No, la institución no cumple en eso, porque en el área donde nosotros trabajamos es en el área de negocio. Es difícil dar las vacaciones cuando el empleado en verdad la necesita. Allá te la dan cuando entienden que te la deben dar, porque ellos se limitan a las cosas que hay que hacer. Por ejemplo, si hay una feria de vehículos y hay una feria hipotecaria, tú tienes que esperar que pase todo ese proceso para poder tomar tus vacaciones. O sea, tú no puedes hacer un plan para una fecha en específico con tus vacaciones porque te la dan cuando entienden o cuando se puede, no cuando tú en verdad la quieres o la necesitas.

00:22:55

*FM:* ¿Cómo tú te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:23:02

*E. 6:* Yo me visualizo en cinco años. Yo quiero ser una persona independiente totalmente. No quiero ser empleada de ninguna institución. Mis planes no son quedarme aquí, no, no son quedarme en el país. Yo quiero vivir fuera, tener una vida económica mejor que yo no tenga que andar limitada a comprarme algo. Por ejemplo, yo tengo. Yo quiero ser libre en esa parte. Yo quiero salir de aquí, tener propiedades. No quiero trabajar para otro. Quiero que lo que yo trabaje sea para mí, para mi familia, para desarrollarme económicamente, que es en verdad lo que yo más anhelo, no estar esclavizada en una oficina esperando cumplir un horario para yo poder hacer mis diligencias para yo

poder compartir con mi familia. Es de verdad. Ese es el anhelo más grande que yo tengo de poder ir a una tienda y sin miedo a preguntar ¿cuánto cuesta eso? Yo decir me lo puedo llevar porque puedo pagarlo. Y yo sé que con el trabajo que yo tengo ahora y el sueldo que tengo yo no puedo hacer eso. Y entiendo que si sigo aquí en esta institución no lo voy a poder hacer por mucho tiempo. Porque no alcanza. Realmente no alcanza. Y de la única forma que yo puedo lograr, esos objetivos que yo tengo es esforzándome más. Tal vez teniendo un negocio propio, si no logro alcanzar a irme. Pero mi meta fija es irme de aquí. No creo. Y quiero que sea antes de cinco años. Ahora, ojalá yo poder realizarlo en uno. Pero la meta a largo plazo sería esa.

00:24:51

*FM:* ¿Qué acciones tomó la empresa? Tu empresa La cooperativa. A raíz de covid.

00:24:57

*E. 6:* Bueno allá tomaron diferentes acciones para contrarrestar eso, ya que en ese tiempo todo el mundo estaba muy asustado porque era algo nuevo en el país. Nadie sabía como manejarlo y eso generó mucho estrés en la gente. Por ejemplo, allá empezaron a usar la mascarilla y el antifaz para proteger a las personas. Empezamos como un grupo de personas grandes. Dividieron en dos el personal. Empezaron a trabajar un día sí y un día no iba la mitad en un día. La mitad del personal. Y al día siguiente la otra mitad. Esas fueron algunas de las medidas que se tomaron para contrarrestar el lobby. Pero fue algo que generó mucho miedo. Muchísimo miedo en la sociedad, porque era algo totalmente desconocido. Uno no sabía cómo tratarlo. Uno tenía pánico hasta de tocar un lapicero que el otro haya tocado. Porque tú no sabes. Tú no sabes si te podías contagiar. Y uno lo que pensaba ya de que si te contagiaste ya tú te vas a morir porque es una enfermedad que no, no hay una vacuna, no había una vacuna en ese momento, no hay ningún tipo de medicamento, ni lo mismo médico, ni el personal de salud. No había cómo tratarlo. Entonces eso fue. Algo terrible, terrible, que eso sembró especialmente en mí. Eso me dio tanto miedo a mí que yo en mi vida no había experimentado algo como eso. Yo llegaba a mi casa y yo en la puerta me quitaba toda la ropa, porque como yo tengo dos niñas, mi miedo mayor era por ellas, ¿porque yo al estar tratando con gente el día entero yo pensaba y si yo me contagio y yo se lo voy a llevar a mis hijas? ¿Y si mis hijas se mueren porque yo la contagie?, Yo no voy a poder vivir con eso. Eso era algo que se repetía en mi mente cada día, y eso fue algo tan terrible que cuando empezó esto yo duré meses sin poder dormir. Yo de verdad, mira, yo me desvelaba, yo amanecía despierta, en verdad yo venía durmiéndome como cogía el sueñito cuatro y pico de la mañana, casi cinco, cuando ya me tenía que levantar para irme a trabajar. El cómic es lo más terrible que ha podido pasar. A mí hasta el pelo se me cayó. Antes del cómic mi cabello era una cosa de poder y otra que más. Nunca he vuelto a tener el cabello que tenía porque yo tenía tanto miedo y tanto estrés que eso me causó que se me cayera el cabello.

00:27:38

*FM:* Déjame hacerte una pregunta y conozco en el trato a los clientes. No tenían miedo porque yo sé que. Claro que sí. La banca no cerró prácticamente los las personas no dejaron de asistir a la oficina a cumplir con su compromiso y también era un medio de. De pago y también muchos buscaron préstamo en un momento dado que lo necesitaban, pero ¿cómo se sentían en ese momento?

00:28:04

*E. 6:* Hoy era mucho miedo lo que te digo. Uno no quería ni siquiera que lo toquen, era de lejitos, a un metro de distancia. Uno no quería ni que el cliente le hablara mucho más, que le mostraban la cédula o uno así en sus manos y uno de ahí la veía, pero uno no se acercaba para nada. En este

tiempo se perdieron los abrazos, los raspones, los apretones de mano, todo eso porque no estábamos preparados para vivir una situación como esa.

00:28:31

*FM:* ¿Y tú crees que después del Cobi todavía siguen trabajando con un poco de temor o con algunas de esas implementaciones que la institución en ese momento implementó?

00:28:46

*E. 6:* Todavía tenemos algunas, algunas restricciones, pero ya en, por ejemplo, en lo que a mí respecta, ya yo no tengo ningún tipo de miedo, ya yo no le tengo miedo al Cobi realmente, porque ya, ya cuando una persona le da, sabe cómo.

00:29:02

*FM:* Tratarlo.

00:29:03

*E. 6:* Y ya también hay una vacuna para eso. O sea, si a mí me da ya me da igual, ya yo realmente ni siquiera uso la mascarilla, ya no le tengo miedo a abrazar a un cliente, no le tengo miedo. Ya, ya lo superé.

00:29:17

*FM:* ¿Qué nivel de estrés ustedes vivieron en ese entonces?

00:29:21

*E. 6:* Principalmente lo más terrible que tú te puedas imaginar.

00:29:24

*FM:* Estamos hablando que el estrés todo lo vivía al día.

00:29:26

*E. 6:* A diario, a diario. Tanto en el trabajo como en mi casa. Yo vivía el estrés, porque te digo, yo no dormía cuando empecé y yo duré en esto meses, yo duré, pero ya es un tema superado ya el y para mí es cosa del pasado, ya no le tengo miedo, el Señor me ha dado la fortaleza para afrontar esos miedos y hoy ya es para mí como una gripe más, igual que cualquier otra enfermedad que no sea letal. Ya el Señor me dio la fortaleza para superar eso y sentirme segura en sus manos.

00:30:02

*FM:* Ah, qué bien. Gracias por la oportunidad que me das de poder entrevistarte y ser parte de esta investigación. ¿Tienes alguna duda o pregunta?

00:30:13

*E. 6:* No, todo muy claro.

00:30:15

*FM:* Muchinimas gracias.

## **Entrevista 7.**

00:00:00

*FM:* Gracias por la oportunidad que me das de realizarte esta entrevista. Sabes que el objetivo de esta investigación es lograr determinar cuáles son los factores que más afectan en el estrés laboral en el área donde te desempeñas, que es el área de negocio. He de terminar también. Aparte de eso. ¿Cuáles colaboradores son más afectados? ¿Me refiero a que ejemplo hombres y mujeres es la

comparación de que de cuáles de los dos son más afectados, cuáles factores a ustedes le pudieran afectar más en el trabajo que realizan? Y al final, que esta investigación sirva para que todas las instituciones financieras en un futuro puedan tomarla en cuenta para realizar normas o procedimientos que puedan mejorar la salud de los empleados y reducir el estrés. Entonces, para comenzar, yo quisiera hacerte la primera pregunta que sería, cuál sería tu ¿Cuál ha sido tu experiencia laboral trabajando en esta cooperativa?

00:01:06

*E. 7:* Bueno, mi experiencia ha sido buena porque le he dado gracias a Dios que tengo un empleo y gracias a eso puedo subsistir y puedo tener una vida. Se puede decir estable. Lo que acabo de decir, porque no tengo que depender de otra persona. Ya que volví a la cooperativa, puedo cubrir mis necesidades básicas también. Tú sabes que cuando una persona tiene un empleo, eso hace que la persona se sienta un poquito más confiable. Es decir, que por ese lado siento que estoy.

00:01:42

*FM:* Y coméntame un poco acerca de tu trayectoria en la institución. ¿Cómo ha sido? ¿Tú empezaste desde abajo o entraste directamente al área de negocio?

00:01:51

*E. 7:* Bueno, mi trayecto, mi trayectoria ha sido desde el área de caja y luego de ahí he ido creciendo, gracias a Dios. Es decir, que he ido poco a poco avanzando.

00:02:05

*FM:* ¿Cómo te sientes? ¿A trabajar con cliente todo el día? Yo sé que no, que ustedes trabajan con clientes, con muchos clientes cada día. ¿Pero cómo te hace sentir eso?

00:02:15

*E. 7:* ¿Qué te digo? Cada cliente es una experiencia diferente. ¿Por qué es una experiencia diferente? Porque cada cliente tiene una situación diferente. Cada cliente tiene diferente forma de ser. Cada cliente maneja las emociones de una forma diferente. Y por eso te digo que cada cliente es totalmente diferente. No se puede comparar un cliente con otro.

00:02:39

*FM:* Cuéntame alguna experiencia que hayas tenido que te que te haya sentido bien, que tú hayas ayudado a algún cliente en un momento dado, que lo que lo haya necesitado. Que eso te haya marcado a ti como persona.

00:02:53

*E. 7:* Bueno, he tenido muchísimas situaciones porque como te acabo de decir, cada cliente tiene situaciones o va con una situación diferente. Pero el caso que más me marcó fue de una joven a la cual ella no tenía los dos brazos. Entonces fue como una situación como tan difícil para mí y ella ya tenía como una actitud tan positiva. Ella tenía una situación, yo me acerque para asistirle y me dio como tanta cosa verla así ella como tan normal, como tan positiva así. Y cuando pude resolverle la situación yo en realidad me sentí muy bien, porque a veces estamos en situaciones que no permiten ayudar a la persona que de verdad lo necesitan y eso también te da, como un poco de paz, que a pesar de tu trabajo también tú eres un medio para ayudar a otra persona.

00:03:53

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas? ¿O sea, tú sientes que la institución remunera esa labor que tú realizas a diario?

00:04:02

*E. 7:* Creo que no la remunera como debería remunerar.

00:04:07

*FM:* ¿Por qué?

00:04:08

*E. 7:* Porque como te acabo de decir, al trabajar con clientes, tú tienes demasiada presión. Como cada cliente es diferente. Aparte de las situaciones que se viven día a día, los problemas y todo eso, tú también tienes que prepararte psicológicamente, emocionalmente, de todo tipo. Creo que no, que no es bien pagado.

00:04:32

*FM:* Describeme cómo ha sido tu relación, cómo es tu relación laboral con tu supervisor.

00:04:39

*E. 7:* ¿Eh? Bueno, mi relación hasta ahora es bien. Pero tú sabes que a veces llega un momento como que uno no se pone de acuerdo y todo, pero todo es momentáneo. Se puede decir así.

00:04:53

*FM:* Hablándome tú de eso, ¿tú me puedes mencionar alguna situación donde tú te has visto con tu supervisor, que tiene un punto de vista diferente? ¿Cómo lo han logrado solucionar?

00:05:05

*E. 7:* Claro que sí! Cada día trae su propio afán. Cada día se presentan situaciones que cada cual ve la cosa desde su punto. Pero siempre debe haber uno que sea más sabio o ponerse. Quizás a veces ser empático, ponerse en el lugar del otro y poder tratar de equilibrar la situación. He de ver el punto del otro porque a veces uno se encierra solamente en su punto y no ve el punto del otro. Quizás, aunque tú seas el supervisor, tú te debes de poner en mi posición que yo soy tu subordinado, es decir, que no importa y a veces también tú, como he supervisado, debe de ponerte en la posición de tu supervisor.

00:05:48

*FM:* Y con los compañeros de trabajo. ¿Cómo es la relación laboral?

00:05:52

*E. 7:* Yo digo que los compañeros de trabajo son como los hermanos. Un día estamos bien, otro día peleamos, otro día no arreglamos, otro día, pero debemos de llevar la calma, debemos de llevar la paz porque somos compañeros.

00:06:08

*FM:* Mencionan alguna experiencia que haya vivido. ¿Dónde has tenido diferencias con los compañeros de trabajo? ¿Cómo lo han resuelto?

00:06:17

*E. 7:* Bueno, la diferencia con los compañeros de trabajo hasta por el más simple hecho, por ejemplo, un horario de comida, algo que tú no te hayas sentido bien por algo que dijo un compañero y uno trata de solucionarlo, porque uno es una persona adulta. Uno tiene que ser racional, sentarse hablar y discutir la cosa que no es tan bien.

00:06:48

*FM:* Ok. ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de tus objetivos del día?

00:06:59

*E. 7:* Llegar a un punto que a veces uno se siente exhausto, muy, muy cargado. En realidad.

00:07:07

*FM:* ¿Tú crees que el tiempo que tú pasas en tu trabajo es suficiente para cumplir con los objetivos?

00:07:13

*E. 7:* Creo que en menos tiempo se puede, se puede focalizar mis objetivos, creo que en menos tiempo se pudiera hacer.

00:07:23

*FM:* Y el tiempo que tarda el banco, Ejemplo. ¿En la institución donde tú estás es suficiente? ejemplo: Están atendiendo clientes que van a la sucursal, resolviendo todo tipo de problemas. Pero aparte de eso, tienen los objetivos del día, que es la venta de cada producto, que eso es lo que va sumando, que a final del año pueda la sucursal cumplir con los objetivos que se le marcaron

00:07:56

*E. 7:* No, lamentablemente no porque al tener que atender el público, tú también por un lado te quita tiempo de tu conseguir las metas, porque a veces va un cliente solamente a preguntarte que no va a concretizar un negocio, entonces eso hace que por un lado te atrases, entonces tú tienes que cumplir estando con los clientes, pero también tiene que cumplir con las metas, entonces a veces da la hora de tu irte y no te puedes ir porque no ha cumplido dichas metas, ya sea del mes, de la semana, ya sea que estes atrasada, ya sea que el mes pasado no pudiste cumplir las metas, entonces tú tienes que tratar de ponerte al día con cada una de esas cosas y ya tu estas robándole tiempo que ya no te pertenece, porque ya por ejemplo tenías que irte. A la hora ya no te puedes ir a esa hora.

00:08:50

*FM:* Del mes completo. Yo sé que ustedes trabajan mucho y tienen mucho compromiso y todas esas cosas. ¿Cuáles semanas sueles sentirte más presionada en tu trabajo?

00:08:59

*E. 7:* Para cierre de mes, Siempre para cierre de mes o finales de mes. Siempre todo se activa más. Porque como te acabo de decir, si tú no has cumplido una meta, tú tienes que tratar de ponerla al día. ¿Y si no está al día, tú comienzas a pensar eh? Son demasiadas cosas, ¿eh? Tiene que poder, tratar de buscarle donde sea. Tienes que llegar a la meta porque tienes que llegar.

00:09:24

*FM:* ¿En qué momento del día tú te sientes emocionalmente agotado?

00:09:29

*E. 7:* Eh? Bueno, a veces bien, no ha pasado la mañana y ya tú te sientes agotado porque comienzas a calcular todo aquello que tú tienes que hacer. O tienes pendiente, o dejaste el día anterior, o casos que te van llegando o algo que se te complica. A veces dependemos de otras, de otros departamentos. A veces el departamento no te da las autorizaciones que te debe de dar. Tú te sientes presionado tanto por la oficina, tanto por el cliente, que tú le diste una palabra que iba a ser a tal hora y por hecho ya no se ha podido. Entonces eso te causa mucho estrés, aunque sea la ocho a 05:00.

00:10:07

*FM:* ¿Estamos hablando que va a depender de la situación en que tú vivas ese día\_.

00:10:11

*E. 7:* Exactamente.

00:10:11

*FM:* Para sentirte agotada o no, no tiene un...

00:10:15

*E. 7:* No hay un margen de hora, por ejemplo, las cinco, no, ya tú entraste a la oficina y ya tú te sientes agotado por el simple hecho de saber que tienes muchas cosas acumuladas o cosas pendientes.

00:10:26

*FM:* ¿De qué manera tú sueles manejar tus cargas laborales hablando de eso, de los compromisos que tú tienes pendientes y esas cosas?

00:10:34

*E. 7:* Bueno, la manera que yo trato, como de drenar tanta, tanta presión es a veces escuchando música. A veces le digo a una compañera Mira, vamos a beber un café, vamos a simplemente vamos a hablar, vamos a salir del ámbito de trabajo, ¿eh? Hasta comerme un helado, algo que trate como de sacarme de. De la zona del trabajo.

00:11:04

*FM:* Esa manera te ha funcionado 100%.

00:11:06

*E. 7:* A veces el estrés es tan fuerte que hasta lo que más te gusta tú no puede disfrutarlo porque te lleva el problema hacia el sitio que tú crees que lo va a drenar y lamentablemente no te permite, de que tu disfrutes de eso, que a lo que tu fuiste, que para botar el estrés tan fuerte que a veces tu lamentablemente lo llevas.

00:11:27

*FM:* ¿Cómo tú te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?

00:11:31

*E. 7:* Es muy fuerte porque tú te sientes tan agotado, tan agobiado, que tú no, no sabes, no puedes generar, no puedes pensar bien, no tienes, no tienes forma, de cómo salir adelante te estancas. Yo diría que cuando uno está en ese momento, uno se estanca mucho.

00:11:50

*FM:* Ok. Y cómo tú sabes que estás. Porque yo sé que hay varios límites. A veces uno ya está.

00:11:57

*E. 7:* En mi caso, en lo particular, ya cuando yo no puedo más, se me agota la vista. Llego a un punto que puede estar claro veo todo oscuro e también el cuello se me pone muy tenso, no lo puedo mover y siento como algo, un tic como que me va dando. Entonces ya yo sé que ya yo estoy al límite. Tengo como que pararme un momento, dar una vuelta, aunque sea el mismo y como de desconectarme, aunque sea un momentito, porque si no siento que voy a explotar.

00:12:26

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:12:29

*E. 7:* Exhausta emocional y físicamente de todas formas.

00:12:37

*FM:* Ok. ¿Cómo tú me puede describir el estrés? ¿Qué es el estrés para ti?

00:12:42

*E. 7:* Bueno, para mí, el estrés es una de las armas más letales que estamos viviendo hoy en día. Lamentablemente.

00:12:49

*FM:* ¿Por qué?

00:12:51

*E. 7:* Porque el estrés en un segundo te puede matar de tantas cosas. Porque te carga negativamente tu cuerpo. Deja de funcionar como debería de funcionar te lleva a un agotamiento físico, mental y te puede llevar hasta la muerte, como te acabo de decir.

00:13:11

*FM:* ¿Cuáles síntomas sientes tú? Yo sé que cada persona le da esos síntomas, le dan de manera diferente. ¿Pero tú específicamente, cuáles síntomas tú sientes cuando estás estresado?

00:13:23

*E. 7:* Como te mencioné anteriormente, se me agota mucho la vista, el cuello se me pone muy tenso y me da un dolor de cabeza a la parte baja que no lo puedo tolerar. Siento mucha fatiga. Me siento muy, muy, muy cansada. Y casi es como si estuviera fuera de mí.

00:13:46

*FM:* Okay. ¿Qué tan frecuente tú sientes esos síntomas?

00:13:51

*E. 7:* Mayormente cuando estoy, como te dije, al cierre de mes. A veces, si no se ha podido, no he podido concretar algo. Llego a ese estado.

00:14:03

*FM:* Esta viene siendo que ejemplo dependiendo del proceso tus llegas a ese punto.

00:14:07

*E. 7:* sí, a ese punto.

00:14:09

*FM:* ¿Cómo sueles manejar el estrés? Tú me. Me mencionaste ahorita que sí, que tu da una vuelta, ¿pero mayormente de qué manera lo manejas?

00:14:18

*E. 7:* Bueno, ahora mismo estoy trabajando mucho en eso, porque lamentablemente entendí que el trabajo que tengo conlleva de mucho estrés. Lo que estoy haciendo, que estoy escuchando más música, que drena, como me drena, ¿es ese estrés que llevo, eh? Salgo más con mis amigas, estoy tratando de salir con más con mis amigas y tratar de a veces más día así conocer un lugar nuevo para ir despejando todo ese estrés.

00:14:50

*FM:* Ok. ¿Qué otra manera tú has implementado que te haya funcionado o que te esté funcionando?

00:14:58

*E. 7:* El que más me ha funcionado.

00:14:59

*FM:* Dentro de la institución. ¿Porque la que tú me acabas de explicar es fuera o dentro de la institución?

00:15:05

*E. 7:* Bueno, dentro de la institución sí estoy muy al borde. Tengo que pararme, aunque sea cinco minutos, tomar un vaso de agua o tomarme un café.

00:15:15

*FM:* Okey. ¿Menciona alguna actividad física que tú realizas al terminar la jornada laboral?

00:15:23

*E. 7:* Lamentablemente, ahora ninguna.

00:15:26

*FM:* ¿Por qué?

00:15:27

*E. 7:* Porque como te dije, uno llega tan agotado por el día a día el estrés y tantos compromisos. Lamentablemente no permite que, aunque tú quieras. Porque sí quisiera tener una actividad, pero no permite.

00:15:47

*FM:* Una pregunta de tantas que te he hecho. ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:15:58

*E. 7:* No, no lo hay, porque lamentablemente te exigen mucho. ¿Eh? como te mencionaba anteriormente, tienes que tener metas. Tiene que ser puntual. Tiene que dar lo mejor de ti. Ya cuando tú vienes a ver que tú me hacer un recuento del día, ya. Lamentablemente tú has agotado todas tus horas en la jornada laboral. Ya. Para ti, para lo personal. Simplemente te. Te queda tomar algo de cena y dormir. Lamentablemente.

00:16:28

*FM:* Y si pudieras lograr ese equilibrio. Cómo tu entiende que lo que pudieras hacerlo.

00:16:35

*E. 7:* Bueno, yo lo que implementaría es reducir un poquito más el horario. ¿Eh? También. Aparte del horario como que las e la empresa buscará como alguna forma de que el empleado se relajará un poco más. Se entiende que, si tenemos carga, pero como que la empresa buscará mecanismos para que el empleado no se ahogara tanto en el estrés.

00:17:13

*FM:* ¿Qué haces tú en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre, me refiero a fines de semana.

00:17:19

*E. 7:* Es que lamentablemente no hay tanto día libre porque sería prácticamente el domingo y lo tienes que dividir entre tu familia también. Como tenemos que cuidar la imagen, tienes que ir al salón. Entonces no se puede decir tiempo libre. También tiene que hacer las cosas que dejas que no puedes hacer en la semana, hacerla ese día que supuestamente es libre, pero es el día que más tú te cargas. Este es el que no tienes nada porque tienes que darle atención a tu esposo y a veces una salida o ir a la iglesia, los quehaceres de la casa que se quedó algo pendiente, que si el supermercado la compra, dejar todo ordenado de la semana, planificar tu organizarte. Entonces cuando ya tú

vienes a ver, ya es domingo de noche. Es decir que no tuviste día libre, no tuviste tiempo para descansar

00:18:14

*FM:* ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:18:20

*E. 7:* Sí la ha tenido, pero yo creo que son más. He. Y de qué la ha tenido? La ha tenido, pero no, no se ha enfocado bien en el personal. Diría que no se ha llevado bien en práctica. En realidad, lo veo así y lo creo así.

00:18:39

*FM:* Ok. ¿Porqué? Porque tú no ves que ha cambiado mucho la situación y ejemplo. En cuanto a ustedes, tomaron el café, hicieron un taller o curso.

00:18:47

*E. 7:* He ha visto cursos, han visto talleres. Pero no se han implementado eso que se he visto en los talleres, digo que no se ha implementado porque, porque si tú me estás dando un taller pero me estás dejando todo igual a lo que yo tenía, por más que yo quiera o tenga una inteligencia emocional y quiera controlar mi estrés, no lo voy a poder hacer porque estoy siguiendo un mismo patrón.

00:19:12

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo, ¿qué sería?

00:19:15

*E. 7:* Bueno, como te dije, cambiaría un poco más la presión que se le hace a uno. También el horario. Yo creo que el horario influye más hasta más que la misma presión, por qué? Porque cuando tú puedes equilibrar tanto tu vida laboral como personal, tu fluyes más como persona y tus metas y objetivos son más claras. Bueno, como te decía, un ejemplo dado de esto es, eh. Tenemos un horario. Sí, pero el horario es para recibir al público. Pero si por ejemplo, tenemos clientes que están en nuestra sala de espera, hay que atenderlos a todos. Por ejemplo, llego mi hora de irme, pero hay clientes. Yo no puedo dejar esos clientes. Este es el que debo de terminar con todos ellos. Entonces ya yo me estoy robando parte de mi tiempo personal. No sé si me doy a entender. Otra cosa es que aparte de eso, todavía termino con los clientes. Y sí, tengo cosas pendientes de mi trabajo, la cual debo de cumplir. Tengo que hacerlo? Entonces, ¿dónde queda mi tiempo libre? ¿Dónde quedo yo? ¿Dónde quedan mis hijos? ¿Dónde queda mi familia? ¿Dónde queda lo otro? ¿Dónde queda mi estabilidad?

00:20:28

*FM:* Sí. ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:20:34

*E. 7:* A nivel laboral? Por el estrés que llevo. Ya me veo en otra parte. Lamentablemente, porque si nos ponemos a pensar, el estrés es tan fuerte, tan fuerte. Aparte de eso, que no te deja equilibrar tu vida personal, no te deja equilibrar con tu familia, no te deja equilibrarte ni contigo mismo. Entonces creo que lo mejor para mí sería cambiar hoy, ya sea de trabajo o ser independiente. O quizás, eh, otra cosa, algo que yo pueda manejar mi tiempo, otra que yo pueda manejar también el estrés que llevo.

00:21:24

*E. 7:* Como te dije en la parte anterior, creo ya más que me manejaría independientemente, ya sea

un negocio mío que yo pueda manejar mi tiempo, porque eso de estar laborando un horario, aparte de eso, debe de dar un poco más y un poco más. Y lamentablemente las empresas nunca están conformes, siempre te exigen más y más y más y más y más, pero no están dispuestas a darte ese más que ellos están pidiendo. Solamente esté una parte porque me están quitando mi tiempo, me están quitando prácticamente todo, mi estabilidad, todo, pero no me están retribuyendo porque ok, que te paguen, pero el dinero no te devuelve tú ver a tus hijos crecer, el dinero no te devuelve tú sentarte a hacer las tareas con tu niño, el dinero no te devuelve tú salir con tu esposo y sentarte, aunque sea cosas a hablar, cosas básicas. Entonces no te da el dinero, no te devuelve nada de eso. Aparte, por ejemplo, yo soy una de las personas que me gusta conocer mi país y por el trabajo que tengo no puedo. Eso te limita mucho, porque en un solo día ¿qué vas a hacer?, no te puedes ir para otra parte. No puede movilizarte si quieres compartir con tu familia, es de una forma y es muy limitante. Entonces a tu madre si tiene mucho que no la ve en el trabajo, no puedes llevar tus cosas personales porque trabajas con clientes, entonces no puede llevar esa carga, pero entonces cuando llega a tu casa es tanto el poco el tiempo que ya quizás la otra persona no puede hablar contigo. A veces se me pasó una semana sin hablar con mi madre y no es porque yo quiera, sino es el, la carga laboral que uno lleva el poco tiempo, entonces se cohibe de tantas cosas que tu no sabes tu vacaciones. Para dártela primero hay que ver si se puede, si has logrado la meta, si no y yo diría que no es así. Pero las personas necesitamos descansar, la persona necesitamos de conectarnos, la persona necesitamos tener un respiro. Entonces son tantas cosas que qué te digo que te afectan, que tu ver tus hijos cuando están en vacaciones, a veces tú quieres programar esas vacaciones para esas fechas, para tú compensar un poquito ese tiempo con ellos, pero no puede a veces o con tu esposo, a veces te quiere ir de viaje y tú lo tiene planificado. ¿Qué crees que te la van a dar en esa fecha? Te dicen que no, que es en otra, en no sé, ya hay un desequilibrio total, entonces es cuando yo diga en el momento que ellos crean preciso.

00:24:18

*FM:* Y coméntame algo. ¿Qué acción tomó la empresa a raíz del cóvid que implementó?

00:24:23

*E. 7:* Bueno, la empresa implementó el uso de mascarilla, tenía gel, tenía alcohol y también nos turnábamos el personal para que no fuera la capacidad completa. Si no, uno iba un día, el otro, otro día y así nos fuimos manejando.

00:24:43

*FM:* ¿Y qué tal cómo ustedes se sentían? Ejemplo, vivieron mucho estrés en esa situación.

00:24:49

*E. 7:* Hubo de todas formas el estrés por el Cobi, el estrés también por el mismo trabajo, el estrés porque te pudiera contagiar el estrés, porque te iba a morir el estrés, porque tú no sabías cómo iba a estar la economía. El estrés era por todo. Ahí se acumuló todo. Fue como una explosión de estrés que hubo en ese momento.

00:25:11

*FM:* ¿Y qué tal? Ejemplo, los clientes, cómo se sentían cuando los clientes estaban dentro de la oficina, en ese momento de incertidumbre que ustedes vivieron, porque fue un momento, según tú me estás explicando, fue un momento difícil y sobre todo para la banca, el área financiera, porque, porque no a diferente de otras empresas que sí podían trabajar desde su casa de manera remota, que sí pudieron hacerlo los departamentos internos, pero esos clientes, ejemplo, ustedes los

empleados que están, que son las que le dan la cara a los clientes, los cajeros, los el área de negocio principalmente, que tuvieron que quedarse ahí dando la cara.

00:25:53

*E. 7:* Fue una experiencia para mí terrible, porque al cliente lamentablemente tú no le podía en realidad demostrar el pavor que tú sentías, porque por el, ya sea por respeto, por cuidar tu trabajo, por muchas situaciones, pero fue una situación muy difícil, muy muy porque y como que había que darle el servicio a los clientes y yo creo que eso fue una de las partes que uno de los tiempos que los clientes visitaban más oficinas, ya sea por el mismo temor, también ellos sentían temor, pero ellos visitaban oficina simplemente por saber qué iba a pasar con ellos, su historial, que si podían hacer esto, si no podían, si se les podía brindar una ayuda, si no se le podía brindar una ayuda. Entonces esto e imagínate tú con esa situación y como quiera tener que atender los clientes, tener un el alcohol en mí. En mi caso personal, yo estaba tan aterrorizada que cada vez que yo atendía a un cliente yo me echaba alcohol y me paraba al baño a lavarme la mano. Y a veces el cliente no era, no tenía el debido respeto porque así se le puede llamar que uno le decía por favor, póngase la mascarilla. No se ponía la mascarilla, entonces no quería mantener la distancia. Entonces comenzaba a vocear, a decir que no tenía la enfermedad, que porque lo estaban tratando así. Pero y aunque uno no lo estuviera maltratando, él decía que sí, entonces uno también tenía temor por lo mismo familiares de uno y uno trataba de darle el servicio lo mejor posible. Pero también yo entiendo que era la misma crisis que el cliente también estaba pasando también por la incertidumbre que tenía de que si iba a poder o no iba a poder terminar el proceso e su proceso, de qué iba a pasar si luego iba a poder tomar más crédito, si no, entonces eso fue una incertidumbre demasiado, demasiado, demasiado fuerte, la cual se vivió las oficinas siempre muy llenas afuera, entonces siempre había que darle una sonrisa al cliente a pesar de tener la mascarilla, porque se ve la fashion, siempre había que darle el servicio, siempre había que estar pendiente de los casos y fue una experiencia dura.

00:28:25

*FM:* Y a nivel de estrés. ¿Cómo? ¿Qué tal? Ustedes manejaron el estrés en ese momento porque ya no era no solamente por el trabajo, sino que era por otra situación más el trabajo.

00:28:38

*E. 7:* Ahí fue como se acabó. Ahí fue doble, porque tú tenías que seguir cumpliendo con tu a pesar del temor, tú tenías que seguir cumpliendo con tus metas, objetivos, pero también tenía que cuidarte tu salud, tu familia, tu economía también. A pesar de nosotros trabajar en la banca, nosotros nos sentíamos con la incertidumbre de no saber qué va a pasar, si iba a mejorar, si no iba a mejorar, si vamos a perder nuestro trabajo, sino si iban a cerrar. Porque uno no sabía y a pesar de que nosotros seguíamos dando el servicio, podía ser que en cualquier momento nos dijeran que ya no íbamos a laborar más o cualquier cosa. Entonces fue una situación muy, muy, muy difícil para. Para mí en lo personal. Entonces también tú sabes, el que tú tienes hijos que dependen de ti, tu familia, más algunas deudas y todo eso que tenías que ponerte al día, que tenía que cuidarte. Ese estrés llevó A1A tanta desesperación que el cabello a uno se le caía, uno no podía dormir, el compañero con el que uno comía tenía que tenerlo de lejos. Si no puede no poder abrazar a tus familiares, no poder estar cerca de tus compañeros porque había limitante el compañero allá, tú acá. Y si el compañero decía que tenía fiebre o algo, ya no se podía estar cerca.

00:30:06

*FM:* Ya para terminar y agradezco de todo corazón haber tenido la oportunidad de entrevistarte y que tú seas parte de esta investigación. ¿Tienes alguna duda o inquietud acerca de esto?

E. 7: No tengo dudas.

FM: Gracias, muchísimas gracias.

### Entrevista 8.

00:00:00

FM: Gracias por la oportunidad que me das de hacerte esta entrevista y que tú seas parte de esta investigación. Realmente el objetivo de esta investigación es poder saber cuáles son los factores que afectan el estrés laboral a lo colaborador en el área de negocio. Porque, como te seguía diciendo, el objetivo de esta investigación es poder determinar cuáles factores influyen en el estrés laboral en el área donde te desempeña, que es el área de negocio, y saber cuáles colaboradores son más afectados. Cuando digo cuáles colaboradores más afectados, me refiero a que hombres o mujeres a veces, aunque vivan juntos o tengan una misma vida, se desempeñen lo mismo, en la misma posición. Puede ser que tal vez uno de los dos reciba más estrés. Es que tal vez influya que te casado o que te soltero, o que tenga hijos o no tenga hijos y así sucesivamente. El objetivo de esta investigación es que a largo plazo las instituciones puedan tomar en cuenta para que puedan mejorar la calidad de vida de sus empleados, principalmente en el trabajo, que puedan tener menos estrés los empleados y puedan tener una mejor condición de salud. Entonces, para empezar, quisiera hacerte la primera pregunta, ¿cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución? ¿Cómo te has sentido? ¿cómo ha sido tu trayectoria en esta institución?

00:01:24

E. 8: Pues mi trayectoria en la institución ha sido realmente agradable. Ha sido una experiencia agradable, en el sentido de que la institución siempre se ha preocupado porque los colaboradores tengan un buen ambiente laboral y precisamente por el manejo del estrés constante que hay a diario en una institución que trabaja con lo que es negocio, donde se trabajan con metas que hay que colocar mensualmente, que cada vez se crecen, se aumenta la meta, entonces es a sido obligatorio que la institución y el área de capital humano haya. Toma en cuenta lo que es la salud emocional del empleado para poder rendir en sus funciones, en sus funciones diarias y cumplir con lo que la institución le pide. Entonces entiendo que ha sido de parte y parte el aporte, porque en la vida diaria de cada colaborador se ve impactada por su tiempo invertido en la institución y entonces es obligatorio, indispensable que dentro de sus funciones el mismo empleado tenga tiempo de esparcimiento, cosa que la institución ha implementado aún más en los últimos años. Labores sean que se crean, han creado actividades para que el colaborador comparta en familia, para que haya más integración entre los grupos, para que haya más unidad, para que el colaborador apoye actividades de crecimiento de la comunidad a la que pertenece por el entorno social que pertenece. En fin, todas estas cosas me han hecho sentir que mi experiencia ha sido e ha sido buena y fructífera. El tiempo que tengo en la institución, que son 21 años.

00:03:36

FM: ¿Cómo te sientes al trabajar con cliente todo el día? Yo sé que no, que puede ser en un momento no muy fácil tener los objetivos pendientes, las metas pendientes que tú tienes programada en una agenda durante un día, pero también tener que recibir clientes y resolverle sus ayudarle. Entonces, ¿cómo tú te sientes trabajando con clientes todo el día?

00:03:58

E. 8: Trabajar con clientes, realmente es para mí enriquecedor, porque yo lo veo desde el punto de

vista de que estoy colaborando a esa persona a cumplir con un sueño, una meta, y lo veo como parte de ese proyecto, de esa persona. Ahora lo que hace complicado el día a día, que tal vez tú no pueda invertirle toda la atención que quieras a esa persona porque tiene metas que cumplir, pero también tienes un trato personalizado que dar. Entonces he. Entiendo que eso dificulta un poco, pero si tú encaminas el enfoque hacia lo que tú estás dando, es un servicio para un bienestar. Primero personal del cliente y luego ese cliente es parte de tu meta. Pero si lo ve como del lado humano, ese, ese día a día se te hace más fácil.

00:04:58

*FM:* ¿Tú has tenido alguna experiencia de algún servicio que tú le has dado a un cliente que te haya marcado en tu vida?

00:05:04

*E. 8:* Claro que sí. Tengo un cliente que es de desde los 21 años que tengo la institución. Él siempre me recuerda y comparte esa experiencia conmigo y con todos los demás, con todo el que la ha encontrado en el camino. Comparte ese testimonio, esa persona. En ninguna institución le abrían cuentas. Entonces siempre entiendo que, dentro de toda regla hay excepciones, siempre que dentro de los no, dentro de lo legal que cumpla con las normas del lugar. Entonces me tocó poder abrirle e poder abrirle una pequeña cuenta. Pude hacer las gestiones y el trámite y le autorizaron la apertura de la cuenta. Esa persona tenía en planes abrir un pequeño proyecto de negocios. Entonces logramos que la utilizara en la cuenta. Luego le abrimos una cuenta. El inició su negocio. Comenzó desde abajo, con poquito. Y ahora, hoy día ya también es el mismo tiempo. 21 años tiene el negocio. Ha crecido de una manera impresionante y a todo el que puede le comenta y le dice Ella me ayudó en mi crecimiento. Ella es parte de mi negocio. Ella es parte de lo que yo he conseguido hasta ahora. Porque cuando en ningún sitio me abrían la puerta, aquí me la abrieron a través de ella. Y eso en verdad llenó de orgullo poder ser parte del crecimiento de una persona.

00:06:34

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado tu labor que realiza sociedad? ¿Tú sientes que la institución de alguna otra manera remunera el esfuerzo que tú haces tu trabajo?

00:06:44

*E. 8:* Sí, yo entiendo que sí, que los remunera e. De forma que se compensa con lo que uno realiza. Porque aparte de los beneficios que tú tienes acá, que son los beneficios que te ofrecen al momento de entrar, tú tienes la oportunidad de ganar incentivos por colocaciones de productos y eso, valga la redundancia, te incentiva a aplicarte, aplicarte, en hacer más negocio, en hacer crecer tu bolsillo también, porque, es decir, el compensa el ingreso del sueldo mensual más los incentivos y que entiendo que es bueno, es bueno porque así te diversifica en los negocios. Por ejemplo, si tú eres gestor de negocio, trabajas con préstamos o con apertura de cuentas y no manejas, por ejemplo, lo que es el área hipotecaria a fondo. Pero puedes referir a clientes al área, por ejemplo, de bienes adjudicados que venden propiedades que se le han adjudicado a clientes. Tiene oportunidad de recibir una comisión y también te vas empapando en el camino del proceso y vas aprendiendo cosas que te puede ayudar a encaminarte en un futuro, tal vez a esa área y sé que que te ayuda a diversificar dentro de la misma institución y poder enfocarte a futuro en crecer dentro de la misma. Cuando tú tienes, prefieres hace requerimientos a la vez de que aumenta tu ingreso, te aumenta el conocimiento también.

00:08:21

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor?

00:08:25

*E. 8:* Mi relación laboral han sido excelente todas porque yo me adapto. A la personalidad, ¿no? No es que soy hipócrita de una pantalla. Yo me adapto. Al requerimiento que ese supervisor espera de mí. Y si le puedo dar más de lo que ellos esperan de mi experiencia anteriores, que tal vez no han sido la misma que van a tener ahora, en este momento, porque no me conocen ni yo a ellos. Yo puedo recibir de ellos conocimientos o estrategias, al igual que ellos pueden llevarse de mí. Entonces siempre busco la manera de. He de acoplarme a acoplarme con el ese. Ese es el supervisor que.

00:09:13

*FM:* ¿Tú ha tenido en el más adelante o en algún momento de tu vida con algún supervisor, alguna experiencia donde han tenido como diferentes opiniones? ¿Cómo han logrado llegar a una conclusión, a un acuerdo?

00:09:28

*E. 8:* Generalmente, cuando yo veo que las opiniones son distintas, no trato de imponerla, sino que yo le muestro la opción que tengo. Ah, sí, también. Pero mira, yo podría usar esta otra opción. Podría ver desde de analizar la viabilidad de lo que usted tiene y la las estoy ofreciendo decir. Trato de no ponerme a debatir sobre la idea que tienen para no enfocarme yo tampoco. Y si no enfoquemos en un debate sino en aportarle otra visión que yo tuve en ese momento de lo mismo que me está planteando.

00:10:09

*FM:* Y con tus compañeros de trabajo, ¿cómo es la relación, ¿cómo tú te llevas con ellos?

00:10:15

*E. 8:* También excelente, porque me llevo bien con todos en sus diferentes, en sus diferentes personalidades. Evito conflictos. No es que no vayan a pasar, pero por lo menos trato de no, de evitar murmuraciones, chismes, conflicto. Nadie que van a hablarme de nadie. Lo reboto, le cambie el tema. Es decir, le cambio el tema, le pongo, se lo muestro de una visión diferente, positiva. Por ejemplo, a mira que van a decir fulano que si que no te sale. Fulano quiso decirte que debería cambiar esto, mejorar lo otro, si le invierto la el, la el, el discurso a lo que esa persona quiere decirme, porque así tú evitas caer en la murmuración y. Alguien que venía a contarte algo para crear chisme. Tú lo que puedes hacer es transformarlo y dar una solución a eso que esa persona está viendo como un problema para él. Y tengo una simple solución.

00:11:28

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos? ¿Tú piensas, tú crees que es el tiempo que tú pasas aquí en el trabajo? Es un tiempo como justo. Con los objetivos que tú tienes que cumplir durante el día.

00:11:44

*E. 8:* Entiendo que sí, porque cuando tú te planificas bien tu horario productivo. Pues el tiempo te alcanza, el tiempo te es suficiente y cuando adelantas das un previo a lo que viene el día siguiente. Puedes ser productivo en el tiempo que te establece. No entiendo que no es necesario dudar si cuando se requiera dar horas extras se hacen si es necesario, pero entiendo que no hay, que no hay que incurrir en eso, porque en el tiempo que te dan se puede ser lo suficientemente productivo y cumplir con toda tu meta.

00:12:21

*FM:* Del mes completo. Yo sé que ustedes tienen muchas cosas, los desembolsos, los clientes, el cumplimiento de metas, ¿cuáles semanas suelen sentirte más... Yo sé que todas las semanas una puede ser diferente a la otra, pero, ¿cuáles semanas sueles sentirte más presionado por tu trabajo?

00:12:39

*E. 8:* Especialmente en las últimas semanas de cada mes, porque en el área de los cobros hay que dar seguimiento a los fondos, a los clientes. Generalmente son las fechas que los clientes disponen de sus entradas, sus ingresos laborales y estar en seguimiento de que de que se cumplan con esos compromisos es la parte más fuerte del mes. Darle seguimiento al cliente para realizar los cobros y que éstos se mantengan al día y que los fondos vayan o se vayan. También en el sentido de los desembolsos de los préstamos, que también son un poco demandante porque hay que subir a tiempo toda la documentación para que eso, ese desembolso, sea realizado en tiempo estipulado antes de los cierres. Porque tú sabes que, en la institución, como a nosotras, se toma mucho en cuenta lo que son los cierres y que cada oficina tenga un buen cierre. Entonces demandante, tener toda la documentación requerida para que ese desembolso se haga independientemente del tipo de producto que sea, o sea, un préstamo de consumo o préstamo hipotecario, que son los préstamos realmente que emplea el cliente. El desembolso depende más de la documentación que tiene por el cliente que la gestión de la de negocios. Entonces los desembolsos son un área realmente un poquito más demandante, pero también se puede lograr la consecución de detalles establecida de las metas.

00:14:21

*FM:* ¿En qué momento del día te sientes más agotado?

00:14:26

*E. 8:* En. En las tardes. Todas las tardes en la. La actividad es. Aumenta después de la hora de almuerzo. Es una estadística que yo tengo en mi vida. Después de la hora de almuerzo o a partir de la hora de almuerzo. Porque el cliente aprovecha tan bien su hora de almuerzo. Yo no he acabado de decir que en la hora del almuerzo el cliente generalmente es la hora que escoge para irse a sus diligencias personales. El momento que salga de su día. Entonces el las horas más cargadas son las de la tarde. A partir del mediodía, por si se intensifica el trabajo.

00:15:16

*FM:* ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales? Yo sé que la institución en la cual te encuentras hay mucha presión y muchas metas por los objetivos. ¿Pero, de qué manera tú sueles manejar tus cargas laborales?

00:15:28

*E. 8:* Mis cargas laborales. Yo las manejo en mis espacios intermitencias. Donde no tengo clientes, con música, Sí, la música me relaja bastante y me mantiene como en una, en una energía positiva. Además, también de mantener el orden en el orden es indispensable realmente en las labores de oficina en cualquier área de tu vida. El orden es indispensable porque una mente perturbada te va a llenar de estrés. Un área desorganizada hasta en el escritorio en que tú estás trabajando debe estar organizado. ¿Te perturba tu cabeza? Eso también hago mucho en el mantener el orden. Me mantiene enfocada y me hace concentrarme. Cuando el cliente venga, yo me voy a enfocar en lo que él me diga. Voy a comprender lo que él me diga, porque mi atención no va a estar dispersa, va a estar pendiente a la necesidad que Él quiere manifestarme y eso me va a permitir que mi desarrollo con esa persona sea lo más precisa posible. Voy a buscar espacios y oportunidades que tal vez no está

viendo y que, y que le van a servir a él en su en el futuro, ya sea a un cliente que se dedique al negocio, un cliente que tenga una pequeña empresa. Yo uno va a ir viendo esas oportunidades que tiene uno como negociante y que esa persona tiene para diversificarse y ampliar, ampliar su e, su empresa, su pequeño negocio hasta su vida familiar. Porque, por ejemplo, esa persona, un cliente puede tener una necesidad de un préstamo, por ejemplo, pero no tiene una casa. Entonces tú lo vas a ahí, tú tienes una oportunidad y les llenas una necesidad a esa persona y le presentas bueno, mira fulano, tu tienes tu casita, mira, tenemos un proyecto de para de mediano cómo hacer ese presupuesto y hay tantas facilidades ahora que te ofrecen las instituciones, que es difícil si una persona no se organiza incluso hasta ayudar a organizarse en su economía. Si tú ves que un cliente ha tenido muchas situaciones de la vida, de desequilibrio, de mal manejo, lo orientas también para que él pueda adquirir control sobre sus finanzas y poder alcanzar todos los sueños que quiera.

00:18:10

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?

00:18:14

*E. 8:* Cuando estoy al límite. Realmente se. Se manifiesta hasta la forma física. En mi caso, cuando esté el límite, el cuerpo se me altera, se altera, se perturba, se me humor, me da mal humor y quiero estar en soledad porque sé que está en cualquier e m e ese mal humor evito de transferirlo a alguien o de tener una acción impulsiva con alguien que me pueda afectar en el mismo trabajo. Porque por un mal manejo de mi estrés puedo tener una mala respuesta y eso en un rato llevar al traste lo que me ha tomado 21 años en construir. Por un mal manejo. Entonces trato de me recojo.

00:19:12

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:19:15

*E. 8:* Me siento primero agradecida. Agradecida porque tengo un lugar donde ir a cumplir una jornada laboral. Porque yo en el momento, por ejemplo, que yo fui llamada de trabajo, yo no tenía un trabajo fijo, me acababa de divorciar, tenía una niña pequeña y yo decía Dios mío, yo necesito trabajo. Tenía un trabajo temporal que me llamaba cada fin de mes. Nada. Nada. Seguro. Entonces me llegó en un momento de mucha necesidad. Por eso primero me siento agradecida y. Y cuido mucho el lugar donde trabajo. Cuido el lugar porque hay personas que dicen Ah, ese trabajo me tiene harta, yo estoy cansada y te lo dije, levantarse. Puede que un día me sienta cansada de ir. Claro que sí, que me pesa levantarme, pero me remonto a ese tiempo. Te acuerdas, como dicen por ahí, una frase lo que pedía era una oración entonces. Y agradezco, de verdad lo agradezco y lo cuido. Y con cuidar, por ejemplo, cuando veo que una cosa mal puesta, una chaqueta sucia, aunque no me corresponda, por no ser mi posición, me corresponde porque yo habito ahí y es una parte de mí y ya yo soy dueña de un pedazo de él, entonces colaboro donde yo entienda que se necesite de una colaboración.

00:20:38

*FM:* ¿Que es el estrés para ti?

00:20:39

*E. 8:* Para mí el estrés es una sobrecarga. De. De emociones. Una sobrecarga de emociones. Cuando tienes un cúmulo de cosas desorganizada. Por eso. Para mí el orden es la herramienta principal para evitar un estrés. Siempre que el orden no se te vuelva obsesivo. Claro, pero para evitar el estrés, el orden, disciplina y el seguimiento te evita el estrés.

00:21:14

*FM:* ¿Cuáles síntomas tú sientes cuando estás estresado? Te pregunto esto porque a cada persona los síntomas le dan de manera diferente, pero especialmente a ti. ¿Cómo? ¿Cuáles son los síntomas que te da cuando tú estás bien estresado?

00:21:27

*E. 8:* Me pongo algo maniática. escribo, escribo rayo cosas. Yo me desahogo, agarro un papel, escribo cosas, me da ansiedad me dan síntomas, episodios de ansiedad es tanto así, que, por ejemplo, lo que te comentaba de las alergias que tengo, la dermatología que es de la neurosis, que era que me decían que me relajara, me indicó calmante, pero yo no la siento, yo no me he no manifiesto que lo tengo internamente. Si se sabe otra forma que esa es pensamientos, es recurrente. Pienso mucho en todo. Le busco mucho el detalle a todo, el porqué de las cosas, el fondo, la raíz. Sobre analizo y llega un momento que me da dolor de cabeza de tanto pensar. Y ese sobre análisis yo lo siento como una sobrecarga en la espalda, un tranque en mi garganta. Esa forma física se manifiesta. Un tranque porque a veces que no quiero tampoco decirle, andar quejándome, andar esparciendo mi queja por todo. Me recojo como te decía, me encojo en mi aire y comienzo a sobre analizar. Por ahí se manifiesta en el sobre análisis.

00:22:52

*FM:* ¿Qué tan frecuente tú sientes esos síntomas?

00:22:56

*E. 8:* He podido decirte que, hasta ahora, una vez a la semana, dos veces a la semana. No te puedo decir en si es porque mis síntomas vienen más, por mí que por el entorno. Es decir, que mi detonador estresante soy yo misma, no mi entorno tanto en sí. Yo puedo controlar más el entorno, pero en mi cabeza está y a veces tengo que aprender a liberar estrés, como te comentaba en un principio, con la música. Alguna lectura, oración. Predicas, eso me libera.

00:23:39

*FM:* ¿Pero, dentro del trabajo?

00:23:42

*E. 8:* Dentro del trabajo, me paro, doy una vuelta, miro el reloj y ofrezco ayuda o ayuda en áreas donde yo no tenga mucho conocimiento para aprender y me sirven de entrenamiento. Entrenamiento para mí. Busco ayuda en lugares donde normalmente no es donde me manejo para aprender. Busco aprendizaje.

00:24:08

*FM:* ¿Tú me puedes mencionar alguna actividad física que realizas al terminar la jornada laboral?

00:24:13

*E. 8:* Ir al gimnasio, ir al gimnasio, también al gimnasio. No he ido muy regularmente porque tenía situaciones de salud en salud física con un brazo. Ese brazo no me ha podido dar a fondo, pero ya estoy mejor y eso me ayuda en hacer ejercicios.

00:24:33

*FM:* Una pregunta, ¿Cómo tú te sientes? Ejemplo cuando tú entras al gimnasio como cuando tú sales del gimnasio, qué diferencia tú puedes sentir.

00:24:41

*E. 8:* Oh! ¿un cambio total. Porque de hecho ya el hacer ejercicio físico estabiliza todo el descontrol

químico que tu traes del trabajo. Por ejemplo, hay una sustancia que mucha gente habla, a todo el mundo la conocemos que antes nadie la mencionaba, que era, que era la que si la adrenalina, que si la cual es la otra, el cortisol, entonces ya cómo sabemos que esas cosas existen, que se disparan por allá en un ambiente totalmente relajado, donde hay música animada, te cambia el nivel químico, una sensación de bienestar satisfactoria, porque ya de por sí el hecho de estar realmente donde tú vas a ir, a sentirte a hacer una mejor versión de tu cuerpo en caso de que no estés conforme tengas exceso de peso, como es mi caso, y vas a ir a buscar bienestar físico, el físico automáticamente la emocional.

00:25:48

*FM:* ¿Tú sientes que tienes un equilibrio saludable entre tu vida laboral y entre tu vida personal?

00:25:56

*E. 8:* ¿Eh? Sí.

00:25:57

*FM:* ¿Por qué?

00:25:59

*E. 8:* Entiendo que sí, porque estoy y hago lo que quiero hacer. Me explico, por ejemplo, yo estoy soltera actualmente, mucha gente me dice, ¿tú te piensas quedar así?, no estoy casada así es que yo quiero estar, así que no digo nada. No ando buscando nada. Pero he aprendido a querer mi libertad. Que cualquier cosa que yo sienta que me va a ser obstáculo para yo. Y no es que yo soy una libertina que cuando lo quiera no hay nada de eso, sino tango tan sensible como qué sé yo, irme a una plaza o compartir con un grupo de amigas y que nada me obstaculice, que me digan ah, no, tú no podrías juntarte con fulana por qué. Porque no me da la gana. Y sí, nada que me quiera bloquear mi libertad que sea que yo lo vea como manipulación. Y yo siento, y gracias a Dios, a estas alturas de la vida, ya uno sabe más que espera de una, de una pareja, una relación sentimental y que todo en la vida, toda relación es un no más. Si juego es un proceso psicológico al que tú tienes que saber si estás comprometido, invertir tu energía en eso y acoplarte a una mentalidad de otra persona. Ahora mismo yo no quiero invertir energía en tratar de analizar la mente de otro. Entonces si siento por esa parte, tengo mis hijos, están estables, tienen todo lo que necesitan. Hasta ahora estoy trabajando con uno de ellos en su proceso de adolescencia, de encaminarlos. Realmente para mí ahora lo más importante es poder encaminarlos a ellos a que tengan herramientas. Para P la vida. Herramientas que les sirvan. Y ahora mismo estoy enfocada en eso. En mi libertad. En mis muchachos. Soy abuela. Tengo nietos. Y también conectarme mucho más con los nietos, que no nos vemos tan abundantemente. Que al final esos son los que te van a perdurar hasta que te vaya de este plano. Tus hijos son. Su tesoro.

00:28:30

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Estamos hablando de los fines de semana.

00:28:35

*E. 8:* Un fin de semana. Me gusta ir a pasear con alguna amiga, a beber un traguito, una margarita o un mojito, o ir a la iglesia también de domingo e ir a la iglesia. Buscar siempre actividades como de aprendizaje, de crecimiento. Hay 800 talleres. En cuanto aparece ahí yo me meto y entonces busco conocimiento.

00:29:04

*FM:* ¿Cómo te visualizas a nivel? Bueno no, esa pregunta la voy a dejar de último, pero, ¿tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:29:23

*E. 8:* Sí, se han hecho charlas, talleres, específicamente, he mucho, muy enfocado a la mujer, quién tiene yo pienso, que tiene una carga doble, porque además de cumplir sus labores, sus labores tienen muchas. No digo todas, pero la gran mayoría de las mujeres que pertenecen a la institución tienen familia, tienen hijos, tienen que encargarse del hogar, aparte de cumplir las metas, cuidar a los muchachos que tal vez tengan cursos extracurriculares y entonces la carga es doble y aparte de ser pareja, ser esposa, es administradora de su casa. Entonces entiendo que la carga de estrés es mayor en la mujer y la institución se ha enfocado mucho en la mujer.

00:30:18

*FM:* Si pudieras cambiar algo en tu trabajo, ¿qué sería?

00:30:22

*E. 8:* realmente cambiará algo. Mi lugar actual. Crecer a otro lugar.

00:30:33

*FM:* ¿Como te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:30:37

*E. 8:* Me visualizo en una escala, en un nivel más elevado en cuanto a lo que es el crecimiento, a una posición como gerente, exactamente como gerente de una sucursal, como de hecho me confunde mucho actualmente me preguntan usted es la gerente y me preguntan. Bueno, soy su gerente, soy su gerente. Yo no digo que no, yo lo digo claro.

00:31:07

*FM:* Entonces ya, por último, para terminar. ¿Qué acción ha tomado la empresa a raíz del covid?

00:31:13

*E. 8:* La empresa, en el tiempo del covid, realmente y extrañamente, Primero, a título personal, le puedo decir. En general fue uno de mis mejores años porque la empresa nos cuidó. La empresa cuidó mucho a su personal enviándonos trabajos remotos. Ya en otras áreas como la de negocios, sí se requerían más presencia en las oficinas, pero siempre con las medidas.

00:31:48

*FM:* ¿se llegaron a turnar?

00:31:49

*E. 8:* Sí, exacto. Siempre turnando el personal y recibiendo apoyo de otras áreas relacionadas con el negocio y cuidado en cuanto a las medidas de seguridad de la higiene, un constante seguimiento y cuidado del personal. A través del WhatsApp también. Por ejemplo, tú tenías facilidades y ascensos a personal de las áreas que te daban las indicaciones para tratamientos, procedimientos, licencias en constante movimiento y se entendían que tener una persona vulnerable por otras condiciones también fueron muy muy cuidadas, como en mi caso también por eso me mandaron un tiempcito a la casa, pero siempre se mantenía lo que era el contacto con clientes externos. No importa, el banco estaba en la casa en sí, por más que te cuidara, el banco seguía en la casa.

00:32:46

*FM:* Bueno, tú tienes ¿Alguna duda o inquietud acerca de esta investigación?

00:32:53

*E. 8:* Realmente yo espero que sea de provecho los comentarios, las que puedan haber aportado

todos los entrevistados en relación a lo que es manejo de estrés y que sigan tomando medidas en las empresas para que sus empleados sean sanos emocionalmente y sean productivos en su labor.

00:33:18

*FM:* Muchísimas gracias por la oportunidad que me das de hacer que seas parte de esta investigación.

00:33:22

*E. 8:* Gracias a ti fue un placer.

## **Entrevista 9.**

00:00:00

*FM:* Gracias por la oportunidad que me das de poder realizar esta entrevista con el objetivo de que esta investigación se pueda lograr saber cuáles son los colaboradores más afectados en el área de negocio y cuáles factores afectan más en el área de negocio. Cuáles son los factores que más afecta a los colaboradores en cuanto al estrés. Y esta entrevista tiene como objetivo que en un futuro la puedan tomar en cuenta las instituciones para que puedan se podían sobrellevar el estrés de los empleados y que puedan tener una mejor calidad de vida en el trabajo. Entonces, para empezar, quisiera hacerte una pregunta. La primera pregunta que sería, coméntame ¿cómo ha sido tu experiencia en esta institución?

00:00:47

*E. 9:* La experiencia en la institución ha sido súper bien porque es una empresa muy buena, con muy buenos beneficios y en realidad me siento identificado con la empresa.

00:01:00

*FM:* ¿Y cómo ha sido tu trayectoria en la institución? ¿Tú estás actualmente en el área de negocio, pero tú entraste directamente en el área de negocio o entraste a otra área?

00:01:12

*E. 9:* Entré al área de Mensajero Interno. Cuando entré hace tres años y medio, entré al área de Mensajero Interno. Luego ya pasé al área de negocio a través de mi disciplina y mi promoción en el banco.

00:01:32

*FM:* Qué tú hiciste para lograr de esa posición pasarte a la otra ¿cómo pudiste? Cómo ellos pudieron descubrirte? Si se podría decir...

00:01:41

*E. 9:* Dando la milla extra. ¿De qué forma? Yo era mensajero interno, pero yo buscaba tarjeta, Ayudaba a los chicos a cumplir las metas, a buscar préstamo, a dar servicio al cliente. Aquí, siendo mensajero y teniendo la actitud positiva y con una visión de crecer.

00:02:01

*FM:* A través de tu desempeño, porque tú hiciste fuera de lo que era tu labor en ese momento. Entonces ellos pudieron ver el potencial que tú tenías.

00:02:07

*E. 9:* Exactamente.

00:02:09

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día? Yo sé que a veces no es fácil porque ustedes tienen metas de desembolso o de préstamo de aperturas de cuenta y eso y los demás productos que la institución ofrece. ¿Pero cómo te hace sentir trabajar con clientes todo el día?

00:02:28

*E. 9:* Trabajar con clientes todo el día es algo bueno, porque de cada cliente te aprendes algo y de cada cliente. Oye, cuánto atiende a un cliente que tiene un problema, una necesidad de una información que no está clara y cuando uno le da esa información que le enseña, uno se siente satisfecho porque uno resolvió la necesidad de ese cliente. Entonces es muy bien experiencia trabajar con un cliente todo el día.

00:03:03

*FM:* Tu puedes comentarme o te recuerdas o no se si puedes mencionarme alguna experiencia que tú has tenido donde te amargado ese cliente. ¿Una experiencia que tú tuviste con algún cliente donde tú pudiste ayudarlo?

00:03:18

*E. 9:* Sí, hace poco vino un cliente a resolver lo de Internet Banking, Él quería recuperar la contraseña. Entonces el sistema no lo dejaba, del teléfono. Entonces yo entré a la computadora, le abrí el gmail desde la PC y entonces ahí pudimos resolver el problema que había y se fue contento.

00:03:51

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas? ¿Tú sientes que a la institución de alguna otra manera remunera ese esfuerzo que tú haces cada día?

00:04:02

*E. 9:* Sí, en realidad la empresa en ese punto de vista, nos ayuda con eso. Es siempre independiente, con incentivos. Pero en realidad nunca es suficiente. Porque en realidad es mucho trabajo, porque la meta, las cosas internas, son muchas cosas.

00:04:31

*FM:* ¿Cómo tú me puedes describir cómo es tu relación laboral con tu supervisor?

00:04:36

*E. 9:* Mi relación laboral con mi supervisor es súper bien, porque siempre hay un punto, nos respetamos y aparte de que nos respetamos, tenemos una relación amistosa. Almorzamos juntos, desayunamos juntos, nos llevamos muy bien.

00:04:56

*FM:* Y tú me puedes comentar alguna experiencia que tus recuerdos donde hayan tenido alguna diferencia en el sentido de que tengan diferentes opiniones en un momento dado, tal vez de alguna situación, de algún cliente o alguna meta que tal vez no esté clara y que de alguna otra manera llegaron a cómo lograron ese juego.

00:05:22

*E. 9:* En realidad siempre pasa eso, porque es, es. Es válido que cada quien tenga una, un criterio diferente de algo, alguna situación que pase, pero al final uno se sienta, dialoga, analiza el tema y la situación y quedamos en un acuerdo porque el objetivo es resolver, resolver el problema al cliente, la necesidad.

00:05:51

**FM:** ¿Y cómo es tu relación laboral con tus compañeros de trabajo?

00:05:58

**E. 9:** La relación con los compañeros, con los compañeros es buena. Una relación buena porque todo el mundo esta no tiene tiempo de estar pendiente a lo del otro, porque es mucho trabajo, se trabaja mucho. Entonces no nos da tiempo ni de mirar para atrás. Sí, es muy bueno el trato que nos tenemos los compañeros porque tenemos mucho compañerismo, nos ayudamos con las metas y si uno cumple la meta de la tarjeta de su día y tiene una extra, nos la pasa y así nos mantenemos en. Tengo una buena relación.

00:06:41

**FM:** Ok. Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de tus objetivos del día? ¿O sea, tú crees que el tiempo que tú pasas aquí en esta cooperativa es suficiente versus a las metas y los objetivos que tienen programados durante el día?

00:07:01

**E. 9:** La agenda si es suficiente, en realidad es suficiente. Y yo siempre tengo una sugerencia con eso que puede ser que sea que sean menos horas, porque es mucho estrés, mucho estrés, porque son muchas cosas. Entonces uno debería de trabajar en realidad siete horas.

00:07:26

**FM:** Sí. Y del mes completo. Yo saco otra. Tiene muchas cosas que hacer, pero del mes completo yo sé que hay semanas que una que son más floja que la otra, otras más fácil de sobrellevar, pero del mes completo o a la semana suele sentirte más presionado.

00:07:42

**E. 9:** A final de mes.

00:07:43

**FM:** Por qué?

00:07:43

**E. 9:** Porque ahí viene ya el cierre de mes. Las metas tienen que estar casi cumplidas ya. Entonces hay que tener la mente amplia de tarjetas de los préstamos, desembolsos y todas esas cosas. Entonces, mucho estrés, mucho al final de mes, mucho estrés con eso.

00:08:05

**FM:** ¿Y en qué momento del día tú te sientes emocionalmente agotado?

00:08:10

**E. 9:** A las 12 del día, ya cuando llegan las 12 del día, ya que ya ese estómago está pidiendo comida. Ya yo estoy estresado por una hora ya pesada porque desde las 08:00 trabajando con los clientes y ya cuando llegan las 12 del día ya uno se va poniendo que se va estresando.

00:08:33

**FM:** ¿De qué manera sueles manejar las cargas laborales? Yo sé que ustedes tienen muchas cosas, aparte de las metas que tienen establecida y una agenda ya programada de cosas que tienen que hacer durante el día. Pero lo que viene es que te trae el cliente cómo tú sueles manejar tu carga laboral.

00:08:54

**E. 9:** Fuera del trabajo o dentro, como yo suelo drenar ese desastre, ese estrés yo lo dreño, cuando

voy a almorzar con los compañeros, porque ahí entramos en conversaciones, nos relajamos, nos reímos, hacemos cuentos, hacemos chistes, buscando la finalidad para desestresarnos.

00:09:18

*FM:* Ejemplo Imagínate que ya tú tienes una presión por X razón, tal vez algún caso que no sea, vamos a suponer algún caso que no sea desembolsado de algún cliente que tú tienes, que no depende de ti, sino de otro departamento, pero tiene la presión de que tiene que trabajar otras cosas que te pasaron, ¿de qué manera tú puedes sobrellevar esa presión?

00:09:44

*E. 9:* Repite la pregunta.

00:09:45

*FM:* O sea, es un ejemplo. Imagínate que tú tienes algo pendiente con un cliente que es muy prioritario pero que no depende de ti. Por eso tú no has dado respuesta y eso te tiene un poco presionado. Pero también imagínate que tú tienes que seguir dando servicio a los clientes.

00:09:59

*E. 9:* Bueno, en ese caso se debe, no se, nunca se debe dejar de seguir insistiendo el caso interno, porque ya es un caso que sale de mis manos, pero hay que seguir dándole seguimiento y seguir con el cliente físico, porque cuando ya tú haces el trabajo aquí ya no hay nada que tú lo hayas mandado a desembolso, y hay que esperar que el depto. de desembolso den el veredicto. Bueno, pasa que uno sigue trabajando y lo que sale, pero uno se preocupa mucho porque a uno le gusta dar el servicio, bueno, rápido, porque el cliente cuando viene con un préstamo lo que quiere que se lo den el mismo día. Entonces uno se preocupa porque el cliente, aparte de que viene a préstamo, nos dice la necesidad para qué fin es. Y a veces ellos transmiten esa necesidad a uno y uno se preocupa más por eso y por eso uno se estresa, porque uno tiene que estar llamando a desembolsos, dándole seguimiento, porque uno comprende el cliente.

00:11:03

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tu capacidad?

00:11:11

*E. 9:* No, cuando yo estoy ya sobrecargado de estrés. Yo lo que quiero es irme para la playa, irme para la playa, desestresarme.

00:11:23

*FM:* Cuando estas en el trabajo. ¿De qué manera lo haces?

00:11:26

*E. 9:* Cuando yo estoy en el trabajo. espero la hora del almuerzo, la 13:00 de la tarde y ahí que me desestreso. Bueno, cuando yo estoy ya súper estresado, yo voy, me paro, me siento allá en la cocina, me tomo un poco de café, un poco de agua y luego va.

00:11:47

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:11:49

*E. 9:* Feliz porque ya voy para mi zona de confort, que es mi casa, a estar con mi familia y ya dejar la jornada del día y súper contento.

00:12:05

*FM:* ¿Qué es el estrés para ti?

00:12:08

*E. 9:* El estrés es lo peor que hay, porque el estrés es una enfermedad silenciosa. El estrés mata, daña los órganos, no es nada bueno.

00:12:23

*FM:* ¿Cuáles síntomas? Ejemplo a ti yo te hago esta pregunta porque a todo, a cada persona le da de manera diferente, pero específicamente a ti. ¿Cuáles síntomas sientes cuando tienes estrés?

00:12:33

*E. 9:* el síntoma que yo siento es que me duele la espalda, Yo siento la espalda pesada, un poco.

00:12:47

*FM:* ¿Qué tan frecuente tú sientes esos síntomas?

00:12:52

*E. 9:* Todos los días.

00:12:55

*FM:* ¿Y cómo sueles manejar el estrés?

00:12:58

*E. 9:* De diferente forma. En la hora de almuerzo con mis compañeros o buscando un café allá en la cocina, tomando un poquito de agua, hablando cualquier cosa con el compañero que me tope de frente cuando voy a la cocina. Lo mismo.

00:13:21

*FM:* Entonces, ya que tú me dijiste cómo sueles manejar el estrés que es eso que tú has implementado y te ha funcionado?

00:13:29

*E. 9:* Claro, me ha funcionado bastante.

00:13:32

*FM:* Y cuando estás dentro del trabajo. Tú me mencionaste que tú vas a irte por un momento.

00:13:37

*E. 9:* Toma café y toma agua. Sí.

00:13:39

*FM:* Okay. ¿Entonces tú realizas alguna actividad física cuando terminas la jornada laboral?

00:13:47

*E. 9:* Sí. Cuando termino la jornada laboral, primero voy al gimnasio. Luego de que voy al gimnasio, voy a mi casa. Entonces ahí ya estoy con la familia. Es súper relajante. El gimnasio me desestresa.

00:14:02

*FM:* ¿Con qué frecuencia tú realizas ese ejercicio?

00:14:06

*E. 9:* Oh, no sé. Ya llevo una disciplina con eso. De lunes a viernes.

00:14:09

*FM:* Okay. Y. Una comparación cómo tu te sientes cuando entras, cuando sales del trabajo y entras al gimnasio y como sales.

00:14:20

*E. 9:* Súper bien porque inmediatamente ya no estoy estresado.

00:14:24

*E. 9:* No, no, inmediatamente. Yo salgo del banco. Inmediatamente yo salgo ya me desestresa porque el estrés está dentro del entorno laboral. Inmediatamente yo salgo ya todo estresado, inmediatamente porque mi mente ya se traslada al gimnasio.

00:14:44

*FM:* Y cuando sale del trabajo del gimnasio?.

00:14:48

*E. 9:* Cuando salgo del gimnasio voy chévere porque voy relajado, ya voy en ese estado, con toda esa energía bien entrenada y así.

00:15:02

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:15:07

*E. 9:* En realidad sí, porque busco la forma de drenar su estrés, de comer saludable y todo eso. Hacer ejercicio físico.

00:15:17

*FM:* Entonces. ¿Cómo lograste adquirir ese equilibrio?

00:15:21

*E. 9:* Te puse en una toma de una consulta. Una charla con una persona. Y me explicó cómo debo de hacerlo para evitar una enfermedad. Entonces me guió de eso y me ha resultado muy bien.

00:15:37

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre?

00:15:40

*E. 9:* En mi tiempo libre veo películas, comparto con la familia, visito a la familia eterna. Voy a la playa. Comparto con los amigos. Siempre buscando la forma de dominar el estrés de la Semana del Trabajo.

00:16:01

*FM:* Entonces logras desconectarte. Ejemplo Yo sé que durante la semana ustedes tienen muchas cosas pendientes. Por ejemplo, ya al final del último día laboral, que tal vez te quedaron cosas pendientes que no dependía directamente de ti y otras que sí, pero ¿tú te llevas, te cargas eso para tu casa?.

00:16:17

*E. 9:* No me lo cargo, porque yo tengo dos teléfonos, tengo uno para los clientes y tengo uno personal. Yo el de los clientes, el teléfono laboral. Yo lo dejo en el trabajo y ya el personal ando con él. Entonces yo trato de salir del trabajo desde que llegue el viernes. Ya yo me desconecto.

00:16:40

*FM:* ¿ Logras desconectarte?

00:16:41

*E. 9:* Si me desconecto, me desconecto.

00:16:47

*FM:* Entonces. ¿tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:16:54

*E. 9:* Sí, talleres y cursos. Organizando, talleres y cursos para manejar el estrés.

00:16:57

*FM:* Y si pudieras cambiar algo en tu trabajo, ¿qué sería? Si tuvieras esa potestad.

00:17:09

*E. 9:* Para cambiar algo en mi trabajo?

00:17:16

*FM:* si pudieras cambiar algo de tu trabajo. Qué sería?

00:17:20

*E. 9:* Serían dos cosas. Que aumenten el sueldo, aumenten el sueldo y que la jornada de trabajo la reduzcan, aunque sea a una hora antes. Para que cuando el cliente quede adentro de la oficina ya uno. A las 17:00 de la tarde pueda estar ya rodando para su casa, para compartir y ya hacer lo que uno hace fuera de la institución que uno va a cenar, si va con la familia y tiene que hacer una diligencia. Entonces para eso también es bueno que disminuyan el horario, porque a veces uno tiene que hacer la diligencia y el horario que uno tiene no lo permite. Por qué? Porque así mismo todos, todos los establecimientos cierran a la misma hora que cierra la oficina. Entonces, cuando uno va a salir de la oficina ya, ya no hay forma de hacer la diligencia porque está cerrado también. Entonces eso es lo que yo cambiaría.

00:18:29

*FM:* ¿Tú crees que eso funcionaría?

00:18:30

*E. 9:* Eso funcionaría al 100%. Porque a veces no quieres una licencia. No queremos un permiso. Y a veces no quedas en la dirigencia. Y en la hora de verdad que le dan a uno. No lo puede hacer porque es una sola hora en lo que uno sale a comer, que uno coma, se traga la comida, que uno sale. Ya no hay forma, es mejor. Tomar eso en cuenta. La empresa que toma eso en cuenta.

00:18:53

*FM:* ¿cómo tú te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:18:58

*E. 9:* Yo me visualizo en cinco años, gerente de una oficina. A través de los estudios, mi preparación académica, el compromiso con la empresa, haciendo el trabajo bien y fuera de la empresa también me visualizo siendo comerciante. Tengo planes de poner un negocio y que pueda fluir para cuando me pensione tener el extra, porque hay que vivir siempre con el extra también.

00:19:40

*FM:* Si esos son tus planes. ¿Entonces, qué acciones tomó la empresa a raíz del covid? Yo sé que se vivió un tiempo de mucha tensión por todas las cosas vividas.

00:19:55

*E. 9:* Bueno, la empresa se portó super bien porque la empresa cuidó el colaborador. De la siguiente forma. La empresa estableció que el colaborador sólo trabajaría un día sí y un día no para cuidar el contagio, para que no nos contagiemos del móvil. Luego empezó a hacer los semanales una semana un equipo y una semana otro equipo. Entonces trabajábamos una semana así. Una semana no? Luego de eso trabajábamos 15 días así y 15 días no, porque la empresa en realidad se preocupó por la salud de los colaboradores. Aparte de eso, nos suplía con la mascarilla, con la mano limpia y con el alcohol. Y también nos suplían con guantes. Entonces la empresa se portó muy bien, se portó demasiado bien porque no estaba cuidando bastante, nos cuidaba con todo, nos protegía con la mascarilla, con el alcohol, nos ponía a trabajar. Una semana, sí, una semana no, 15 días sí, 15 días no, un día sí, un día no lo puso a trabajar también remoto desde la casa. Entonces fue en verdad nos sentimos muy orgullosos de la empresa. Por esa parte.

00:21:30

*FM:* La parte del estrés se vivió. Yo sé que se vivió un momento de pánico, principalmente en las instituciones financieras como cooperativa, que no cerraron porque también la gente no dejó de venir a la institución. Entonces, háblame de eso. Cómo vivieron ese momento de incertidumbre y de estrés?

00:21:47

*E. 9:* Bueno, en ese tiempo el estrés aumentó. Si era un 50, subió un 100% porque teníamos ahí el tema del estrés del cojín, el tema del estrés de las metas de la empresa. Ósea que, la institución no nos quitó eso de que las metas se siguieron cumpliendo igual.

00:22:06

*E. 9:* Las metas seguían igualita. Como que no había covid. Entonces ahí el estrés se duplicó, porque era el estrés del Covid, el estrés de las metas, el estrés de que tengo que estar pendiente con la mascarilla, echándome alcohol en las manos, el estrés de la manito limpia, el estrés de dos metros de distancia. Entonces era mucho estrés. Ahí se duplicó al estrés. Entonces. En ese tiempo era que me daba el dolor más en la espalda, porque en ese tiempo no podíamos hacer ejercicio, no podíamos ir al gimnasio y no podíamos ni compartir con la familia porque nos estábamos protegiendo y cuidando a la familia que no haya un contagio. Entonces esa, eso, esa, ese, ese tiempo de Covid fue demasiado difícil, muy difícil, muy difícil. Entonces ese fue el estrés más grande ahora mismo, ese fue el estrés más grande porque eran muchas cosas juntas.

00:23:09

*FM:* Yo sé que la institución vivió mucho tiempo de incertidumbre y principalmente háblame de cómo va a tener que atender al cliente. Que tal vez el cliente pudiese estar contagiado o algún compañero de trabajo, porque tengo entendido que ustedes ya no estaban como pegados uno del otro, sino que guardaron distancia y por eso no pusieron a trabajar a los empleados, todos a trabajar al mismo tiempo. ¿Pero cómo tú te sentías cuando se sentaba un cliente y tal vez tú tenías miedo de que tal vez pudiera estar enfermo?

00:23:45

*E. 9:* Ok, mira, eso era. Eso era difícil, porque había un protocolo. La persona, el de seguridad delante, le ponía, el cable, le ponía monita limpia y le ponía para medirle la temperatura. Pero eso no bastaba porque que eso no detectaba nada. Uno se quedaba con esa incógnita, con esa persona al frente, ahí sentado y no atender a como uno estaba, ya no estaba, no era estresado, era asustado,

estresado y de todo, todo a la misma vez, cosas interna. Estresado y asustado por el gobierno. Entonces era complicado. Unobestaba atendiendo a la gente y era como con dos mascarillas puesta dos y tres mascarillas puesta y alcohol para el cliente, alcohol para mí. Y cuando se iba a desinfectar el área.

00:24:49

*FM:* Y cuéntame acerca de la institución, la cooperativa puso y tuvo alguna iniciativa, ¿ejemplo de ponerle psicólogos o médicos a la orden en cuanto a la salud de ustedes?

00:25:03

*E. 9:* Si la institución en ese caso también tomó iniciativa y ellos traían doctores para medir temperatura, chequear algún cliente que le vaya a dar un mareo porque la fila se hacía fuera de la institución. Entonces eso a veces se desmayaba a la persona y el doctor tenía que ir a darle primeros auxilios, pero en realidad la institución se comportó a la altura. Fue muy buena la atención con los empleados y con el cliente. No pudo al 100%, al 100% no pudo la empresa.

00:25:45

*FM:* ¿Qué cambio han tenido? Ustedes siguen todavía con el temor del cobre o ha bajado un poco? Todavía siguen con eso mismo? Se podría decir acciones que la empresa implementó en ese momento.

00:26:03

*E. 9:* Ahora mismo no estamos cuidando los colaboradores o colaboradores. Seguimos usando la mascarilla, mantos limpia, alcohol. Seguimos dando todo igual. Pero el cobre al parecer se ha calmado porque no hay tanto contagio.

00:26:29

*FM:* Entonces, como te seguía diciendo, me imagino que vivieron ese momento de incertidumbre con los clientes, la presión, la familia.

00:26:41

*E. 9:* Sí, porque también. Uno está pendiente con los familiares que no se cuiden, se protegen, se pueden hacer no hay que tener mascarilla. Aparte de todo eso, también escogieron compañeros que con medio al covid tuvieron interno. Y fue un desastre, un desorden. Y acabó con todo.

00:27:08

*FM:* ¿Tú sentiste miedo en algún momento de ser contagiado y tal vez perder tu familia, tu trabajo? O tenías miedo de que. De que fuera cerrado la institución?

00:27:17

*E. 9:* Claro, yo tuve mucho miedo, porque si la institución se cierra ahí ya se pone difícil la cosa, ahí no lo mata el gobierno, mata el hambre, la olla, aparte de todo. Y si aparte de eso no quería que la institución cerrara porque era el sustento de mi familia. Entonces, si la institución cierra o yo me enfermo o me contagio del internado, todo hubiera sido un problema porque no me iba a pagar. Esa, esa, esa sociedad en la casa no me lo iba a pagar. Entonces. Gracias a Dios que nos mantuvo siempre bien en salud y pudimos dar el servicio siempre. Nunca me paré. Siempre estuve porque nunca me contagié. Aparte de eso, ¿cómo salía afuera? No salía afuera a preguntarle al cliente que iba a realizar. Si ellos venían hacer algo. Algo rápido o no se acercaba para ver si lo podían atenderlo de una vez para evitar que estén tantas personas aglomeradas. Entonces, el servicio y era un éxito. Ellos

se iban contentos y uno los cuidaba porque cuando uno salía afuera que uno lo resolvía sin tener que entrar dentro, eso era un éxito.

00:28:56

*FM:* ¿Cuál fue tu mayor miedo? A nivel personal y a nivel laboral.

00:29:02

*E. 9:* El mayor miedo mío fue cuando se empezaron a contagiar personas alrededor mío que lo internaban y le ponían oxígeno. Entonces yo me asusté porque ese oxígeno nada más Dios lo salvaba que una gente intubada y uno también pasando trabajo o yendo allá, visitando y ayudando, colaborando y pidiéndole a Dios que no, que lo cuide, que lo proteja, que lo sane. Es complicado. Entonces uno se ve asustado porque aparte de la enfermedad es costosa. Parte de eso de quema a la enfermedad es costosa porque es una enfermedad cara. Cara a cara. Y teníamos miedo por eso. Por eso no cuidaba. No al 100%. Siempre con la mascarilla magneto limpia. Todo eso siempre lo teníamos pendiente y ni en Ene ni en el trabajo con el compañero nos quitaban la mascarilla porque cada quien comía. Cada quién comía, a quién comía en una esquina para evitar eso.

00:30:08

*FM:* Que el estrés que se vivió fue un estrés extremo, aparte de las metas que ustedes siempre llevan.

00:30:18

*E. 9:* El estrés que se vivió fue un estrés. Fuera del 80%.

00:30:20

*FM:* Estrés, no solamente estamos hablando de la meta de los clientes, sino el miedo de contagiarte.

00:30:24

*E. 9:* Miedo, estrés, temor de todo. Eso era, era todo, era un estrés, estrés.

00:30:30

*FM:* Ok, muchísimas gracias por la oportunidad que me das de hacerte esta entrevista y ser parte de que tú seas parte de esta investigación. Tú tienes alguna duda? Inquietud?

00:30:41

*E. 9:* No, muchas gracias. No tengo duda. Muchas gracias. Nos das la oportunidad también de expresar eso que es muy importante.

00:30:47

*FM:* Muchísimas gracias!

## **Entrevista 10.**

00:00:01

*FM:* Gracias por la oportunidad que me das de hacerte esta entrevista. Sabes que el objetivo de esta investigación es poder lograr. Poder identificar cuales factores influye más en el área donde tú te desarrolla que en el área de negocios y poder identificar cuáles factores influyen más, o sea, entre hombres y mujeres, cuáles son los más afectados. Tal vez influya que sea casado, que sea soltero, que tenga hijos o no tenga hijos. Y esta investigación, el objetivo es como del estrés laboral, que las instituciones más adelante la puedan tomar en cuenta para que los empleados tengan menos estrés,

pueda haber un mejor manejo y que le ayude con la salud de los empleados a largo plazo. Entonces, para empezar, quisiera hacerte una pregunta. La primera pregunta que tú me comentes ¿cómo ha sido tu experiencia trabajando en esta cooperativa, en el área de negocios? ¿Cómo ha sido?

00:01:02

*E. 10:* Ok. Bueno, gracias por la oportunidad que me has dado de hacer esta entrevista y. Y la experiencia que he tenido en el área de negocios ha sido muy bonita. Muy, muy maravillosa. ¿Por qué? Porque he estado dándole servicio al cliente. Recibiendo cliente con mucha costumbre. Diferentes clientes que vienen incómodos, clientes que vienen felices y para todo hay un manejo diferente. Entonces, por ende, es un trabajo de mucha diversidad, de mucha cosa nueva día a día, cuando tú le das un buen servicio a un cliente que se siente agradecido. Eso para uno es una gran satisfacción, uno se siente muy bien y déjame decirte que cuando uno les da un buen servicio a los clientes, tú hace una empatía con ellos y ellos también hacen una empatía con uno que donde quiera que ven a uno, tú eres que tiene que darle el servicio. Yo para ese cliente no hay otro empleado que no sea tú que lo vaya a atender, porque después que se sintió a gusto, cómodo con ese servicio, mira la fila llena, poeta, el banco casi se grande, dice no, no, no, yo lo espero a él, que con él que yo voy es el que me atiende bien y eso es una satisfacción para uno, porque ahí se demuestra que el trabajo que uno está dando es de calidad y es al final tiene buenos resultados.

00:02:27

*FM:* Y hablando, comentando ahora del servicio y los clientes. ¿Cómo tú te sientes? Yo sé que para ustedes no es fácil estar el día entero en esta institución trabajando con metas y objetivos. Pero, ¿cómo te sientes trabajando con clientes todo el día?

00:02:43

*E. 10:* Me siento muy bien porque siempre vengo positivo, entro a mi trabajo de manera positiva, vengo siempre a dar un buen servicio, a dar lo mejor de mí y lo que voy a ofrecer ya lo conocimiento que ya yo he obtenido en mi área de trabajo, ya sea por el entrenamiento que uno toma previamente, lo que vengo a ponerlo en práctica y a demostrarlo, ¿qué es lo que he aprendido y cómo? Dándole un buen servicio al cliente, respondiendo a sus inquietudes, por lo que ello viene, porque siempre vienen con una inquietud o vienen por un motivo, entonces esa es mi mayor satisfacción. Me siento muy bien por eso, porque sé que puedo resolverle su necesidad, que tienen, que se le presentan al instante y sé que se van tranquilo y se van satisfecho con el servicio que les doy y entonces eso me hace sentir muy bien y como dicen siempre por ahí, el deber cumplido.

00:03:45

*FM:* Documentándome tú acerca de eso. ¿Tú recuerdas alguna experiencia que te haya marcado o que tú hayas ayudado a algún cliente?

00:03:53

*E. 10:* Uh. Bueno, déjame contarte. Tengo mucha experiencia, pero te voy a contar una de la más reciente. Un cliente que vino muy molesto e incómodo por una transacción que él había hecho. Pero parece que la debió o no la hizo como tenía que hacer. Y quedó como, como decimos, enganchada en el sistema. Entonces el vino que el banco le robó, el dinero que le han robado, el dinero de la cuenta y cuando vino que no quería ni déjame ni hablar ni nada. Lo dejé. Que hable, que se explique, que se, que se desahogue. Y ya cuando el comenzó a contarme su experiencia, inmediatamente yo supe dónde estaba el problema. Ya le tenía la solución. Me reí cuando mientras él me estaba hablando se molestó porque me reí. Pero al final le dije que yo me reí porque ya yo sabía la

respuesta que tenía que darle y que cómo tenía que proceder para resolver su problema. Entonces, cuando ya el término se expresó, entonces comencé a hacerle algunas preguntas de los pasos como él procedió. Entonces, cuando él tuvo la equivocación, ahí comencé yo a explicarle, a orientarlo, a utilizar el sistema en línea. Y ahí comenzó, fue entendiendo hasta que recuperamos la transacción que él había hecho y finalmente cayó donde tenía que caer. Ya se vio reflejada a la cuenta que él quería que llegara a esa transacción.

00:05:30

**FM:** Entonces siento el deber cumplido en saber que llega una persona con problemas a la institución y que al final esa persona que sale de la puerta de la cooperativa no fue la misma que entró.

00:05:43

**E. 10:** Eso, eso es una satisfacción grande, porque uno según el cliente se va alejando, uno lo va mirando y conversando con el compañero de al lado, mira, ¿viste cómo llegó ese cliente de ahí? ¡dao al pecao!, diciendo de todo y mira cómo salió. Entonces siempre uno comenta con el compañero de al lado que se fue satisfecho, le pude resolver un problema y eso a mí personalmente me hace sentir muy bien, excelentemente bien y con mayor compromiso para el próximo cliente que venga, darle el mejor de los servicios.

00:06:20

**FM:** ¿Tu sientes que la institución donde tú laboras actualmente remunera la labor que realizas?

00:06:27

**E. 10:** Claro que sí, claro que me siento muy bien con lo que ellos me pagan, porque cuando comparo a veces con la competencia veo que nosotros tenemos una media de pagos excelentemente bien. Me siento bien y. Y con lo que yo devengo aquí en mi posición da para cubrir mis gastos y mi necesidad y por ende me siento bien con lo que paga la empresa.

00:06:55

**FM:** ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor? ¿Me puede describir esa parte?

00:07:00

**E. 10:** Bueno, ya ha sido excelentemente bien al principio. Sabe que todo lo comienzo. A veces son difíciles, pero ya desde que uno va aprendiendo los manuales de trabajo, los cómo uno debe de proceder al atender un cliente, entonces ya las cosas van mejorando. Ahora mismo la relación como mi supervisor con mi gerente excelentemente bien, porque ya podemos, podemos. Y comunicarnos mejor. Y ya cuando hay cualquier cosita yo le puedo decir mire, en esta parte esto se maneja así y así, así y viceversa. Él también cuando ve que yo estoy, que no estoy procediendo bien y de una vez me me expresa que no, que se procede de esta manera, pero realmente bien, tú.

00:07:52

**FM:** Hablándome de esa parte. Recuerdas alguna experiencia que tú hayas vivido en algún momento donde tu supervisor y tú no estaban de acuerdo con algún proceso que tenías tú que realizar y que al final, ¿cómo lo resolvieron?

00:08:05

**E. 10:** Oh, sí, claro que se. Dentro de lo. Tantas experiencias que. Que hemos pasado. Bueno, llegó un cliente muy amigo de un cliente. Un pana íntimo de él. Entonces él viene a retirar un dinero. Y una gran cantidad. Esa cantidad hay que autorizarlo. Y él me dijo Mira, es un amigo mío. Dale para allá. Hice tú mismo. Entonces. Yo le dije que no y yo le dije no, mira, no puedo autorizar una cantidad alta

y cuando viene una cantidad de cierto monto, tiene que autorizarlo a usted. Aunque yo puedo hacerlo. Pero, aunque a veces cuando. La relación del supervisor y el empleado son muy buenas. A veces ellos le pasan su clave a uno. Entonces. Pues bien, a veces uno le ayuda al gerente, en este caso que era un certificado financiero de un monto alto. Él era el que tenía la obligación de autorizarlo. Como era un gran amigo de él y siempre he escuchado, desde que tengo uso de razón que en la confianza en que está el peligro. Entonces yo le dije a él que me lo ha autorizado y él me dijo que no, utilízalo tú mismo, que tú sabes la clave y dale para allá. Le dije que no y ahí entonces nos entramos en discusión. Entonces yo le busqué el manual, le dije mira este manual. Dice esto que el supervisor que tiene que autorizarlo, sea quien sea, sea un gerente, sea el mismo gerente general del banco, hay que proceder como dice los manuales, y él no le quedó de otra que entenderlo y autorizarlo porque él estaba ocupado y y me dijo que lo autorizara y yo le dije yo lo espero, yo lo espero a usted y el cliente lo espera, podía esperarlo. O sea que estábamos todos de acuerdo en que podíamos esperar que él termine lo que estaba haciendo para venir a autorizar esa transacción y no le quedó de otra que venir a autorizar. Al final del día me dio la gracias porque le hice ver una. Una le dio una gran lección que en la confianza que esté el peligro. Y cuando tú confías en alguien, a veces él que es el que te. Te hace caer en. En la que te pone la trampa porque te hace caer. Y como en este negocio se mueve dinero, los errores se pagan con dinero. Entonces hay que hay que proceder como dicen los manuales y gracias a Dios, él pudo venir a firmar y al final me dio las gracias. Me dijo que aprendió una gran lección.

00:10:47

*FM:* Y con los compañeros de trabajo. ¿Qué tal es? ¿Cómo es la relación laboral?

00:10:52

*E. 10:* Es un 98%. Un 99% podría decir que excelentemente bien. Claro está, uno nunca le va a caer bien a todos, por mejor que uno sea, por más cariñoso o por más atento, por más servicial. Hay uno que hasta eso le molesta. Por eso te digo un 99, no te digo el 100%, pero yo podría decir que yo me llevo bien con todos. ¡Gracias a Dios no! Yo veo. Por eso yo me siento bien, porque el servicio que yo doy se lo doy a los mismos compañeros que se lo doy al mismo cliente y a todo lo trato igual a mi compañero como si fuera un cliente y por eso yo entiendo que la relación es muy bonita, muy buena con ellos.

00:11:39

*FM:* Yo creo que tal vez la diferencia que haya tenga que ver con la competencia a nivel de venta de productos.

00:11:47

*E. 10:* Podría ser eso. Porque acuérdate que cuando tú das un buen servicio y te preocupa y te sabe todo el día a esa misión, a dar un buen servicio, los resultados son favorables, son positivos. ¿Qué paso? Que a ese compañero de al lado que no sale con esa misma mentalidad mía, por ende, va a tener menos resultados que los míos. O sea, van a ver que va a haber una merma entre él y yo. ¿Y qué pasa? Y viene la envidia, viene el egoísmo, viene como esos celos. Entonces eso siempre va a pasar. Siempre el que sale a dar un buen servicio. Tiene buenos resultados.

00:12:29

*FM:* ¿Y cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos? Y tú crees que el tiempo que tú pasas en tu trabajo, de la hora que entras a la hora que sale. Es un tiempo justo para ustedes cumplir, aparte de la demanda que tienen de atender a los clientes y

resolverle sus problemas y vender los productos. ¿También el compromiso que ustedes tienen con el cumplimiento de la Ley de las Ventas, verdad? Y tratar de cumplir con su agenda. ¿Tú crees que es suficiente ese tiempo para ustedes?

00:12:59

*E. 10:* Bueno, mira, cuando yo entiendo que sí. Porque cuando tú vas a entrar a la institución. Ellos te lo dan todo. Te dicen Mira, el horario es de ocho a 16:00 de la tarde. Quiere decir que. Así es esta institución como una cooperativa atiende. Cliente también atiende muchísimos clientes. Por ende. De 8 a 5 y de 8 a 5. Entonces. Sabes que cuando cierran la puerta a las cinco, cierran la puerta para el público, ya no se toma eso. A veces se toma hasta 30 o 40 minutos trabajando y finalmente sale a las seis y algo. Si no hay descuadre, si hay de cuadro, entonces la cosa se complica un poquito. Pero cuando uno firma para entrar, a uno le dicen su horario a las cinco y uno sabe que como va a trabajar en área de servicio. El tiempo nunca va a ser exacto cuando no sale. Me gustaría. Así que lo banco que la cooperativa o las instituciones financieras puedan cerrar a las 16:00 de la tarde al público para que no pueda salir a las cinco. Siempre y cuando no tenga diferencia. Porque cuando tiene diferencia de dinero sabe que no va a salir matar. Pero. Yo, por lo menos en mi caso, yo. Yo en mi entrevista de trabajo, cuando entré ya yo sabía. Me programé que era para salir, para cerrar a las cinco y ya salir a cinco en adelante.

00:14:34

*FM:* Y yo sé que ustedes tienen mucho compromiso con eso de la venta y colocaciones de préstamos y tarjetas de crédito y aperturas de cuentas porque tienen una meta que cumplir del mes completo. ¿Cuáles semanas suelen sentirte tú... sueles sentirte más presionado en tu trabajo?

00:14:52

*E. 10:* Oh, esa es una buena pregunta. Porque sabe que uno le pone metas y objetivos que hay que cumplirla si o si hay que cumplir ese objetivo. Ya cuando uno pasa balance, tercera y 4.ª semana, la tercera comienza la presión, pero la 4.ª ya la presión llega a su límite. Que uno se siente estresado cuando tiene que colocar o captar cinco clientes y llamaba por tres o uno y que se está acercando el cierre de mes y que uno sabe que no ha cumplido, entonces el estrés crece bastante. Yo entiendo que la última semana es la semana de mucho estrés. Y que uno se presiona mucho, mucho, mucho.

00:15:39

*FM:* ¿En qué momento del día hablando del estrés, en qué momento del día tú sueles sentirte más emocionalmente agotado?

00:15:47

*E. 10:* En qué momento del día? Ya cuando va cayendo la tarde. Esperé 15:04 de la tarde, ya a las cinco ya uno se siente ya agotado porque en este, en este puesto uno habla demasiado. Desde que llegué hablando con clientes, hablando y habla y habla y. Y uno no repara y y más aún cuando no da un buen servicio al cliente, que quieren atenderse con uno, que no quieren ir con el de al lado. Por ende, en mi caso, yo entiendo que me toca un más cliente porque me esperan. Pero ya cuando uno a las 17:00 de la tarde ya uno está súper agotado. La voz ya a veces se le. Baja el tono. Y todo porque hay que hablar demasiado.

00:16:38

*FM:* ¿De qué manera sueles sentir tu manejas tus cargas laborales?

00:16:44

*E. 10:* De qué manera?

00:16:45

*FM:* Esa presión que ustedes tienen durante el día de las metas, de los objetivos, crean, es lo que tú acabas de mencionar, que habla mucho con los clientes para resolver, explicar y venderle. ¿De qué manera ustedes manejan esas cargas?

00:17:00

*E. 10:* En mi caso, en mi caso, como yo leo las escrituras. Siempre estoy leyendo las escrituras, siempre me agarro de algunas escrituras que hay en la Biblia, por ejemplo, en Josué uno nueve Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente. No temas ni desmayes, que yo Jehová tu Dios, estaré contigo dondequiera que tu vaya, es una escritura maravillosa. Cuando vienen esas cargas, yo digo Bueno, Jehová está conmigo. Vamos a trabajar juntos, vamos a voy a depositar esta carga. Las Escrituras nos dicen Cuando estés agobiado, deposita la carga sobre mí y yo tomaré el control. Entonces eso me da mucha fortaleza para esa carga. Deposito dársela a él. Pero claro está, con la acción que yo tengo que hacer, ejecutar todas las cosas para que todo salga bien. Entonces en esa parte, en ese temor, yo llevo, yo distribuyo la carga y esa carga también produce estrés. Entonces yo la la puedo manejar durante el día agarrado de las escrituras y sabiendo que las cosas van a salir bien. Cuando uno pone en su mente que las cosas van a salir bien de un 100%, el 99% te salen bien porque tú programaste tu mente para que las cosas te salgan bien y tu actuar en función de que las cosas te vayan a salir bien, eso es lo más importante.

00:18:34

*FM:* ¿cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades? O sea que cuando ya tú sabes que tú no puede más que la presión baja bastante fuerte.

00:18:44

*E. 10:* A veces uno coge un poco de presión. Pero siempre he sabido que las cosas tienen soluciones. Cuando uno se va presionando porque es normal, es normal que cuando ya todo está llegando, que ya no puede resolverlo, se está acabando el tiempo, no puedo resolver, me estoy agotando, me tengo que ir, tengo un compromiso, tengo esto. Entonces, ¿qué hay que hacer? Bueno, yo me detengo un poquito a analizar la situación y a pensar, como decimos en frío, en este tipo de negocio hay que pensar en frío, piensen en frío y de seguro que la solución está ahí mismo, al doblar de la esquina. Ya tú tienes la solución en tu mano. Lo que pasa que cuando uno se presiona, se bloquea todo, pero cuando tú estás en paz y tranquilo, sabiendo que todo va a estar, que tu va a tener esa respuesta en tus manos y que tú le vas a poder solucionar. Ese cliente va a poder resolver porque todo está ahí, todo en el trabajo, todo es prácticamente la misma rutina, todos son los mismos casos. Ya cuando uno tiene un tiempo en este negocio, en esta cooperativa, todas las cosas son rutina. O sea, lo que te pasó ayer no te pasa hoy, pero te pasa mañana. Vuelva a un cliente con esto y todo va a ser prácticamente lo mismo. Claro está, todo ese momento está piensa en frío, está tranquilo, sereno. La respuesta va a estar ahí porque de verdad que se siente. Uno coge presión en estos puestos.

00:20:13

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral? Tanto emocional como físicamente. ¿Me lo puedes describir?

00:20:21

*E. 10:* Bueno, mira, físicamente me siento bien. Porque. Porque yo me programo para esas ocho horas de trabajo de 8 a 5. Yo estoy programado. Yo vengo de temprano sabiendo que tengo que

durar esas horas cuando termino. Yo me siento bien, yo disfruto mi trabajo. Lo que hago lo hago con amor. Cuando tú haces las cosas con amor. Te cansas menos. No es que no te cansa, pero te cansa menos. Físicamente excelentemente bien. Y en lo laboral también en lo laboral. Cuando yo termino hago un recuento de todos los clientes que atendí. Me hago la pregunta yo mismo atendí todo. ¿Los clientes como debía de atenderlo, se fueron satisfechos todos los clientes?, trabajé los clientes en el menor tiempo posible? Todas esas preguntas yo me hago. ¿Para qué? Para poner en práctica al día siguiente y. Y lograr optimizar el tiempo a ellos. Lograr que yo pueda resolverles más los casos a ellos y. Lograr tener esa satisfacción personal mía en lo laboral y tanto en lo físico. Pero al final me siento sumamente feliz y termino contento mi jornada. Y como quiera, como uno da servicio, uno tiene siempre que estar contento y con una buena cara. No puede traer ningún tipo de problema al trabajo, porque somos la cara de la cooperativa, la cara de la empresa y la cara tiene que ser que refleje confianza y que refleje que tú estás dispuesto a dar un buen servicio. Entonces, cuando uno cumple con eso, al final de la jornada uno se siente satisfecho y contento con lo que hizo.

00:22:15

*FM:* Okay. Sigue hablándome acerca de eso. ¿Qué es el estrés para ti?

00:22:22

*E. 10:* El estrés.

00:22:23

*FM:* ¿Cómo todo? ¿Cómo tú lo puedes definir? El estrés laboral. El estrés.

00:22:29

*E. 10:* El estrés es una palabra muy fuerte. En ventas. En lo que más nosotros decimos es déjame decirte que en ventas una más disfruta el 31 desde las 18:00 de la tarde hasta las 12 del día. Es el momento en que uno celebra. Nosotros que trabajamos en ventas, cuando logramos los objetivos, ese es el único momento que uno celebra. Y al otro día, el día 1, ya comienza el estrés y el estrés es el extremo y tedioso. El estrés te hace sentir cansado. Te presiona mucho el estrés porque ya tu comida es el mes siguiente que tiene una cuota que tu dices. Bueno, ya yo cumplí mi cuota el mes pasado, pero ya el día 1 comienza una nueva, ya uno comienza estresado a pensar a cómo buscar ese cliente. Cómo dar un buen servicio. Cómo hacer negocio en la cooperativa y tratar de comprender por qué. Es más, a veces en la primera semana uno cree que va a lograr por lo menos terminar con 1/4 de la meta y a veces no y no se logra. Entonces ahí comienza el estrés. El estrés te va abrumando y te va presionando. Pero generalmente uno maneja ya eso porque es el día a día de nosotros los que trabajamos en el área de servicio, en la cooperativa. Eso es normal.

00:24:00

*FM:* ¿Cuáles síntomas sientes cuando tienes estrés? Sabes que el estrés a cada persona le da de manera diferente, aunque sea un estrés por la misma situación. Ejemplo Ustedes que están en el área de negocios, en el área de ventas, ¿verdad? El servicio al cliente y ese asunto que son la cara prácticamente de la institución. Si a cada persona le da el estrés de manera diferente, pero especialmente a ti. ¿Cuáles síntomas tú sientes cuando tienes estrés?

00:24:24

*E. 10:* Bueno, mira, a veces me da con comerme las uñas. Ahí se me ponen todos los dedos bolitos de comerme las uñas. Ya, yo siento cuando yo me doy cuenta que me estoy comiendo las uñas, es que estoy estresado. Tengo una carga de estrés fuerte. A veces me da con absorber con la nariz cuando

tengo ese estrés en la respiración. He seguido a Jala con la nariz. Ese es ese tipo de estrés que yo voy a demostrar.

00:25:00

*FM:* ¿Y qué tan frecuente sientes esos síntomas? Yo sé que ustedes trabajan con mucha presión y eso, pero ¿qué tan frecuente te da?

00:25:07

*E. 10:* Bueno eso será una temporada específica, la penúltima, la última semana es cuando ataca de verdad esos síntomas. Y también cuando le pasan a uno el presupuesto que me dicen bueno, tiene que captar clientes para el mes que pasó y lo logré. Ya para este mes son cinco porque van subiendo, entonces son cinco y eso es bueno. ¿Y dónde iba a conseguir eso? Ya, ahí comienza el estrés, ahí comienzan los nervios. Las uñas se fueron de paro.

00:25:43

*FM:* Cómo manejar el estrés, cómo tú la manejas. Vamos a suponer, planteándote una situación que tú estás ahora mismo como ejemplo. Es el ejemplo que tú acabas de dar. Que te estresa ya el saber que, ya finalizando el mes, ya todavía tú no has cumplido la meta que te pusieron y que te la de la supieron ver la compra del mes pasado, que tú la cumpliste. ¿Pero de qué manera tú sueles manejar el estrés? ¿Cómo tú mismo te cargas?

00:26:08

*E. 10:* Bueno, mira. Hay algo que me ha dado buenos resultados que yo digo. Bueno, ellos son los gerentes. Ellos son los líderes de esta cooperativa, de esta empresa de negocio. Entonces, si ellos pusieron este presupuesto es porque ellos tuvieron que hicieron un previo análisis de dónde, ¿cómo podríamos nosotros lograrlo? Y si eso vino de ellos es porque ellos entienden que nosotros podemos lograrlo por nuestra capacidad y eso me quita un poco de carga, aunque no me quita el estrés, pero me da un poco de tranquilidad y me permite salir al día siguiente con ese objetivo enfocado en la mente de saber que si vino ello es porque ellos entienden que nosotros podemos conseguir y cubrir nuestras cuotas, que es lo que nos da estrés.

00:27:03

*FM:* Y si yo te pregunto ejemplo en el momento, en el día, en el día, vamos a suponer que hoy tú estás trabajando, recibe una presión por algo, tú sabes que hay a veces que uno se estresa por situaciones que no dependen directamente de ti. Ejemplo Hay un desembolso de un cliente que tú sabes que necesita el dinero y que tú le prometiste que sí, que ese préstamo va a salir, ese dinero va a salir tal día, pero que tú sabes que se complicó. Tal vez el departamento tiene muchos desembolsos, bien poco por turno y en ese momento tú te estresado más otras situaciones que te llegaron en el día. ¿Cómo tú manejas el estrés en ese momento? ¿Cómo tú mismo te calmas?

00:27:41

*E. 10:* Bueno, el cliente está, la comunicación cuando tú eres sincero y honesto, el estrés disminuye. ¿Por qué? Porque le va a hablar claro al cliente no le pude conseguir este desembolso por X motivo. Ya no depende de mí. Depende del jefe mío. Él no está ahí. Salió. No se pudo firmar tiempo, pero para mañana sí. Le prometo que va a estar disponible a tal hora. Siempre que uno hace que la comunicación sea fluida y que sea sincera, los clientes entienden porque ellos saben que si hubiese dependido de mi lo hubiesen tenido inmediatamente el préstamo.

00:28:27

*FM:* El tú saber que el cliente entiende la situación, eso te baja un poco la presión?

00:28:31

*E. 10:* Sí, claro, claro.

00:28:33

*FM:* Si mencionan alguna actividad física que tú realizas al terminar la jornada laboral, si es que realizas alguna.

00:28:42

*E. 10:* Si yo cuando llego a la casa hago tres veces ejercicio en mi residencial, hago tres días de ejercicio, a la semana.

00:28:54

*FM:* ¿Qué tipo de ejercicio?

00:28:57

*E. 10:* Yo camino y hago ejercicio con una cuerda. Brinco la cuerda. Eso me desestresa. La cuerda.

00:29:06

*FM:* Cómo tú te sientes cuando sales del trabajo que comienza a hacer el ejercicio, cuando tú terminas, ¿cómo se siente tu cuerpo?

00:29:13

*E. 10:* Cuando salgo del trabajo.

00:29:14

*FM:* Cuando tú empiezas a hacer ejercicio, ¿cómo termina? Hay una diferencia de cómo funciona, ¿cómo tú terminas?

00:29:20

*E. 10:* Sí, claro, porque cuando, cuando yo salgo a hacer ejercicio, vengo estresado del trabajo, vengo con una carga, con un cansancio también. A veces no quiero ni ir a hacer ejercicio porque estoy cansado, pero yo sé que cuando ya hay un cambio, la mente, cuando mi mente cambia ya de un ambiente de carga laboral a un ambiente de deporte, de recreación, el mismo cuerpo se va adaptando y va haciendo esa transformación. Ya cuando uno se mete dentro del ejercicio, ya esa carga ha desaparecido y ya cuando uno termina uno se siente liviano, se siente cómodo y más aún cuando uno se baña, ya no se baña, ya el cansancio se fue del trabajo y del ejercicio.

00:30:08

*FM:* ¿Tú sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:30:13

*E. 10:* Sí, porque como te digo yo, mi trabajo lo tomo de pasión, de diversión. Cuando te gusta lo que haces, aunque tú te canses, pero tú siempre está contento, siempre está positivo y siempre va a estar. Con un enfoque, un objetivo. Si tú haces tu cosa con amor, al final todo va a terminar feliz y contento.

00:30:44

*FM:* ¿Qué es que tú qué haces en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre, me refiero a los fines de semana.

00:30:51

*E. 10:* En mi tiempo libre. Yo voy que termino el trabajo, que vengo a mi casa, salgo, salgo, hago mi ejercicio, estoy con mi familia, pero luego el sábado estoy con mi familia. La saco porque es el único

momento que uno tiene de estar con ella, porque el trabajo le absorbe muchas horas. Vamos, el sábado salimos a hacer diligencias. Toda la diligencia que no puedo hacer en la semana por el trabajo. Entonces la organizo el sábado y salgo con mi familia, mi esposa y mis hijas a hacer toda la diligencia. Comemos juntos. Ese sábado y ese domingo son para ellas.

00:31:27

*FM:* ¿Por qué? ¿Cómo te visualizas a nivel laboral? Bueno, déjame dejar esa pregunta de último... ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:31:39

*E. 10:* Sí, claro, siempre nos mandan a tomar cursos o capacitación y siempre nos mantienen dándonos esos tipos de charlas, porque ellos saben que este que mi empresa es una empresa de negocio sobre todo financiera, que manejan dinero, siempre existe ese estrés y ese es uno de los métodos que utilizan mandarte a tomar una clase, una charla. a veces, talleres.

00:32:12

*FM:* Es que si pudieras cambiar algo de tu trabajo. ¿Qué sería?

00:32:16

*E. 10:* Salgo de mi trabajo. Bueno que cuando cerremos la puerta a terminar inmediatamente que podamos, que yo pueda salir lo más temprano posible del banco, que no tenga que salir seis y pico de la institución financiera de la cooperativa.

00:32:36

*FM:* ¿Y cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:32:40

*E. 10:* En cinco años. Yo me visualizo como un gerente. No pienso quedarme aquí toda la vida. Yo pienso seguir escalando. Para eso me he ido preparando, y yo entiendo que por lo que yo hago o lo que yo hago en cinco años. Puede ser que puede ser que sea un gerente, uy que pueda dirigir esta institución.

00:33:11

*FM:* Para terminar, déjame hacerte una última pregunta. ¿Qué acciones tomó la empresa con el covid?, Yo sé que fue un momento muy difícil para las empresas, principalmente para las instituciones financieras, porque fueron instituciones que no cerraron y ustedes tuvieron que darle siempre el frente al público ante una situación que era desconocida a nivel mundial, de que a nivel de la salud no sabían cómo combatirla y eso y todo el mundo sentía temor. ¿Pero qué hacían? ¿Le tomó la empresa que implementó la empresa a raíz del covid?

00:33:44

*E. 10:* Bueno, tú sabes que la empresa tuvo que adaptarse primero a los tres meses de cierre. Luego de ahí fuimos trabajando de manera remoto en la casa y en algunos momentos nos llamaban a la empresa a trabajar o a atender algún cliente y luego a los tres meses, cuando ya fueron desencadenando la apertura de la empresa. Pero fue muy, muy fuerte, porque uno nunca había trabajado desde su casa y uno se sentía como medio incómodo. Extraño todo en mi casa trabajando y estoy produciendo dinero y ganando dinero.

00:34:25

*FM:* Y como cliente, cuando tenía que ir a la sucursal, ¿qué tal eso?

00:34:30

*E. 10:* Bueno, ese trato con de la parte del gobierno, un temor grandísimo, que había una protección y como que había un rechazo. Yo decía Bueno, pero este cliente se siente bien, hemos hecho una buena empatía, no lo puedo abrazar, no le puedo, no puedo de cerca, no me puedo echar la mano porque es un temor y un miedo con esta incertidumbre del cobro. Pero fue muy tedioso.

00:34:57

*FM:* Y la empresa no entiende que sí lo protegió, porque yo sé que vivieron mucho estrés en ese momento. Entonces la persona que tú estás atendiendo pudiera contagiarte o un compañero de trabajo. ¿Tú sientes que la medida que tomó la institución realmente les protegió?

00:35:11

*E. 10:* Sí, si la empresa en esa parte no se peleó con eso. Esta cooperativa ha sido muy confusa en esa parte ha sido muy obediente. Lo protegía su cliente, lo cuidaba, estaba siempre velando que la instancia la mantuviéramos y le dio un buen trato al cliente con todas esas cosas, con todos esos controles estándares de calidad que utilizamos en ese momento.

00:35:39

*FM:* Muchísimas gracias por darme la oportunidad de hacerte realizar esta entrevista y que tú seas parte de esta investigación. ¿Tú tienes alguna duda e inquietud acerca de la misma?

00:35:49

*E. 10:* No, no, ninguna.

00:35:51

*FM:* Muchísimas gracias.

## **Entrevista 11.**

00:00:01

*FM:* Muchísimas gracias por la oportunidad que me das de poder hacer realizarte esta entrevista. Esta investigación se hace con el objetivo de poder identificar cuáles son los factores que más afectan en el área de negocio, que es el área donde te desempeñas. Saber cuáles factores impactan en los colaboradores. De esa área en cuanto al estrés y poder identificar cuáles personas son más afectadas, si son los hombres o las mujeres, si están casado o no están casados, o los que tienen hijos, los que no tienen hijos. Poder hacer esa comparación y con el objetivo de que más adelante puedan tomar en cuenta las instituciones financieras. Esta investigación, para poder mejorar la calidad de vida de sus empleados. La salud. Podrán reducir el nivel de estrés laboral en la institución, específicamente en el área de negocios. Entonces, para empezar, quisiera realizarte la primera pregunta.

00:01:09

*E. 11:* Que?

00:01:10

*FM:* Quisiera saber, ¿cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?

00:01:15

*E. 11:* Bueno, ha sido enriquecedora. He aprendido mucho. A pesar del poco tiempo que tengo en esta empresa de los dos años he sido muy. Capacitado. Y he aprendido mucho. Bastante. Me gusta. Me siento satisfecho.

00:01:36

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día? Yo sé que ustedes tienen mucha presión de ventas. Tienen mucha presión por los productos que tienen que vender, pero también tienen que enfocarse en cuanto al servicio de los clientes que van a la oficina buscando un servicio por parte de ustedes. ¿Qué tal te sientes trabajando con clientes todo el día?

00:01:57

*E. 11:* Es un poco agotador porque ya cuando termina la hora del servicio de irse, ya uno se siente como que no puede más. Pero de cada cliente se aprende. Uno tiene una experiencia y ha sido bueno, porque cada uno de ellos va enseñándote y uno va, va aprendiendo de ellos y haciéndolo un poco mejor y haciéndolo un poco mejor. Y así va conociendo también a la persona, porque a medida que llega el cliente ya tú visualiza y dice bueno esta persona y de tal manera déjame poder atenderlo y entonces ahí comienzas hablando con las personas, tratando de complacer lo que está buscando. Entonces me siento bien. Es reconfortante saber que cuando llegue el cliente. Entonces tú le ofreces un producto y entonces le va buscando la vuelta de los productos que ofrecemos y poder saber que el cliente se va satisfecho o que lo que yo le ofrecí él pudo tomarlo. Eso fue maravilloso. De verdad que eso, eso marca mucho.

00:03:05

*FM:* Hablándome de su experiencia de la venta de producto y eso con los clientes. ¿Tú has tenido alguna experiencia que te ha marcado donde tú pudiste dar un servicio al cliente y te ha quedado para ti?

00:03:17

*E. 11:* Si en una ocasión un cliente fue para un préstamo de su para su esposa, para él, pero que su esposa iba a necesitar en una operación. Y el hecho de buscar mi supervisor y poder gestionar ese ese préstamo por los canales correspondientes. Eso fue algo maravilloso, porque imagínate el hombre después que yo le conseguí y que pudimos gestionar ese préstamo. Luego el señor volvió al banco para darme gracias por lo que había pasado. De verdad que me sentí muy satisfecha con ese servicio, el poder brindar lo que la persona necesita para cubrir una necesidad. Eso es algo maravilloso para mí.

00:04:01

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas? Ósea, tú sientes que la institución remunera tus esfuerzos a las ventas que ustedes realizan, el servicio que ustedes dan.

00:04:15

*E. 11:* Bueno, sí, sí. A nosotros nos pagan incentivo por ventas. Y es maravilloso, porque cada vez que llega un incentivo, aunque no sea mucho, y sumado con cada incentivo que te dan por todo lo que tu atienden, por la persona que te atiende y por los productos que se venden, entonces automáticamente si uno se siente bien y feliz al saber que uno llama un cliente y acepta la tarjeta, eso es maravilloso porque ya yo sé que yo voy a tener 100%, me hace sentir bien.

00:04:45

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor? ¿Puedes describirmelo?

00:04:49

*E. 11:* Es buena. Es buena en lo laboral. Muy bien. Me enseña. Me dice cómo tengo que hacer las cosas cuando tiene más experiencia que yo en todas las áreas. Y cada vez que necesito que me enseñe y me diga qué hacer, yo voy con mucho amor y cariño. Me enseña.

00:05:07

*FM:* ¿has tenido algún alguna? En algún momento se ha encontrado la situación en que ha tenido una contradicción. Por ejemplo, tienen opiniones diferentes. ¿De qué manera ustedes han resuelto esa situación?

00:05:20

*E. 11:* Bueno, sí, somos personas diferentes y como tal, siempre hay diferencias, pero el hecho de que sea muy profesional esa persona hace que uno se sienta comprendido y enseñado a la vez. O sea, me siento bien porque al escucharlo o porque tiene más experiencia, ¡entonces me va dando satisfacción de que Guau! Sí, mira qué bien. Y entonces cuando implemento ha pasado que. Que me siento satisfecho por el consejo que me dio mi supervisor. De verdad que hemos tenido una buena sincronización en el trabajo, en el hecho de poder pedirle a esa persona que me ayude cuando estoy en algún momento que sabe que se presenta cosas que uno no maneja. Entonces que esa persona le va diciendo cómo hacerlo porque me siento bien.

00:06:10

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tus compañeros de trabajo?

00:06:14

*E. 11:* Es buena compañeros son. Son bien chistosos, también están para ayudar, es buena. Hay algunos momentos donde hay alguna persona que trae de la de su casa alguna situación. Uno también ayuda a esa persona y con consejos. Y ha sido buena. De verdad que. Algo también importante es que hay mucha competencia entre nosotros por las ventas. O sea, si yo vendo más en este mes que mi compañero, entonces quizás él se sienta mal por eso, porque no está dando la talla y quizá el supervisor le esté llamando que tiene que poner en la pila, que tiene que cumplir la meta. Entonces hay mucha competencia entre nosotros por eso, pero ahí vamos tratando de como equipo, porque somos un equipo de echar para adelante. Pero como los beneficios son individuales, también cada quien se paga para ganarse su beneficio.

00:07:10

*FM:* Y ¿cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de tus objetivos? Tú crees que tú entiendes que el tiempo que tú pasaste tu trabajo de ocho a 17:00 de la tarde, que creo que el horario de ustedes, ¿verdad? Es suficiente para el cumplimiento de sus objetivos del Día de las Metas, independientemente de la asistencia que tienen que darles a los clientes que van a oficina. ¿Es suficiente ese tiempo?

00:07:37

*E. 11:* Bueno, nunca es suficiente porque quizás el cliente llegue y uno quiera ayudarlo con algún producto que sea para beneficio del banco y de uno por lo incentivos. Pero imagínate que el cliente no lo quiera. Ya tengo que otro cliente. O sea, perdí más tiempo con ese cliente tratando de convencerlo y no se pudo. Entonces como quiera, es difícil el cumplimiento de las metas, y a veces es un lío porque déjame contarte, cuando uno mira al compañero que el compañero está trabajando, yo estoy trabajando en algún problema de alguna tarjeta de crédito que es para solucionar un problema, ¿verdad? Pero yo estoy mirando al compañero que el compañero está ofertando un producto y que se lo aceptan y después le oferta otra cosa, entonces automáticamente se le van los ojos para el otro lado y uno dice, pero, ¡caramba!, porque a mí no me tocó ese cliente, sino el del problema. Ósea, que no nos da tiempo a poder hacer todo lo que queramos, porque uno también pierde mucho tiempo, a veces con clientes tratando de resolverle alguna situación que se le perdió la tarjeta, que hay que ver quién se la clonó. Y son cosas que uno contactando al departamento que uno tiene que llamar para saber qué pasó. Entonces se pierde mucho tiempo. Entonces a veces el

estrés llega cuando tú sabes que en el día de ese día solamente resolviste problemas y no tuviste incentivo porque no atendiste a nadie que te dio un beneficio. De hecho.

00:09:10

*FM:* Yo sé que ustedes tienen mucha presión con eso de las ventas, con la atención al cliente, entre otras cosas, pero yo sé que todas las semanas son diferentes, pero del mes completo, ¿cuál ha sido el cuál ha sido la semana? ¿Cuál es la semana más presionante para ustedes en el trabajo?

00:09:30

*E. 11:* Bueno, déjame decirte que el a final de mes es el momento más difícil porque, bueno, porque es cierre de mes y entonces las metas ahí comienzan a preguntar y a ver si logramos o no, entonces cuando no se logra una meta uno quiero usar esa semana para para hacer lo que no hizo durante el mes y ahí entonces llega el estrés. Que agotadora, sabes que no cumplí, entonces viene el supervisor a decirte que no se cumplió la meta y hacer reuniones para que dé una vez eleven qué estrategias se van a buscar para poder sacar adelante que lleguen esas metas. ¿Mira, me he agotado, verdad que sí? Eso préstamo, eso desembolso. No es fácil. Esa venta de producto de verdad que es muy tedioso.

00:10:21

*FM:* Del mes completo. ¿No? Bueno, ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?

00:10:29

*E. 11:* Agotado el momento del día final de las 17:00 de la tarde.

00:10:34

*FM:* Al final de la jornada.

00:10:35

*E. 11:* Ya siento que las fuerzas se me acaban. Me agoto.

00:10:41

*FM:* ¿Y de qué manera sueles manejar tus cargas laborales? Yo sé que ustedes tienen mucha presión por las metas, los objetivos que tienen que lograr más. Lo que llega es la que te trae el cliente. ¿Pero de qué manera tú sueles manejar tu carga laboral en el área que te desempeño en el área de negocios?

00:11:00

*E. 11:* Bueno, yo me paro, yo me paro y bebo agua, me paro, camino, respiro y entonces ahí puedo relajarme un poco. No es fácil, ¿verdad? Y uno mirando esa cola de fila sabiendo que van para allá. Y tú no tiene ese tiempo, quizás por tener sed y rápidamente, tú sabes. Entonces es agotador también.

00:11:25

*FM:* Esa manera de ejemplo que. Que el ejercicio que tú realizas de pararte, de respirar te ha funcionado 100%.

00:11:32

*E. 11:* Sí, sí, me funciona y siento que el estrés es menos, nunca se quita porque inmediatamente uno vuelve a la posición, ve el gentío y ya. Es agotador, pero me funciona. Es verdad que. Me paro, respiro y bebo agua y entonces camino un poco y después me siento.

00:11:54

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades? Te hago esta pregunta porque yo sé

que hay diferentes límites. A veces uno está presionado un poquito, pero cuando ya tú estás límite al límite máximo que ya no puede más, ¿cómo tu te sientes?

00:12:06

*E. 11:* Bueno, te voy a entrar con una experiencia. Había uno de los clientes. Y estaba haciendo como preguntas y cosas que yo de verdad no entendía. Y yo como trataba de respirar mirándolo y creo que se dio cuenta que yo estaba como al límite, porque esos son los límites. Quizá no sea el trabajo, sino el cliente. Es lo que lleva a uno al límite. Entonces, en esa ocasión estaba al límite de mi capacidad y automáticamente mi supervisor se dio cuenta y fue ayudarme con esa situación. Yo fui respire y él no terminó de me ayudo en ese proceso porque de verdad que era una persona bien difícil. Entonces cuando estoy al límite, entonces pienso que no quiero perder mi trabajo. Entonces respiro. Trato de buscar ayuda y digo a los compañeros que me ayuden. Y así haciendo preguntas, entonces baja el nivel.

00:13:01

*FM:* Entonces, ¿cuál es la diferencia cuando tú te sientes al límite que cuando no lo estás?

00:13:06

*E. 11:* Bueno, uno tiene que conocerse porque si uno no se conoce, lamentablemente uno no sabe cómo enfrentar el día a día. Además, dan unos talleres que nos enseñan a cómo manejar conflictos y ahí mismo podemos conocernos también. Entonces una cosa es al no tan límite, cuando por ejemplo tú comienzas a preocuparte, una tensión, un poco de ansiedad. Entonces cuando ya estás al límite, ya uno pierde la capacidad de pensar. Entonces uno puede en ese momento hace cualquier cosa sin pensar y ni por eso te ve la noticia mucha gente que te dice cómo lo hizo, pero fue que ya estaban al límite. Entonces, cuando uno ya está en el límite, uno pierde la capacidad de pensamiento, el control, los impulsos. Entonces llega lo que es la pulsión, o sea la impulsividad, y entonces pasa lo que pasa. Pero uno yo comienzo a sudar, me siento nervioso, tartamudeo un poco de tartamudez, pero lamentablemente bueno, gracias a Dios no, lamentablemente no ha pasado de ahí porque ya yo me conozco.

00:14:23

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral? Emocional y físicamente.

00:14:28

*E. 11:* Cansado. Estaba muy cansada y me siento agotada, cansada, frustrada porque quizás yo tenía muchas transacciones que hacer ese día o muchas cosas pendientes, y quizá no pude hacer dos o tres de todas las que tenía. Entonces uno se va con desánimo y mínimo ni quiere ni querer pararse de la silla. Un ejemplo de eso que uno sale agotado. Por ejemplo, cuando uno ve que cierran la puerta y el banco está lleno entonces y uno tiene que atender al cliente, pero también había unos préstamos que desembolsar para poder desembolsar, como te dije. Entonces se complica cuando no me puedo ir porque necesitan esos préstamos el desembolsado al otro día y si yo me voy no pasa. Entonces puede ser que el cliente venga y al otro día me hago un lío. Entonces uno por responsabilidad y para que el banco no, no le llame la atención. Uno trabaja eso, cada hoja de eso lo sube para que ese préstamo al otro día pueda ser desembolsado. Mucha atención. De verdad que demasiada atención.

00:15:41

*FM:* Entonces. ¿Qué es el estrés para ti? Puedes describirlo...

00:15:46

*E. 11:* El estrés? Es una carga que nosotros sufrimos, ya sea por el trabajo en el hogar, en el trabajo. Ósea, el estrés es algo que nos bloquea, que nos hace sudar, que nos pone ansioso. El estrés nos enferma. Para mí el estrés es eso algo que no paraliza o que no nos hace funcionar bien. Cuando uno tiene estrés, uno no funciona bien. ¿Por qué? Porque uno está pensando en algo que es lo que provoca que uno tenga la ansiedad. Entonces, cuando viene la ansiedad, cuando uno está hablando con el cliente y pensando en algún problema que tiene fuera de su casa, entonces automáticamente la conversación no va a ser efectiva. Y quizás lo que yo quería vender no llegó al cliente porque yo estaba pensando en alguna situación que yo tenía y el estrés es terrible. Ósea, dentro de la institución uno sufre mucho estrés porque el hecho de no poder. Y ayudar al cliente. Eso provoca un estrés y una ansiedad grande. Entonces, en esta cooperativa exigen mucho de que uno tiene que dar el 100%, pero cuando hay estrés uno no da el 100%, uno da. ¿Cómo te explico? De un 100% uno da un 50. Y cuando hay, cuando ya a fin de mes uno a uno, da poco, uno da bien un 10%, porque ya la fuerza se agota, no porque ya uno sabe que no va a cumplir la meta. Mira, es difícil y hay que vivirlo.

00:17:20

*FM:* Ejemplo, déjame hacerte esta pregunta, yo sé que cada persona tiene diferentes tipos de síntomas en cuanto al estrés. Cuando hablamos de ti, ¿cuáles síntomas tú sientes cuando tienes estrés?

00:17:34

*E. 11:* Bueno. Dolor en el estómago. Lo primero, un miedo como un frío en el estómago, la mano sudada como nerviosa. Un pensamiento de nerviosismo recurrente ahí, en esa mente mía. Sudo. Sudo mucho, pienso mucho. No me puedo concentrar en lo que estoy haciendo. Entonces me crea problema, crea, me concentrarme. Entonces tengo que estar llamando al supervisor porque no estoy concentrado y el supervisor me jala la oreja por eso, usted sabe. Entonces a veces me da apuro con el supervisor, porque de tanto que yo le hago seña que venga acá porque estoy bloqueado. Entonces automáticamente el supervisor yo tengo pena con el supervisor porque él va a pensar que yo no tengo capacidad y un día de esto yo sé que eso me traería problemas en esta cooperativa.

00:18:31

*FM:* ¿Qué tan frecuentes sientes esos síntomas?

00:18:34

*E. 11:* Bueno, a final de mes siento porque llega el momento de que uno tiene que presentar el resultado y cuando usted no cumple no sabe que no vendió suficiente producto o que no desembolsado mucho préstamo a nombre de yo que lo busqué, entonces automáticamente me bloqueo, llega la ansiedad y llega el estrés y de verdad que no cumplí meta. Es difícil. Uno se siente que uno no está haciendo nada y que lo van a botar.

00:19:04

*FM:* Si podemos decir que el proceso que te causa ese estrés viene siendo la falta.

00:19:10

*E. 11:* No cumplirme, no cumplirlo.

00:19:13

*FM:* Y ¿cómo sueles manejar el estrés?

00:19:16

*E. 11:* Bueno, como te dije ahorita yo dentro de la institución bebo agua, me paro, camino, pero

fuera de la institución porque también uno tiene que buscar su salida. Yo voy al gimnasio, yo monto bicicleta, yo veo películas, voy al cine, sí, porque si no, exploto.

00:19:37

*FM:* Tú hablándome de eso de actividad física que me acaba de mencionar, que tú vas al gimnasio de vez en cuando, montas bicicleta y eso. Pero esa era la pregunta que venía a que me mencionaras alguna actividad física al terminar la jornada laboral como tú me la acabas de mencionar, que viene siendo que montas bicicleta y adelante. Yo te preguntaría que con qué frecuencia tú lo haces, o sea, si tú lo haces todos los días religiosamente, o lo hace a diario, o lo haces de manera ya como si fuera una rutina.

00:20:11

*E. 11:* Bueno, déjame decirte que no con tanta frecuencia, porque en el banco, aquí en esta cooperativa, yo tengo la dificultad de que, si no salgo temprano, usted sabe que, aunque cierre la puerta hay que atender a los clientes que están dentro y también lo que uno tiene pendiente para que al otro día puedan seguir trabajando con ese cliente. Entonces es un poco difícil para mí. Entonces por obligación médica me mandaron a hacer ejercicio. Entonces. Como te decía. Me. Me. El médico me puso que haga ejercicio porque yo tengo en la parte de la espalda una. Una contracción muscular muy fuerte, producto del estrés, me dijo el doctor. Entonces me puso que haga, camine, que camine, que haga cardio y bicicleta estática. Y yo lo puedo hacer, pero hay días que lo puedo hacer porque puedo salir temprano, pero hay días que no, que tengo que salir tarde, pero como que era un corre, corre ¿por qué? Porque tengo que ir a buscar las niñas a la casa de mi mamá para luego llevarlas a mi casa y comenzar a ver las tareas de ella, a ver cómo le fue en el colegio para entonces hacer la cena no es fácil la vida de una madre. Tres. Si hace más el esposo, más la casa. Más quizás responsabilidad de que tengo que llevar en la mente para que no se me olviden. O sea que es una Tablet digital andante, como decimos.

00:21:43

*FM:* Yo quisiera hacer una pregunta dentro de eso que tú acabas de mencionar, cuando tú vas al gimnasio, que tienen la oportunidad de salir temprano, ¿verdad? ¿Cómo tú te sientes cuando tú llegas? ¿Y cómo tú te sientes cuando tú sales? O sea que tú me puedas decir la diferencia de cómo entró esa persona al gimnasio y cómo salió.

00:22:01

*E. 11:* Te lo voy a hablar de dos días, por ejemplo, algún día que salga temprano, porque ese día no hubo tanto movimiento en la institución. Entonces automáticamente ese día me siento relajada, salí temprano, me siento bien y yendo al gimnasio, pero cuando es un día de mucho trabajo que hago lo mismo, muy cargada, muy cargada, me siento, así como que no quiero levantar un pie ni un brazo, pero automáticamente después que dejo mis hijas resueltas entonces por indicación del médico, tengo que ir y cuando salgo me siento bien, o sea, con una fuerza de poder seguir embromando con las niñas, seguir haciendo tareas no es fácil.

00:22:42

*FM:* Que se puede sentir la diferencia cuando haces si no haces ejercicio.

00:22:45

*E. 11:* Sí, sí hay una diferencia muy grande porque el cuerpo se rebela.

00:22:51

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:22:56

*E. 11:* Quizá no tan saludable. ¿Por qué? Porque el banco me consume mucho tiempo. Entonces, cuando me consume mucho tiempo, entonces la tendencia en mi mente está de que no le estoy dedicando tiempo a la casa. Entonces tiene que haber un equilibrio entre me siento bien en la institución, pero también bueno, cuando salgo temprano le dedico tiempo a mi casa, a mi salud. Pero entonces no lo estoy haciendo porque duro más en el trabajo. Entonces cuando salgo, salgo agotada y entonces tengo que trabajar para mí. En lo personal, mi casa, mi, mi, mis hijas, que a cada rato me llaman del colegio, que las niñas tienen alguna dificultad porque no han hecho tarea. Entonces es un estrés también. Verás, mi esposo también me reclama porque, mira, no estás haciendo. Mira, dejaste de hacerlo. Mira, estamos alejándonos. Y es por eso que uno vive sumergido.

00:23:47

*FM:* No estoy hablando de eso que tú acabas de mencionar. ¿Cómo tú crees que pudieras lograr tener ese equilibrio que necesitas?

00:23:56

*E. 11:* Si saliera un poco más temprano de los horarios de los bancos, fueran más temprano. ¿Verdad que sí? Porque, aunque está en esta cooperativa de horario, como quiera, uno tiene que seguir trabajando y no se puede ir hasta que no haya cumplido con todo lo que uno tenía pendiente. O sea que es un poco complicado la situación.

00:24:19

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre me refiero a los fines de semanas.

00:24:24

*E. 11:* Los fines de semana a lavar uniformes, a preparar todo lo que es para la semana. O sea que ir al salón, llevar a las niñas también al salón, recrearlas un poco, porque es el único día para recrearse, salir en familia, hacer las compras del supermercado para la semana entera, la merienda y todo lo demás. O sea que es un poco complicado mi vida.

00:24:49

*FM:* Y no pregunta en base a eso.

00:24:51

*E. 11:* Ahora, tú sabes, cuando yo me siento bien, cuando estoy de vacaciones y yo me siento bien porque sé que no tengo dependencia del trabajo porque estoy de vacaciones, aunque la de la casa nunca se quita, pero estoy me relajo más.

00:25:06

*FM:* ¿Tú lograste conectarte cuando estás? Cuando los fines de semana. Yo sé que ustedes tienen muchas cosas con eso de esas metas y los objetivos que tienen que lograr, porque lo tienen que lograr y es un compromiso a nivel personal y con la institución. Pero tú sabiendo que ejemplo lograste, llegó el fin de semana, tú lograste conectarte, las cosas que se quedaron pendientes con tu tiempo libre para dedicárselo a la familia. Tú logras desconectarte.

00:25:34

*E. 11:* No, no me he aprendido a desconectar, tengo que trabajar en eso porque inclusive que quiero hacerlo con las niñas disfrutando el fin de semana. ¿Entonces llega el pensamiento uy, que dependiente de desembolsar, de trabajar un desembolso, pero entonces qué pasa? Se me olvidó por tanta presión y entonces me acuerdo con los papeles, inclusive me acuerdo un lo dejé y entonces comienza eso, martillaba en la mente y ya se me quita la emoción del fin de semana. Tengo algo

pendiente que yo sé que el cliente va a comenzar a llamarme, que porque no se lo han desembolsado.

00:26:06

*FM:* Ok. Y en tu institución, bueno, tú mencionaste que sí, pero déjame hacerte la pregunta nuevamente para seguir el orden de esta entrevista. ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:26:20

*E. 11:* Sí, sí, sí. Ellos pusieron un curso de manejo de conflictos, unos talleres. Fue muy bueno, la verdad.

00:26:29

*FM:* ¿Y del estrés?

00:26:32

*E. 11:* También incluyeron el estrés porque, por ejemplo, vieron que estábamos muy estresados por algunas metas que no habíamos cumplido. Entonces nos dieron un taller acerca de esa.

00:26:40

*FM:* Parte de ese taller y tú has visto que ejemplo ha habido cambios dentro de la institución, que ejemplo ustedes como empleados han implementado algo de eso, ¿qué aprendieron?

00:26:50

*E. 11:* Bueno, cuando nos preguntaron que cómo nos sentíamos, dijimos que tenía mucho estrés por las metas, que era muy alta entonces. Queriendo decirte que es como si tú tuvieras la oportunidad de verla. Cuando tú te dan esos talleres, tú tienes que inventar. No me van a bajar las metas. Las metas van a seguir igual. Ahora tú tienes que ver lo diferente, o sea porque lo tomábamos como muy a pecho, o sea, si no se cumplen me van a botar, o sea es como yo lo manejo, no es como como esté, porque no vamos a cambiar el pensamiento con el pensamiento, sino como yo pueda digerirlo. Entonces nos han enseñado que nos paremos, bebamos café, hablemos, relajemos y nos movamos para poder tú sabes manejar esa parte.

00:27:43

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo. ¿Qué sería?

00:27:49

*E. 11:* La hora de salida. Como te dije ahorita, la hora de salida un poco complicado para el que tiene familia porque tiene hijos por cuestión de las tareas. Como te dije, atenderlos porque ellos necesitan mucho tiempo y el esposo es un poco complicado. Yo cambiaría que bajaran un poco las horas para irnos temprano a casa.

00:28:16

*FM:* ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:28:21

*E. 11:* Bueno, en cinco años gerente. Yo me veo gerente. Déjame decirte. Veo una posición de gerencia.

00:28:28

*FM:* Y ¿qué tú estás haciendo para lograr eso?

00:28:31

*E. 11:* Bueno, yo estoy preparándome, tomando todos los talleres. También estoy estudiando para que ellos puedan ver mi capacidad también cumpliendo mis metas y el supervisor vea que yo sí soy capaz. Entonces, cuando ven eso en uno que haya una vacante, yo puedo aplicar y ahí yo sé que pasaría eso, pero tengo que prepararme, pues si uno no se prepara también yo he conocido todos los productos y manejarlos para que no, para no llamar tanto al supervisor sino poder ser capaz de manejar eso.

00:29:08

*FM:* Ya por último, para para terminar esta entrevista y realmente agradezco la oportunidad que me estás dando. ¿Quisiera preguntarte, qué acción tomó la empresa a raíz del covid? Sabe que vivimos una situación muy difícil, en el cual se vivió mucha incertidumbre, mucha presión, mucho estrés. ¿Pero realmente qué tomó la cooperativa a raíz del covid?

00:29:35

*E. 11:* Bueno, la institución tomó iniciativa aquí, como todas las instituciones pusieron manita limpia en la puerta en todos los lados de nosotros también tapabocas, mascarillas que usamos también allá en la cooperativa, unos, unos lentes antibalas para poder protegernos. El horario también era. Así. Era flexible. Era flexible. Se trabajaba un día sí, un día no, después semanal, después quincenal, de pago mensual y para cuidarnos. Sentí que de verdad no estaba acogida.

00:30:17

*FM:* Y que no me vieron porque una de las instituciones que realmente siempre dio la cara al público fueron las instituciones financieras. Imagínate lo que son la cooperativa y los bancos no pueden cerrar, pero los clientes tampoco. Nunca dejaron de ir, a pesar del temor que ustedes tenían. ¿Pero qué tal ese estrés que vivieron?

00:30:37

*E. 11:* Fue difícil porque cada vez que veía a una persona vestida de blanco, porque iban así encapuchados, uno se asustaba. Es verdad que fue un momento bien difícil ver la persona, la fila larguísima a metros de distancia. La cola era muy larga porque la distancia, al estar en la distancia entre medio de persona y persona, era más larga. Fíjate que no volvimos apático. No volvimos apático porque yo no quería que me enfermara el cliente que yo tenía ahí delante. Entonces había como una de lado y lado. Ni el ir a ver, ni el cliente quería infectarse conmigo. Que era que estaba recibiendo los clientes ni yo quería que todos ellos que estaba teniendo infectar. Entonces nos volvimos apáticos. Fue algo bien frustrante, de verdad. Y uno tenía que estar con la manito limpia, lavándose, yendo al baño. De verdad que fue mucho estrés. Teníamos que pararnos a respirar porque sentíamos que no estábamos dando con esa mascarilla, a pesar de que de condiciones médicas como que era usarla, fue difícil. Hay mucha gente que estaba trabajando en remoto, que eso era algo dentro de la institución, que así no había muchos empleados porque era rotativo, o sea, no rotar como para no tener tanto empleado dentro. Y si fue así que pasó de verdad que fue mucho estrés. Imagínate después de la pandemia acomodar todo eso, los horarios nuevamente, las personas, la mascarilla, el lavamanos, todo eso, acomodar eso de nuevo a que la gente se acostumbrara otra vez a lo otro. Fue un tiempo difícil y el banco no cerró. El banco siempre estuvo implementando medidas para que las personas tuvieran sacando su dinero, haciendo transacciones y todo lo demás para que no quebrara como país. No sé, ya tú sabes.

00:32:30

*FM:* Agradezco la oportunidad que me has dado de poder realizar esta entrevista y que tú seas parte de esta investigación. ¿Tienes alguna duda e inquietud acerca de la misma?

00:32:40

*E. 11:* No, para nada. Yo pienso en manejar mi estrés ahora con esta entrevista me ha dado luz de poder saber que si no manejo mi estrés entonces estaría en problemas. Puedo perder mi empleo a mi institución y quiero crecer en ella. Gracias por la oportunidad de tomarla en cuenta y también de hacerme ver que necesito manejarme.

00:33:03

*FM:* Muchísimas gracias!

## Entrevista 12.

00:00:00

*FM:* Gracias por darme la oportunidad de hacerte esta entrevista. Sabe que el objetivo de esta investigación es determinar cuáles factores más influyen en el estrés laboral en el área en el cual te desempeñas, que es el área de negocios y poder identificar cuáles colaboradores son más afectados. En esta parte vemos que ejemplo estamos entrevistando tanto hombres y mujeres para ver la calidad de vida de cada uno. Y Isabel si, esto es uno de los factores que también pudiese afectar en el estrés laboral de. Uno de los colaboradores con el objetivo de esta investigación. El objetivo principal es que más adelante las instituciones financieras podrán tomar en cuenta para mejorar el estrés laboral en los colaboradores de acuerdo a los resultados que den. Entonces, para empezar, quisiera hacerte una pregunta. La primera pregunta, ¿verdad? ¿Cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?

00:00:56

*E. 12:* Bueno, yo pudiera catalogar mi experiencia en esta institución como muy favorable. Ha sido muy buena mi experiencia en esta institución porque es una institución que nos enseña. Yo pudiera decir que yo llegué a esta institución siendo bachiller y aquí he podido hacer mi carrera universitaria, maestrías, he podido desarrollarme, tener muchísimos conocimientos, porque la institución aparte de que nos forman, pues también es flexible con el tema de algunos, algunos permisos que uno pueda necesitar para temas estudiantiles y me siento muy bien, catalogo la experiencia como muy buena.

00:01:46

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día? Yo sé que ustedes tienen mucha presión, mucha meta en cuanto a los objetivos de ventas y eso. Pero. ¿Cómo ha sido tu experiencia trabajando con clientes todo el día?

00:02:01

*E. 12:* Bueno, mi experiencia trabajando con clientes. Es buena. Es buena. Yo la catalogo como buena porque cada cliente que entra por esa puerta es una oportunidad para nosotros poder cumplir y lograr los objetivos de la institución. A veces es un poco estresante porque cada cliente es una situación diferente y dependiendo de la necesidad que el cliente tenga, pues eso pudiera hacer que la experiencia me lleve a lograr el objetivo o en su momento me detenga para yo tener que resolver

algunas situaciones de la que uno no tiene planificada para su agenda diaria y eso pudiera sacarme un poco de contexto, pero para eso estamos y lo afrontamos con mucha dedicación.

00:02:59

*FM:* ¿tú puedes contarme alguna experiencia que ha tenido con algún cliente que te haya sentido bien, que te haya marcado en tu vida tu trayectoria?

00:03:07

*E. 12:* Claro que sí!, yo pudiera contarte muchas anécdotas. Pero hay una muy especial que me marca y es aquel cliente que entró un día por esa puerta que usted está mirando ahí, señorita. Ese cliente llegó y recuerdo que no andaba vestido de una manera muy. Usted sabe que en este país a veces, como usted se viste, así le tratan. Entonces, ese cliente pasó por varios escritorios antes de venir al mío. Y yo veía que mis compañeras que antecedieron la atención a ese cliente, pues, como que no se interesaban en escucharla, en atenderle, porque era una persona que andaba con una ropa, yo diría que quizás no la mejor ropa para venir a un banco y cuando yo cuando el cliente llegó donde mí, que yo le escuché. Yo me di cuenta que ese señor tenía grandes ideas, que lo que necesitaba era un buen asesor financiero que le ayudara a organizar sus ideas y que le ayudara. A poner en marcha ese gran proyecto que él había soñado, que lo entendía y lo comprendía porque él dio un paso que quizás muchos de nosotros no nos atrevemos a dar. Y es que él dejó su trabajo para emprender. Pero él como que no sabía cómo organizarse, pero sí estaba claro en lo que quería hacer. Y por temas de ética como esto se está grabando, por temas de ética yo me voy a reservar el nombre de ese cliente, pero es uno de los negocios más prósperos que tenemos hoy aquí en San Juan de la Maguana.

00:05:00

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realiza? Tú entiendes que realmente la institución a la cual tú te dedicas. Remunera de alguna otra manera esa labor que realizas.

00:05:15

*E. 12:* Yo voy a dividirlo en dos. Económicamente no me siento bien remunerado, porque cuando uno mira, cuando uno analiza todo lo que uno como empleado da. Tú sabes muy bien que la remuneración que tú recibes no va acorde con las ganancias que tú le dejas a la empresa, que la empresa gana a través de uno. Pero está la remuneración que no es económica, que es la que me queda a mí. Y yo entonces pongo en la balanza y pudieras responderte esa pregunta como positiva. Me siento muy bien con mi remuneración. Cuando mezclo lo económico con lo no económico, cuando digo lo no económico me refiero a la parte intrínseca que me queda a mí de cara a los conocimientos que la institución. Pues cursos y otras remuneraciones no monetarias que ya se quedan conmigo para siempre. O sea que pudiera catalogarla de buena.

00:06:24

*FM:* Descríbeme cómo es tu relación laboral con tu supervisor.

00:06:27

*E. 12:* ¡Excelente!, ¡Excelente!, yo tengo un supervisor que es una persona respetuosa, es un líder porque no todo el mundo es líder. Pero mi supervisor es un líder. Es una persona que escucha. No solamente sus ideas son las que se pueden llevar a cabo, sino que él, pues, nos reúne. Tiene la manera de. De. De. Muchas veces uno no cree que uno va a poder lograr las cosas y. Y esa persona pues guía uno de una manera tan natural, tan tan líder, que tu terminas no haciéndolo, sino excediendo. Y eso es gracias a esa confianza que mi líder pone en mí o en nosotros.

00:07:19

*FM:* ¿Tú has tenido alguna experiencia con tu supervisor que de alguna otra manera no están de acuerdo? ¿Tienen diferencia de opiniones? ¿Cómo lo han llegado a solucionar o llegar a un acuerdo?

00:07:30

*E. 12:* Las experiencias con los supervisores se va construyendo a través del tiempo. Yo pudiera decir que sí, que no solamente una, sino muchas. Pero el tiempo, el tiempo se va encargando en generar confianza entre las partes. Siempre habrá desacuerdos, pero al final debe primar el profesionalismo y las ideas que lleguen con el porqué debe ser de esa manera y dar tal o cual resultado.

00:08:08

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tus compañeros de trabajo?

00:08:11

*E. 12:* Es buena, es buena.

00:08:13

*FM:* ¿Y has tenido alguna experiencia en el cual se han ayudado de manera mutua para el logro de los objetivos?

00:08:21

*E. 12:* Todos los días son experiencias diferentes. Si no trabajamos como equipo, si cada quien no pone su parte, lamentablemente los objetivos no se logran. Y para eso poder ser real. Cada quien tiene que poner su granito de arena. Y ese granito de arena es como una máquina perfecta que tiene que encajar el rompecabezas en cada pieza para que al final el objetivo pueda ser el deseado.

00:08:50

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos del día? ¿Tú crees que ese tiempo es suficiente?

00:08:59

*E. 12:* ¿Me pudiera aclarar un poquito la pregunta, señorita?

00:09:02

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con los objetivos del día? Yo sé que ustedes reciben clientes, pero aparte de los clientes que tienen que atender de manera física los procesos que tienen con otros clientes que no están directamente en la oficina, más las ventas que tienen asignada de venta. ¿Tú crees que es suficiente el día que pasan en la oficina para cumplir todo eso?

00:09:23

*E. 12:* Si estuviésemos áreas que nos apoyaran con algunas cargas operativas que tenemos que resolver nosotros mismos, el tiempo fuera suficiente. Pero como aquí somos todos, cada quien hace de todo, como que no hay una definición puntual de que allí está el área de esto o de aquello y que yo puedo referir mis situaciones operativa a esas áreas. Y si fuera así, el tiempo fuera perfecto. Pero, cómo estamos ahora que somos todólogos. Pues, lamentablemente pudieran ponerle más horas al día y entiendo que no sería suficiente.

00:10:01

*FM:* Del mes completo a la semana suele sentirte más presionado en tu trabajo.

00:10:06

*E. 12:* Cada quincena. La semana de la primera quincena, quincena 15 y la última semana del mes.

¿Por qué? Porque es la semana donde tenemos más afluencia de clientes. Son semanas de pago. Tenemos las oficinas más llenas. Tiene muchísimas situaciones que todos tenemos que enfrentar. Y tú pudieras organizar una agenda de trabajo. Y puede ser que me llegue la hora de marcharme a mi hogar. Y no pude ver la agenda porque tuve que dedicarme en cuerpo y alma a todo el cliente que entró por esa puerta con una situación puntual que al final debemos resolver. ¿Por qué? Porque todos nosotros somos la cara de la Coop central.

00:10:46

*FM:* ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotada?

00:10:51

*E. 12:* Generalmente, ya las últimas horas del día. Ya estoy quizás deseosa de irme a hacer ejercicio, caminar, porque ya humanamente di todo lo que podía dar, aunque con deseos de seguir, pero a veces ya llega un momento que el cuerpo mismo te dice para.

00:11:17

*FM:* ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales?

00:11:21

*E. 12:* ¿Me puede aclarar la pregunta, señorita?

00:11:23

*FM:* Ósea, ¿cómo tú manejas tus cargas laborales. ¿Yo sé que a veces es difícil tantas cosas que tienen en el día a día, pero de qué manera tú sueles manejar esa situación que se te presentan?

00:11:36

*E. 12:* Priorizando, priorizando, las cargas laborales siempre van a existir. Desde que llegamos por esa puerta ya tenemos la carga. ¿Por qué? Porque no necesariamente, yo puedo ir fluyendo cómo va el día, en el día a día. Siempre, yo pudiera tener trabajo de días anteriores. Entonces la carga laboral, yo la voy minimizando con la priorización. Pero, hay un momento que como llegan tantos clientes, no puedo tocar eso que prioricé y eso me crea un estrés. Señorita, ¿yo no le puedo explicar? Yo creo que a veces trabajo para pagar medicina de tanto que me estreso.

00:12:17

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades, que ya tú sabes que no das más en el trabajo?

00:12:24

*E. 12:* ¿Señorita, esa es una pregunta muy comprometedora? Mire, se la voy a responder en diferentes partes, número uno, me da deseo de tomar mi cartera y marcharme, número dos, me da deseos de apagar la computadora y sentarme a mirar para afuera. Son muchas las cosas que me vienen a la mente, pero, me debo al respeto de quienes confían en mí. Me debo, al respeto de mis clientes, me debo el respeto propio, me debo el respeto de mi familia. Y entonces hago un alto, hago un alto y digo: ¡Espérate!, ¡espérate!, tienes que organizarte?, tienes que volver al inicio. Entonces, señorita, para darme a entender, le voy a decir una frase que yo utilizo mucho: ¡Déjame! desaprender y volver a aprender. Vamos al origen y arranco de cero. Y entonces eso me ayuda. Como encajarme, como a entrar nuevamente en el túnel, en el carril correcto. Porque si dejo que el estrés me domine, entonces no fluyo. Porque cuando uno está estresado, uno mira todo como. Como una carga. Le voy a poner un ejemplo puntual y yo diría que muy ligero: Cuando usted en su casa tiene muchos trastes para fregar, cada vez que usted mira el fregadero, usted lo que quiere es irse de ahí.

Pero si usted mira el fregadero y usted organiza todos esos trastes que usted está mirando ahí, entonces usted dice, voy a comenzar con las losas, después voy a seguir con los calderos y así sucesivamente. Así mismos son los trabajos nuestros aquí en los bancos. Entonces yo organizo el trabajo, vuelvo al origen y encarrilo.

00:14:26

*FM:* ¿Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:14:31

*E. 12:* Yo pudiera decir que me siento muy bien al finalizar mi jornada laboral, porque yo acostumbro, señorita día tras día a medirme. ¿Qué hice? ¿Qué hice? ¿A qué vine hoy? A mi trabajo. Y cuando yo miro hacia atrás y veo el mundo de cosas que yo pude lograr en ese día, todas las soluciones que le pude entregar a mis clientes internos y externos, me hacen sentir, me hace sentir que finalicé una jornada laboral llena de éxito y aunque me pudiera parar de mi silla estresada, el estrés se me quita cuando hago esa retrospectiva de cosas que yo en el día a día hice y me voy con la satisfacción del deber cumplido. Señorita.

00:15:22

*FM:* ¿Qué es el estrés para ti? ¿Cómo tú puedes describirme el estrés?

00:15:28

*E. 12:* Señorita, esa es una pregunta muy comprometedor, señorita. ¿Una pregunta, fue esta empresa que la contrató a usted para hacer estas encuestas? Porque yo las veo que usted pues ha ido a todas las oficinas y nosotros tenemos miedo porque yo necesito mi trabajo, señorita.

00:15:49

*FM:* No, para nada. Incluso esta, esta. Esta entrevista de manera confidencial. Esto es para, como un trabajo de investigación, simplemente para poder determinar cuáles son los factores que más influye, como yo le había dicho horita, cuáles son los factores que más influyen en el estrés laboral, en los colaboradores determinar también cuáles son los colaboradores más afectados.

00:16:11

*E. 12:* Y usted tiene soluciones. Señorita para la investigación le va a llegar alguna conclusión que usted pueda dársela a la. A los. A las cabezas de esta institución y que nos puedan ayudar.

00:16:27

*FM:* Al final de esta investigación. Claro, esto va a tener una conclusión y van a tener. Van a surgir recomendaciones. Ahora mismo es muy pronto para yo decir que tengo una, porque tengo que tener todas las entrevistas realizadas y hacer el proceso de lugar para poder llegar a una conclusión. Pero, realmente el objetivo es ese, que las empresas puedan tomar en cuenta no solamente esta cooperativa, sino todas las demás. Esta investigación va a estar ahí disponible para que realmente, en un futuro que otras personas también se interesen, porque a nivel mundial ya el estrés se ha convertido en una problemática. Entonces el objetivo es ese, o sea que no es comprometedor en el sentido dado de que usted está aceptando que yo le realice esta entrevista, pero es de manera confidencial.

00:17:11

*E. 12:* ¡Señorita!, y entonces, ¿porque usted la graba?

00:17:14

*FM:* Porque es parte de las pruebas de que realmente no fueron conclusiones que fueron sacadas de

manera propia, sino que están las pruebas de que realmente esas fueron las conclusiones que llegamos por el proceso que se siguió.

00:17:35

*E. 12:* Ósea, que esto es como universitario?

00:17:39

*FM:* Sí, claro, claro. Es parte de la tesis que estoy realizando de una maestría de Recursos Humanos.

00:17:44

*E. 12:* Muy bien, muy bien. Porque nuestro supervisor, pues cuando nos reunieron nos indicaron que estaría pasando una persona para hacer un trabajo, una encuesta, por un tema universitario. Pero, uno generalmente se asusta porque uno no sabe qué está haciendo la empresa que pudiera si uno es muy honesto al responder, ¿qué daño me pudiera hacer? Porque usted sabe, señorita, que estar sin trabajo en estos tiempos es muy difícil.

00:18:13

*FM:* Sí, y es como el consentimiento informado que usted acaba de leer, dice que no le va a afectar su trabajo. Ósea, esto no es no estamos con el objetivo de dañar, sino lo contrario de poder colaborar que esta investigación sea fructífera en un futuro, para ustedes mismos como colaboradores, de que la empresa pueda tomarla en cuenta y tomar tal vez nuevas iniciativas para mejorar su estrés. Porque el estrés es parte natural de todo el ser humano, sea que trabaja en una institución financiera o no, pero, todo va a ser dependiendo de cómo los empleados la manejen.

00:18:47

*E. 12:* Muy bien, entonces, señorita. ¿Usted me puede repetir la pregunta, por favor?

00:18:52

*FM:* ¡Oh!, claro que sí. Yo quiero que, por favor, si es posible, me pueda describir qué es el estrés para ti?

00:18:58

*E. 12:* Yo entiendo que el estrés es la peor enfermedad que puede existir a nivel mundial. Porque con el estrés me daño la piel, el cabello, los órganos internos. Me daña el cerebro. El estrés es el causante de muchas enfermedades. Yo diría que la base de cada situación de salud que nosotros los seres humanos podemos presentar se llama estrés. Entonces es la parte que quizás todos deberíamos aprender a manejar y lamentablemente, es la que menos sabemos manejar.

00:19:37

*FM:* Cuando yo sé que cada persona le dan los síntomas de manera diferente. Cada persona es diferente y lo trata de manera diferente. ¿Pero hablando de ti, cuáles síntomas tú sientes cuando tienes estrés?

00:19:48

*E. 12:* Siento como que mi pecho se hincha. Cuando yo tengo mucho estrés, yo siento un dolor en el pecho y siento como que mi corazón creció y no me cabe dentro del pecho. Me siento como ahogándome. Como que. Como que respiro. Como que he corrido mucho. Y cuando respiro, me duele. Así se me manifiesta a mí el estrés.

00:20:07

*FM:* ¿Qué tan frecuente sientes esos síntomas?

00:20:13

*E. 12:* Cuando tengo que hacer mis presentaciones de proyectos aquí en la cooperativa y yo no tengo los números suficiente para poder ir a mis reuniones cuando tengo que darle respuesta a un cliente de alguna solicitud que el cliente me haya hecho y las áreas que pudieran apoyarnos no nos dan respuesta. Eso me crea estrés porque me da vergüenza no saber qué decir en el momento en que lo tengo que hacer.

00:20:47

*FM:* ¿Cómo sueles manejar el estrés? ¿De qué manera?

00:20:53

*E. 12:* Saliendo. Me encanta la playa, me encanta caminar, me gusta nadar que de paso le cuento que nuestra cooperativa tiene un club. Entonces, nosotros los empleados en ese club somos privilegiados, tenemos muchas, eh, por ejemplo, para un cliente normal, si algo cuesta, por ejemplo, \$100 a ese cliente, a nosotros nos cuesta \$50. Ósea, yo me distraigo mucho en el club, uso las áreas de nadar, las áreas de caminar, hago algún deporte para poder ayudarme con el estrés. Pero me encanta viajar, señorita. Esta es la parte que más disfruto de todas las actividades que puedan desestresarme.

00:21:39

*FM:* Y dentro del ámbito laboral en la cual usted se encuentra ahora mismo. ¿Cómo maneja el estrés?

00:21:48

*E. 12:* Generalmente trabajo con música. Tener una música agradable, un jazz, un bossa-nova, una música instrumental bien delicada. Eso me ayuda a liberar el estrés. Y muchas veces, pues me doy una pausa. Me doy una pausa. Puedo invitar a uno de mis compañeros que nos tomemos un café juntos. Porque desde aquí que todo es transparente y uno puede desde aquí ver las demás oficinas y a veces uno como conoce los compañeros por verle las caras desde aquí yo me doy cuenta. Entonces yo puedo llamar a un compañero, invitarlo a un café y oír hasta una canción que nos guste. Nos ayuda un poquito. Cinco minutos, señorita, porque mire para más de ahí no hay tiempo.

00:22:34

*FM:* Bueno, anteriormente la conversación que hemos tenido menciona que realiza alguna actividad física que camine y eso, por ejemplo, los días de semana. ¿Qué actividad física usted realiza luego de terminar la jornada laboral?

00:22:46

*E. 12:* Señorita, yo voy al gimnasio.

00:22:48

*FM:* ¿Y va fielmente o cuando puede?

00:22:51

*E. 12:* Bueno, yo le pudiera decir que pudiera ir cada tres, tres meses a la semana, cuatro veces a la semana, y las semanas que son aquí de quincena, pues no puedo ir porque salgo muy tarde, no puedo. El horario no me lo permite porque señorita, déjeme decirle algo, si yo me paro de este escritorio porque me tengo que ir al gimnasio, porque estoy muy estresada y tengo que ir a hacer alguna actividad física, me estreso más sabiendo que me fui dejando cosas que debía haber resuelto antes de irme y yo entiendo que eso es parte del respeto a mi como profesional y a la coop central que es la institución, pues que me que ha confiado en mi talento como un profesional.

00:23:34

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:23:39

*E. 12:* Sí, sí señorita. Porque en el en el trabajo me entrego al 100% y doy lo mejor de mí. Pero cuando me voy a mi casa, cuando me voy con mi familia, entonces olvido lo que es el trabajo y me entrego 100% de aquel lado. Entonces yo como profesional juego diferentes roles y en cada rol trato de dar lo mejor de mi rol de empleada, rol de madre, rol de hija, rol de esposo y el rol mío propio señorita, porque usted sabe que yo también tengo mi espacio personal para mí y en cada rol en el cual me esté desarrollando estoy tratando de dar lo mejor de mí.

00:24:21

*FM:* ¿Cómo pudiste lograr ese equilibrio o siempre lo has tenido?

00:24:26

*E. 12:* No, ese equilibrio se va logrando con el tiempo a raíz de diferentes situaciones de salud que he tenido. Por si usted no sabía, señorita, yo soy sobreviviente de cáncer. Yo no tomaba agua. Porque el estrés se me olvidaba que yo tenía que tomar agua y siempre estaba atendiendo a los clientes involucrada con todo. Entonces a raíz de eso, pues yo me hice un autoanálisis y entendí y entendí que para ser bueno no debo olvidarme de vivir, debo de dar lo mejor de mí en cada uno de los roles en que esté. Por ejemplo, yo ahora estoy en el trabajo, pero mire señorita, mire por ejemplo mi teléfono, mi teléfono cada media hora me avisa que yo debo tomar agua, porque si estoy muy afanada y se me olvida, pues entonces yo busco las alternativas, para poder auto ayudarme, para no fallarme.

00:25:21

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre me refiero a los fines de semana. Yo sé que mencionaste que tú vas a la coop central...

00:25:29

*E. 12:* al club, al club señorita,

00:25:30

*FM:* ¿Perdón? Al club de la coop central, a eso me refería. ¿Pero qué otra cosa tú realizas aparte de eso?

00:25:39

*E. 12:* Voy al cine. Voy al teatro. Si hay un buen concierto, pudiera ir también. Porque no todo es trabajo, señorita. Uno se queja de los sueldos que uno gana porque generalmente uno nunca está conforme de cara a la carga laboral que tiene. Pero a esos sueldos uno tiene que sacarle esos gusticos y esas cositas que son las que ayudan a botar el estrés. Me encanta, me encanta ir a un restaurant cerca de la playa. Eso me distrae bastante y sacarles tiempo a mis hijos es mi mayor satisfacción.

00:26:13

*FM:* Tú lograste conectarte del trabajo cuando estás fuera de él. Me imagino que terminó la semana que viene. Terminó la semana, pero te fuiste a la casa teniendo cosas pendientes que no se lograron. Tal vez no directamente por parte tuya, sino de otras áreas, pero lograste conectarte del trabajo, no te llevas el trabajo a la casa.

00:26:31

*E. 12:* Logro desconectarme señorita, porque yo tengo un hábito y es que antes de marcharme yo siempre reviso que no depende de mí y dejo una evidencia de mi seguimiento y con eso cualquier situación que pueda surgir. Pues yo tengo mis evidencias de que yo di mi parte y que la otra parte que no depende de mí, no me puede afectar mentalmente. Y sí, me desconecto señorita, y gracias a eso tengo 20 años para 21 en esta institución, porque si no nadie aguanta esto, señorita.

00:27:03

*FM:* ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:27:09

*E. 12:* Sí, sí, señorita. Yo le dije hace un momentito que yo creo que aquí en San Juan de la Maguana somos la única institución que tiene un club. De hecho, en el club yo me encuentro con compañeros que trabajan en otras instituciones financieras, que esas instituciones no tienen una área para que sus colaboradores se recreen. Nosotros sí. Ósea su pregunta quedó respondida, en las preguntas anteriores.

00:27:39

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo ¿Qué sería?

00:27:43

*E. 12:* Mi silla, jajaja , señorita, mire que silla yo tengo. Disculpe!, señorita, usted sabe que uno... me puede por favor, ampliar un poquito la pregunta? ¿A qué se refiere usted con esa pregunta?

00:28:00

*FM:* ¡Sí!, Ósea, si tú tuvieras la potestad de poder cambiar algo en esta institución, que tú entiendas que realmente pudiese favorecer tanto a la institución como a los colaboradores en sí. ¿Qué sería?

00:28:15

*E. 12:* Bueno, señorita, yo hiciera una reingeniería interna en esta institución. Hay que organizar las cargas operativas. Sí, coop centrar logra organizar las cargas operativas. Ósea, que cada área tenga un líder y que esa área tenga un personal para esa finalidad. Yo entiendo que nosotros pudiéramos ser todavía más grande de lo que somos, porque ahora mismo un colaborador está siendo juez y parte. Entonces, los casos cuando uno los manda a analizar para el tema de los préstamos, duran el doble de tiempo que pudieran durar si se estuviese una estructura más organizada.

00:29:03

*FM:* A nivel laboral, ¿Cómo te visualizas en cinco años?

00:29:08

*E. 12:* A nivel laboral yo me visualizo siendo parte del consejo de administración de esta empresa.

00:29:14

*FM:* ¿Y qué estaría haciendo para lograr eso?

00:29:17

*E. 12:* Bueno señorita, le comento que yo entré a esta institución como cajera y ya yo tengo el cargo de director de aquí de la zona de San Juan de la Maguana, que abarca todo lo que es las matas de Farfán. Elías Piña llego hasta Barahona, entonces yo superviso, superviso diferentes sucursales. Entonces, ¿por dónde pasó yo? Señorita modestia aparte, más nadie tiene que pasar porque cuando van entienden que los levantamientos que se hicieron, que las ideas que se expusieron, que las revisiones que se hicieron, pues todo queda en el mismo orden en que la institución así lo desea, sin

dejar de mencionar ideas que aportamos y que han podido ponerse en práctica y que gracias a esas ideas, pues la institución día tras día va creciendo y va posicionándose en un lugar bien ventajoso de cara a nuestras competencias aquí en la localidad sureña.

00:30:25

*FM:* Ya para terminar, y le agradezco su tiempo porque yo sé que estamos en. En una hora laborable. ¿Qué acciones tomó la empresa a raíz del cobro? Ósea. ¿Qué acciones implementó la empresa a raíz del covid?

00:30:39

*E. 12:* Nosotros como institución, nosotros como institución, lo primero que tuvimos que aprender fue a trabajar virtual, señorita. Esto fue algo que nos agarró a todos muy, muy de sorpresa. Esto no nos lo esperábamos. Es como que tú te acostaste sano y al otro día amaneciste con una jaqueca que no te podías levantar y tuviste que buscar medicinas alternativas rápidamente para poder seguir viviendo, porque de lo contrario ibas a sucumbir. Entonces nosotros nos montamos en todos los protocolos sanitarios que nuestro país, pues a través de los organismos reguladores nos entregaban y nos montamos también en el tema de la virtualidad. Ya más adelante pues se comenzó a trabajar presencial con mínima cantidad de personal y así sucesivamente. Fuimos una parte, trabajaba una semana en esta semana trabajando tanto de tales áreas en aquella semana tanto y así nosotros fuimos aplicando los protocolos con la finalidad de poder apalea la pandemia y ser parte del alivio que necesitaba el país de cara a que todos nos uniéramos y pudiésemos pues terminar esta pandemia de una manera más rápida. De hecho, le cuento, señorita, que nosotros tuvimos un centro de vacunación para nuestros colaboradores en cada oficina tuvimos unos tiempos donde los colaboradores y sus familias podían irse a vacunar sin tener que asistir a un centro de vacunación. ¡Fuera, fuera! ¿Y que nos garantizaba esto? Un colaborador que no te tomará un tiempo fuera de lo que es la hora laboral para ir a vacunarse. Pero te apoyábamos también para que tú estés tranquilo y seguro y tú puedas venir con todos tus familiares cercanos a poderte vacunar y nosotros saber que tanto nuestros colaboradores como su familia estaban protegidos, estaban inoculados ya con el tema de la vacuna.

00:32:45

*FM:* Agradezco la oportunidad que me das de poder entrevistarte. ¿Tienes alguna duda o alguna inquietud con relación a esta investigación?

00:32:53

*E. 12:* Bueno señorita, la única inquietud y duda que yo pudiera tener es que. Que no, que. Que todas mis respuestas se vean de una manera profesional. Porque es. He tratado de ser lo más honesta posible y no quisiera que nada de lo que nosotras hayamos conversado pudiera hacerle daño a mi gestión aquí en la coop central.

00:33:16

*FM:* Claro que no, agradezco que usted sea parte de esta investigación y que sea realmente sincera, porque es todo lo que hará que los resultados, así como su sinceridad, usted la ha expuesto, también los resultados de esta investigación sean totalmente verdaderos y totalmente transparente para que sirvan, funcionen realmente con el objetivo que realmente buscamos. ¡Y muchísimas gracias!, Pase un buen día.

**Entrevista 13.**

00:00:00

00:00:00

*FM:* Gracias por la oportunidad que me das de poderte hacer realizarte esta entrevista. Sabes que el objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral, en los colaboradores del área donde tú te desempeñas, que es el área de negocios, y poder identificar cuáles colaboradores son más afectados por el estrés laboral. El objetivo de esta investigación es que al final las empresas, las instituciones financieras, puedan tomar en cuenta para ayudar a sus empleados a que puedan tener un mejor manejo del estrés y que esto realmente sea fructífero a nivel futuro. Entonces, para empezar, quisiera hacerte la primera pregunta. Cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?

00:00:45

*E. 13:* En primer lugar, gracias también por la oportunidad. Me place también ser parte. En mi experiencia he sido muy buena. Realmente, en el tiempo que llevo trabajando en la Central. He tenido oportunidad de desarrollarme en distintos ámbitos porque he podido ir ascendiendo de puestos y he aprendido de diferentes áreas.

00:01:10

*FM:* Cómo te sientes al trabajar con un cliente todo el día? Yo sé que a veces puede ser un poco agotador tener los clientes que van con diferentes situaciones, pero también las metas que independientemente de la cantidad que ustedes atiendan en el día. Esa meta ustedes no se la no se la quitan. La venta de. De la colocación de préstamos y los demás productos. Entonces, cómo te sientes trabajando con clientes todo el día?

00:01:37

*E. 13:* Realmente me siento bien porque, o sea, me gusta servir. Tengo vocación para esto y me gusta gestionar todo lo que es de mi área. No se puede negar que es un tanto agotador, porque claro está que hay distintos tipos de clientes y pues hay que lidiar con diferentes situaciones. Pero independientemente de me siento bien porque me gusta ayudar y poder servir a todo lo que necesita.

00:02:08

*FM:* Tu recuerdas o me puedes comentar de alguna experiencia que te ha marcado a ti como persona que has tenido con algún cliente en el cual tú has tenido la oportunidad de ayudar?

00:02:17

*E. 13:* Sí, realmente he tenido varias experiencias. La que más me marcó fue de una señora de 70 años que padecía, que padece de Alzheimer y tuve la situación con ella de que a pesar de que yo le decía una cosa, una información en un momento y ella volvía y me respondía lo mismo, o me decía cosas distorsionadas a lo que era la información de todo lo del banco y su familia. Todavía no sabía que ella padecía de esta enfermedad y pude ayudarla porque tanto la ayudé con lo que ella necesitaba en el banco y también pude pudimos comunicarnos por esta vía para que la señora sea tratada y sus familiares tengan más cuidado en cuanto a lo que eran sus transacciones bancarias, porque por la enfermedad que padecía podía ser cualquier cosa que no necesariamente ella quería.

00:03:15

*FM:* Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas? O sea, tú siente que la institución remunera ese trabajo que tú realizas cada día?

00:03:24

*E. 13:* Si realmente podría ser de cierta forma mejor, o podrían buscar otras alternativas para no tener otros incentivos. Pero realmente sí.

00:03:38

*FM:* Te sientes a gusto con ello? Se podría decir que sí. Cómo es tu relación laboral con tu supervisor?

00:03:45

*E. 13:* Muy bien, en verdad. La supervisora a cargo. Actualmente tenemos una buena relación en el sentido de respeto, tolerancia, claro está que siempre se suscitan uno que otro malentendido por tal vez una comunicación no muy efectiva, pero bien.

00:04:05

*FM:* Tu recuerdas de que tu recuerdas ahora alguna experiencia donde tu supervisor y tú no han tenido. Han tenido como diferencias por diferentes tipos de opiniones?

00:04:16

*E. 13:* Sí, sí. Cómo lo llegaron a solucionar? Bueno, realmente tuvimos que valernos de otra persona que también tuvo que intervenir y realmente pudimos solucionarlo. Al final era un asunto, vamos a decir, de escuchar la opinión del otro. Entonces ella me escuchó, yo la escuché a ella y junto a la otra persona que intervino también pudimos llegar a un acuerdo y después de eso no hemos tenido otra situación, porque aprendimos ahí a cada uno escuchar, o sea, llegar a un acuerdo.

00:04:47

*FM:* Y la relación laboral con los compañeros de trabajo, cómo? Cómo es?

00:04:52

*E. 13:* Es buena. Hay tal vez uno que otro que están tal vez en una posición más bajita, que a veces no entienden ciertas decisiones que uno puede tomar o ciertas cosas que uno hace. Pero es bien. O sea, por lo menos hay respeto. Siempre pasan cosas dentro de las empresas, pero así a las claras no hay inconvenientes personales.

00:05:18

*FM:* Okay. Cómo te sientes? Cómo te hace sentir el tiempo que pasaste en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos del día? Yo sé que ustedes tienen muchas cosas, pero tú crees que ese tiempo que ustedes pasan en el trabajo es suficiente para cumplir con lo que se le asigna?

00:05:35

*E. 13:* Bueno, en mi caso sí, porque muchas veces tiene que ver mucho con la organización que uno tenga. Em. Pudiera ser. Vamos a decir que tal vez un poquito más. Hay veces que se queda trabajo para el otro día o que tú tienes que llevarte el trabajo a tu casa. Por ejemplo, cuando en caso de algo que tenga que digitar o lo que sea, pero realmente en mi caso yo sí siento que cumpla con mis objetivos, porque que se te quede una cosa sin hacer. O sea, no podría decir que no cumpla con mis objetivos, porque mínimo cuando tú haces 20 y solamente te quedó una, tú cumples.

00:06:10

*FM:* Sí. Del mes completo. Yo sé que ustedes tienen muchas cosas que hacer, verdad? Pero del mes completo. Cuáles semanas suele sentirte más presionado en tu trabajo?

00:06:23

*E. 13:* Las dos semanas finales. O sea. Dónde finaliza el mes? La última semana del mes, cuando tenemos más trabajo.

00:06:30

*FM:* Por qué?

00:06:31

*E. 13:* Bueno, porque cuando finalice el mes es cuando tenemos que entregar reportes y todo eso. Entonces por eso se una. Hay más carga laboral.

00:06:43

*FM:* En qué momento del día te sientes emocionalmente agotada.

00:06:48

*E. 13:* Después de la hora de almuerzo. Sí.

00:06:52

*FM:* Y de qué manera sueles manejar tu carga laboral? Yo sé que ustedes tienen muchas cosas, pero cómo tú te programa en el día a día para poder con eso?

00:07:00

*E. 13:* Bueno, realmente la mayoría de veces utilizo una agenda donde programo, planifico todas las cosas que tengo que hacer, de modo que. Pueda tenerlas presentes y las organizo por orden jerárquico. Hay algunas cosas que, aunque todas son importantes, hay cosas que ameritan que sean primero que otra. Traté de finalizar una tarea antes, o sea, finalizó una tarea y después prosiguió con la siguiente. No que comienzo a hacer todo el trabajo junto, sino que finalizo las tareas también. Cuando necesito firmas de otra persona aquí en el banco. Entonces lo que hago es que adelanto ese trabajo y mientras el transcurso de que la están firmando, voy trabajando en otra y así sucesivamente.

00:07:53

*FM:* Cómo tú te sientes cuando estás al límite de tus capacidades?

00:07:57

*E. 13:* Bueno, realmente eso varía mucho, porque a veces siento cierta frustración porque la sobrecarga de trabajo, más los problemas también que uno tiene, dígame diariamente en su vida cotidiana, pues entonces hace que uno se sienta un poco más pesado, abrumado, frustrado.

00:08:20

*FM:* Y cómo tú sabes que estás al límite?

00:08:23

*E. 13:* Yo sé que estoy al límite cuando yo soy una persona que padece de migraña y cuando estoy al límite me da migraña.

00:08:32

*FM:* Cómo te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:08:35

*E. 13:* Al finalizar mi jornada laboral me siento agotada. Es la realidad porque paso básicamente el día entero trabajando. Satisfecha la mayoría de los días, cuando puedo cumplir con todos mis objetivos. Agotada, aunque tengo que llegar a casa y cumplir con todas mis cosas cotidianas. Y así.

00:08:53

*FM:* Sucesivamente. Cómo tú describes el estrés? Qué es el estrés para ti?

00:08:58

*E. 13:* Para mí el estrés es esa respuesta que tiene el cuerpo a toda la sobrecarga que uno diariamente le da. En vista de todas las responsabilidades que uno tiene y también la forma en la que uno enfrenta cada una de las situaciones.

00:09:17

*FM:* Yo sé que cada persona tiene síntomas diferentes en cuanto al estrés, pero cuando hablamos de ti, bueno, tú me hablaste de migraña. Pero cuáles otros síntomas tú sueles sentir cuando sientes que tienes estrés?

00:09:28

*E. 13:* Cuando siento estrés, me da dolor en la espalda. También me doy cuenta porque empiezo a tener pérdida de cabello, piel más reseca, o sea, porque me afecta también a nivel hormonal, porque el estrés también forma parte de las hormonas de un ser humano. Y básicamente eso. Dolores en el cuerpo. Sueño.

00:09:54

*FM:* Qué tan frecuentes sientes esos síntomas?

00:09:58

*E. 13:* Suelo sentirlo aún más a final de mes. O sea, dígame que cada tres semanas puede que yo tenga algún. O sea, algunos síntomas así desde que me siento más estresada de lo normal diariamente. Yo siento un poco de estrés por todas las cosas que debo hacer, pero los síntomas al finalizar el mes porque como te había dicho, es cuando tenemos más sobrecarga laboral.

00:10:26

*FM:* Cómo sueles manejar el estrés?

00:10:29

*E. 13:* Bueno, el estrés suelo manejarlo tratando de no pensar tanto en las cosas que me están agobiando y simplemente actuar, porque también yo digo algo. Y es que si tienes que hacer las cosas, para qué te vas a estresar y si las vas a hacer también? No es tan fácil de sobrellevar eso, pero trato de no pensar tanto y actuar porque uno también pierde mucho tiempo pensando en que tiene que hacer una cosa, entonces pierde tiempo pensando y la deja de hacer y como que te estresas. Entonces trato de actuar, respirar, trato de hacer algo que me gusta, ya sea salir o escuchar música y así sucesivamente. Bien, entonces también practico voleibol porque desde jovencita voy al voleibol y me gusta mucho eso. Entonces busco actividades que me saquen básicamente de esos pensamientos y también a nivel corporal, porque uno haciendo actividades físicas también se descarga física, emocional, mente y así sucesivamente.

00:11:34

*FM:* me acaba de mencionar que tu realizas actividades físicas, ejemplo como el volleyball, que te encanta jugar voleibol, que esa era la pregunta que venía ahora, pero con qué tan frecuente tu juegas volleyball o no sé si tú va al gimnasio o hace otro tipo de actividad física cuando tu termina la jornada?

00:11:53

*E. 13:* Si no la realizo cuando termina la jornada, sino que antes en las mañanas, o sea yo me levanto a las 05:00 y voy a mi gimnasio antes de ir a trabajar. Hay veces que en las tardes, por ejemplo, si salgo temprano del trabajo, pues entonces camino en el estadio y también entonces hago ese doble ejercicio para liberarme también un poco del estrés del día.

00:12:21

*FM:* ¿Cómo tú te sientes cuando ejemplo esa persona que entró al gimnasio? Vamos a suponer que al finalizar de una jornada laboral fuerte y cómo sale esa persona cuando termina de hacer sus ejercicios? O sea. A nivel emocional y físicamente. La diferencia del antes y el después.

00:12:39

*E. 13:* Bueno, realmente eso depende mucho de la actitud y del porqué tú lo hagas. Hay personas que van al gimnasio simplemente porque tienen la obligación y hay otras personas que tienen en su mente que bueno y que les va a ayudar. Vamos a liberar cierta hormona también en el gimnasio uno puede practicar boxeo, que esas son cosas que ayudan mucho a descargar. En mi caso, cuando me toca hacer ejercicio luego de la jornada, yo me siento súper bien porque yo me mentalizo a que vamos a decir que este es un tiempo que yo me voy a dedicar a mí y que en vez de sobre ser sobrecarga para mi día, está siendo una forma de yo sacar un tiempo para mí y liberarme de todo lo que ha pasado en el día.

00:13:23

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre tu entre el trabajo y tu vida personal?

00:13:29

*E. 13:* Realmente no, porque hay veces que llevo trabajo en mi casa por el asunto de cumplir ciertas metas, objetivos y al otro día tal vez no, no sobrecargar me tanto. Pero en algo en lo que estoy trabajando.

00:13:46

*FM:* ¿Cómo tú crees que tú puedas lograr ese equilibrio? ¿Qué tendrías que hacer?

00:13:50

*E. 13:* Tendría que entender y dividir los tiempos, saber que realmente mi carga horaria en mi carga horaria es cuando debo realizar todos mis trabajos y que ya después que salgo de ahí tengo otras cosas que hacer y no puedo entonces llevarme el trabajo siempre a mi casa. Realmente también estoy. Junto a una psicóloga que me está ayudando a poder tener ese equilibrio, porque es muy importante uno como persona saber que debe dividir el tiempo en todas las actividades que uno tiene, tanto por salud como el tiempo que uno debe pasar en familia. Y es muy importante porque eso me está restando tiempo también para estar con mi familia y poder sacarle tiempo a ellos. Y así.

00:14:42

*FM:* Tú que has mencionado lo que es un psicólogo, que es un profesional que realmente puede ayudarnos a todos con relación al manejo del estrés. Qué te hizo? Qué decisión te hizo tomar, buscar esa ayuda profesional?

00:14:57

*E. 13:* Bueno, realmente desde adolescente a mí siempre me han llamado la atención los psicólogos y también tuve la oportunidad de visitarlos. Son muy importantes. Lo que me hizo tomar la decisión fue que ya hubo un día, unos días donde tuve demasiado estrés y donde personas cercanas a mí también me estaban haciendo saber que yo estaba faltando tal vez a cosas que yo debía realizar por estar siempre enfocada en lograr lo que debía, en lo que es el ámbito laboral. Entonces eso me hizo pararme un momento a pensar en mí misma y saber que por mi salud tanto mental como física, debía buscar ayuda de las personas que realmente se encargan y prepararon para ayudar a uno en ese tipo de situaciones. Y también yo ver si había otra cosa que me estaba haciendo yo, dar esa respuesta de siempre, estar trabajando, trabajando y trabajando.

00:15:58

*FM:* Y hablando de eso. ¿Tú has tenido alguna? ¿Te ha funcionado estar con ese profesional?

00:16:04

*E. 13:* Sí, claro, luego de haber de haber visitado mi doctora. Muy buena, por cierto. De cierta forma ahí he descubierto otras cosas de mí que no sabía y que eran las que me estaban haciendo estarme sobrecargando. Me ha funcionado, no al 100%, porque todavía estamos en el proceso, ya que cuando uno visita un psicólogo uno también se plantea metas y objetivos y va poco a poco, porque un mal que lleva, vamos a decir un año no se va a corregir. En dos sesiones de una terapia o lo que sea. Pero sí me ha funcionado y me ha gustado mucho el proceso porque me siento diferente.

00:16:49

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre. Me refiero a los fines de semana.

00:16:57

*E. 13:* Bueno, realmente los fines de semana es cuando suelo hacer lo que la limpieza de la casa cocinar, lavar, ir al salón, hacer compras en el supermercado. Porque es el momento en el que tengo más tiempo. Visitar a mi familia, salir con amigos, tal vez un domingo por la tarde y bañar a los perritos y así sucesivamente.

00:17:27

*FM:* Y tú lograste conectarte del trabajo los fines de semana. Imagínate que en la semana tú tuviste muchas cosas y el viernes principalmente se te quedaron algunas cosas pendientes que puede ser que dependan de ti. Otras como preparar los papeles de un préstamo para mandarlo a desembolso, algún caso de un cliente que debiste de darle seguimiento más, más cerca, para darle una respuesta o solucionarle algún problema. Tú lograste conectarte del trabajo, te lo llevas a la casa antes.

00:17:55

*E. 13:* O sea, unos meses atrás se me hacía más difícil por lo que te explicaba anteriormente, luego de empezar con la psicóloga, ya hemos ido trabajando mucho esa parte. Ahora bien, uno también tiene que ser realista. Hay casos que necesitan que uno de verdad los lleve a la casa para que les siga dando seguimiento. En esos casos yo he aprendido a identificar cuáles son los que realmente ameritan que yo le de una atención especial. Hay algunas, algunas transacciones de algunos préstamos, lo que sea que realmente pueden esperar, porque tal vez la persona no tiene urgencia o porque la persona del departamento que me tenga que firmar va estar ahí. Pero hay casos, por ejemplo, que si la persona que me tiene que firmar el documento va de vacaciones, o tiene algún viaje, o lo que sea o lo que sea, pues entonces en ese caso yo si me lo llevo a la casa para poder adelantar y poder cumplir con el objetivo. Pero lo general no es que yo haga esto. Ya tengo un tiempo que no lo hago sino en casos especiales.

00:19:06

*FM:* Y qué haces en tu tiempo libre? Los fines de semana.

00:19:09

*E. 13:* Los fines de semana fuera de lo que te había mencionado, dígame de limpieza y todo eso. Fuera de esto. Algunos fines de semana visito el club que gracias a la central que no da esta facilidad tanto vamos a decir económica y que podemos disfrutar. También invito a mis amigas o familiares. Esta es una forma de las que me distraigo. Trato siempre de los sábados y los domingos puedo ir al salón y los sábados disfruto. Me baño en la piscina, escucho música, se traen artistas y bueno, ahí básicamente uso mi tiempo libre en eso. Y también a veces me gusta ir a ver las niñas que juegan

voleibol los fines de semana en el estadio en el tejado. Y también me gusta usar mi tiempo libre en eso.

00:20:07

*FM:* ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:20:13

*E. 13:* Sí, la he tenido. Nos han impartido talleres con psicólogos también lo que había mencionado del club, que eso ayuda a desconectarse mucho de todo lo que es el trabajo en los talleres. También algunas, algunos días que nos dan vamos a decir que podemos salir más temprano, algunos viernes y de cierta forma eso a veces nos ayuda a lo que es el estrés, porque uno se emociona ya desde que, desde que tiene la oportunidad de salir más temprano y así sucesivamente. Pero sí me ha gustado mucho que han prestado mucha atención a lo que es el estrés de sus colaboradores, porque realmente se ha visto que el banco tiene la cooperativa, tiene una gran carga laboral y pues sí, sí se ve que hay estrés en sus colaboradores.

00:21:10

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo, qué sería si tú tuvieras esa potestad de que. ¿De que si sí cambiaras eso? Tendría un impacto positivo, no solamente a ti, sino a los demás colaboradores. Qué sería.

00:21:27

*E. 13:* Bueno? Yo cambiaría que muchas cosas las personas puedan hacerla de forma automatizada desde sus hogares. También que podamos salir un poco más temprano de. Del trabajo y también que otras personas, o sea, algunos, vamos a decir áreas de aquí pudieran trabajar en la forma de teletrabajo donde pudieran trabajar desde sus hogares y no necesariamente asistir todos los días a la empresa, o por lo menos no en las dos tandas. De modo que pudiera ser, vamos a decir, medio tiempo casa y el otro tiempo allá en nivel presencial, a nivel presencial.

00:22:12

*FM:* ¿Cómo tú te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:22:15

*E. 13:* Bueno, realmente en cinco años yo entiendo que es un tiempo considerado para uno ir creciendo, claro está, si uno se está empeñando. En eso me visualizo ya en un puesto más alto que en el que estoy actualmente. De modo que desde mis estudios pudiera aportar aún más a lo que es a la empresa, pero siempre trabajando con los clientes. Porque me gusta toda esta parte de poder colaborar presencialmente a lo que son directamente lo que son los clientes.

00:22:55

*FM:* Canciones como La empresa raíz del Cobre. Y yo sé que una de las instituciones más marcada ha sido las instituciones financieras, porque fueron instituciones que tuvieron que darle siempre la cara al cliente de alguna otra manera. Y como fue una un virus que prácticamente impactó a nivel mundial, muchas empresas quebraron, otras tuvieron que cerrar, pero las instituciones financieras siempre tuvieron que estar ahí de pie para los clientes. Qué acciones tomó la central para cuidarlos a ustedes?

00:23:26

*E. 13:* Si como tú deseas, nosotros siempre la verdad. Tuvimos que trabajar, tuvimos que tomar acción. Independientemente de todo lo de la pandemia, nosotros tuvimos que dar la cara porque se

trataba además de algo a nivel de salud, también se trataba de algo de economía, porque una pandemia, como sabemos, afecta a todo, todo el todo lo económico. Realmente yo estoy muy satisfecha con las acciones que tomó la COP Central, porque aparte de cuidarnos a nosotros como sus colaboradores, le dio muchas facilidades a lo que eran nuestros clientes. En cuanto a lo que es higiene. Siempre, siempre se mantuvo todo con manitas limpias, todo lo que es higiene también. Las señoras que nos colaboran aquí, que son parte de la limpieza, estuvieron siempre presentes, de modo que ellas cuidando se pudieran limpiar siempre todas las superficies. Dígase que en la entrada ponían una alfombra donde las personas tenían que limpiarse los pies. También el límite de personas que entraban a la institución implementaron lo del teletrabajo, que por eso mencionaba anteriormente. Eso del teletrabajo, porque se vio que realmente funciona y cada uno puede hacer su función desde su casa. De modo que se turnaban los colaboradores. De modo que si algunos iban los lunes mientras otros se quedaban en su casa y así se iban rotando, de modo que todos pudiéramos cuidarnos de una forma equitativa. Realmente yo estoy muy satisfecha porque sí tomaron acción y no en cuanto a las personas también, que nos daba cobijo o lo que sea, se hacían cargo de todo y no teníamos básicamente como que exponernos y exponer a los demás independiente independientemente que estuviéramos enfermos, sino que tomaron acción y también tenían su, vamos a decir, su banco de personas que podían fungir nuestro trabajo, reemplazarnos, vamos a decir en lo que nosotros podíamos estar bien de salud nuevamente. También tomaron otras medidas, como vamos a decir aislarnos en los cubículos. De modo que había.

#### **Entrevista 14.**

00:00:00

*FM:* Gracias por darme la oportunidad de hacerte esta entrevista y que tú seas parte de esta investigación. Sabes que el objetivo de esta investigación es determinar cuáles son los factores que más influye el estrés laboral en el área en el cual te desempeñas, que es en el área de negocios, y poder identificar cuáles colaboradores son más afectados por el estrés. El objetivo de esta investigación, al final, es que las instituciones financieras puedan tomar en cuenta a futuro para que puedan manejar la salud de los colaboradores en cuanto al estrés y puedan tomar mejores iniciativas en cuanto a ello. Entonces, para empezar, quisiera hacerte la pregunta, coméntame, ¿cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución la Coop. central?

00:00:45

*E. 14:* Sí. Buenas tardes. Gracias por darme la oportunidad. Y a través de la entrevista de expresarme. Yo he tenido muchas experiencias buenas en estos siete años que he estado laborando aquí en la Central. Realmente podría decir que un 75%. Todo ha sido positivo, siempre hay cositas que no se dan, pero realmente estamos haciendo un gran esfuerzo. La institución siempre vive preparándose, preparándonos para dar mejor servicio, pero se dan situaciones a veces no solamente porque la empresa quiera, también depende del cliente que tengamos enfrente en un momento determinado. A veces las expectativas que queremos llenar con ellos no son posibles y no porque la empresa no quiera darle el servicio, sino porque a veces las mismas personas no reúnen condiciones y no se dan las cosas como el cliente quiere o como realmente necesita, o nosotros el servicio que queremos brindarle a ellos.

00:01:53

*FM:* ¿Cómo te sientes? Yo sé que tú me acaba de comentar acerca de un poco de eso, pero ¿cómo te sientes trabajando con clientes todo el día?

00:02:01

*E. 14:* Bueno, realmente es satisfactorio porque depende de la idea que tú tengas de lo que es el ser humano y las personas que vienen aquí y vienen a buscar servicios de necesidades, por decirlo así, y ellos quieren ver receptividad de parte de nosotros, buen trato, buen manejo de que sea posible lo que ellos necesiten que se le pueda solucionar. Realmente es un poquito complicado porque lo vamos a. La ley en el día a día nos vamos a topar por decirlo así, nos vamos a encontrar con situaciones y ya son personales de la persona que viene hacia nosotros. Y si, y si la persona no nos entiende, no colabora también o entonces nos va a ver en situaciones difíciles, porque hasta fácilmente podríamos cargar con la culpa de que por esa persona no pudimos esto no podemos lo otro, cuando no es posible acatar, solucionar el problema del cliente.

00:03:10

*FM:* ¿Tú recuerdas? Yo sé, que tú has tenido mucha experiencia, pero, ¿tú recuerdas alguna experiencia ahora mismo que me puedas comentar de algún cliente que te haya marcado donde tuviste que ayudarlo?

00:03:24

*E. 14:* Bueno, generalmente se pasa en muchas situaciones, porque lamentablemente hay veces, que hay personas que por decirlo así, por no tener el conocimiento adecuado, esperan la última hora para acercarse a nosotros buscando soluciones en situaciones adversas. A veces tú bien haces un préstamo sabiendo que en las condiciones en que tu está puede cumplir con ese préstamo. Pone, por ejemplo, tu casa en garantía. Lo único que tú tienes a veces son casas suntuosas, una casa. Otras veces son tu casa donde tú vives, donde viven tus hijos y por falta de manejo de información te ven una situación apretada como le puede pasar a cualquier persona y tú pierdes tu casa o te pones al borde de perderla. Espera la última hora. Entonces en una ocasión vino una persona y se acercó a mí porque se dio una situación muy difícil al borde de perder su casa y nada. Tuve que moverme, buscar la manera de renegociar el préstamo, de buscar la forma de que se le acomodara un poquito más la cuota al cliente para que la persona pudiera seguir pagando su préstamo sin perder su casa. Pero si realmente no hacemos un gran esfuerzo, una persona con un niño, con discapacidad, con un niño especial, entonces se ven envuelto muchísimas situaciones que se le congestiona por decir así la vida y se ven envuelto en que. Tienen que realmente uno moverse, ayudar, poner de mucha parte para que la persona no pierda el bien y pueda seguir funcionando y cumpliendo con la institución y el compromiso que ha hecho acatado.

00:05:28

*FM:* Me imagino que para ustedes debe de ser difícil humanamente ver situaciones así y que por políticas de la empresa tal vez no pueda darse lo que el cliente anda buscando.

00:05:39

*E. 14:* Y precisamente, porque damos un servicio, pero tiene su requisito, el banco tiene su política, usted tiene que cumplir con ella como cliente, si no, nosotros no podemos hacer nada. Y muchísimas veces por falta de información al cliente, el cliente no que se descuide, pero se ven situaciones y se logra como dice uno y lo que se fracase voy a perder el bien y no hacer los pasos. Hay veces que se pueden renegociar las deudas si la persona viene a tiempo, porque si la persona no viene a tiempo

pues ya. Lamentablemente no es culpa nuestra, porque es política, son requisitos que tiene que hacer la cosa dentro de los parámetros que la institución ha establecido.

00:06:25

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas? O sea, ¿tú sientes que la labor que realizas de alguna otra manera la institución la Coop central te lo remunera?

00:06:37

*E. 14:* Bueno, eso va a depender realmente. Hay cosas que tienen sus parámetros. También depende de uno, porque la empresa debe ponerte a ti también hacer tu mayor esfuerzo. Entonces es bueno. Sí, sí, me siento bien cuando uno realmente pone su mayor esfuerzo demostrable y que la institución te late te remunera, te la premia, que es muy reconfortante cuando eso sucede y te da más ganas de trabajar, con más gusto, con más entusiasmo. Aunque de todos modos hay que hacer su trabajo. Lo que te toca porque de ahí es de.

00:07:19

*FM:* Cómo. ¿Cómo es tu relación laboral con tu supervisor? No sé si me la podría describir. ¿Cómo tú te llevas con tu supervisor?

00:07:26

*E. 14:* Bueno, hasta, ahora bien, se dan situaciones como es normal, pero lo importante es entenderse, comunicarse y salir a flote, salir a flote. Esto realmente lo estamos manejando, lo manejamos, tratamos de manejarlo.

00:07:45

*FM:* Tú has tenido alguna situación en cuanto al supervisor y tú tienen diferentes opiniones. De qué manera ustedes han podido resolver ese. ¿Ese contratiempo? Se podría decir...

00:08:00

*E. 14:* Bueno, imagínate, se dan situaciones. Realmente vuelvo y repito es muy delicado. Las instituciones financieras son muy delicadas y tienen sus políticas y hay veces que nos damos con jefes que ellos quieren a veces, sabiendo que todos los estatutos son claros como deben hacerse las cosas. Quieren imponer ciertos criterios, cierta idea en un momento dado, porque se presentan situaciones de que, si vienen familiares de ellos, personas muy cercanas a ellos, amigos. Que no reúne las condiciones que realmente están establecidas con la política de la institución. Ellos quieren que uno forcé, forzar a uno, a pasar por encima de eso. Entonces ya no es un paso menor que uno, por decirlo así. Se le tranque el juego porque estás frente a tu jefe inmediato y está frente a requisito, que la institución tiene que tú no puede pasar por encima de ello, porque también eso te puede costar tu puesto, o tú no estás aquí para violar las normas de la institución. Tú estás aquí, para cumplir la institución, para dar servicios, pero con las normas que la institución ha establecido. Entonces, a veces no tenemos alguno enfrentamiento, algunas disparidades, por decirlo así, con el jefe inmediato, por situaciones que se dan. Pero lo que hay es hacer entender. Yo trato de que entren en razón. Se me han dado situaciones de que la persona entra en razón y de demostrarle que no es personal, que es que yo debo regirme por las normas que establece la empresa.

00:09:44

*FM:* ¿Cómo es tu relación laboral con tus compañeros de trabajo? Yo sé que hay veces que puede haber alguna riña entre ustedes por la diferencia de meta, que hay persona que tal vez tu lograste la meta y el otro no, o viceversa y allá tal vez alguna diferencia entre ustedes. ¿Pero, cómo tú te llevas con tu compañero de trabajo?

00:10:02

*E. 14:* Bueno, yo trato de llevarme bien, pero es cuestión mental de formación de cada persona que elabore lo que entran nuevo, se quieren, quieren coger mucha cámara y son muy efusivos y llegan muy así porque están nuevecitos con toda la energía y a uno cuando tienen un par de años que ya uno sabe, en realidad lo que es el negocio y cómo funciona y cómo son las cosas, pues uno lo coge más suave. Entonces, cuando llegan así uno lo que tiene nada que entender que es tan nuevo y hacerle ver que nada, es lo que está nuevo y lo que también están, lo que tienen que hacer el trabajo. Hay que tratar de socializar en buena lid y aquí hay un cometido sobre todo es que usted haga su trabajo. No enfrentar realmente, no enfrentar. Tratar de minimizar lo que, lo que se puede y lo que no, comunicarse. Y si está muy reñida la cosa, porque hay gente que se empeñan en emocionalmente personalizar y creerse que aquí se vinieron a recrear, a hacer, hacer amiguismo. No debemos llevarnos bien como compañero porque hay que unirse. Esto es un grupo y debe funcionar a nivel de grupo, porque mi trabajo va a tener el apoyo de aquél y de aquel, porque aquí no estamos, sólo somos una institución, somos un grupo, pero tampoco no hay que vinimos a hacer amiguismo, ¿no es que somos familia?, es que somos empleados, que tenemos que hacer que esto funcione y no podemos personalizar. Cuando eso se da se da una situación muy cerrada. Bueno, convoque una reunión. Digo que hay que hacer una reunión para aclarar y poner ciertas cosas claras, porque realmente aquí se vino a trabajar, no a comenetrarse, como que estaba en el parque, o como que somos vecinos, que somos compañeros de trabajo y somos un grupo y tenemos que hacer que este negocio funcione como va y nos tenemos que apoyar unos con otros porque uno solo no puede trabajar. Todos tenemos que el cajero apoya al de servicio al cliente, el de servicio al cliente el conserje lo tiene que apoyar porque cuando yo lo llamo y le digo traigan una tacita de café aquí a este cliente tiene que venir con buena cara. Entonces todos tenemos que tratar bien a ese nivel de grupo de funcionario, ese a ese nivel que yo función.

00:12:24

*FM:* ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasas en tu trabajo con el cumplimiento de los objetivos del día? O sea, tú entiendes que el tiempo que tú pasas aquí en la concentrada es suficiente para cumplir con los objetivos que se te asignan, más las demás cosas que se van sumando, que trae el cliente día a día.

00:12:42

*E. 14:* Bueno, realmente el horario es muy reñido. Es suficiente tiempo. Pero el negocio financiero es muy, muy fuerte. Es muy fuerte. A veces el nudo se nos va más en tiempo, incluso. De hecho, generalmente en estas entidades hay que darle más tiempo del que realmente está estipulado como empleado, porque después que se cierra la puerta al público, a veces ahí es que empieza el trabajo de verdad. O sea que realmente a veces el tiempo no nos da, no nos da, pero realmente el tiempo que tenemos debe ser este, porque si no, no vamos a tener más vida. Entonces es un poquito complicado, pero hay que saber organizarse.

00:13:22

*FM:* Yo sé que ustedes tienen muchas cosas durante el mes completo, pero yo sé que hay semanas que pueden ser más fuerte que otra. Entonces, ¿cuáles semanas suele sentirte más presionado en el trabajo?

00:13:34

*E. 14:* Bueno, realmente los fines de mes son los más difíciles porque que las metas si no se han logrado lo suficiente, uno se ataca bastante porque hay que lograrlas. Aquí las metas son fuertes en

el sector financiero. Entonces el fin de mes es el más estresante, por decirlo así. Es decir, si te solicitaron un préstamo y tú no pudiste sacarlo, el cliente que espera que sea en este mes y llegó al fin de mes y tú con un carrito y atacando por arriba, para ¿qué? Para que esa cosa se dé, ósea que a final de mes es lo más estresante realmente.

00:14:18

*FM:* ¿En qué momento del día te sientes emocionalmente agotado?

00:14:23

*E. 14:* Sí, eso va a depender. Eso va a depender porque los días traen su propio afán, traen su sorpresita y a veces se cae el sistema. Hay cosas que no funcionan por uno, que no van a depender de uno. Entonces, cómo te puedes sentir allá a las 14:00 de la tarde, a las dos y pico de la tarde. Generalmente como ser humano, a uno le da, después que uno come. Si se pasó la hora de la comida por un cliente, que duraste mucho con ese cliente y más de la cuenta porque lo ameritaba la situación. Ósea que eso es circunstancial, eso va a variar un poco. Cada organismo, cada individuo es diferente, pero realmente ya en eso de las 02:30 por ahí la tres, va uno sintiendo un poquito de agotamiento y va a ser dependiendo de cómo ha venido el día, lo que ha pasado en el día.

00:15:18

*FM:* ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales? Yo sé que ustedes tienen mucho trabajo durante el día, pero ¿de qué manera? Ejemplo en un día bien fuerte que hay muchos clientes en la sala. Específicamente esos días que son a final de mes que ustedes tienen el cierre de mes, ¿verdad? Que tienen que tratar de sacar todos los desembolsos lo más rápido posible y vender los productos que tal vez te faltan para completar la meta. Pero ¿cómo tú sueles manejar tu día las cargas laborales del día?

00:15:44

*E. 14:* Bueno, realmente trato de levantarme temprano lo más temprano posible y llegar lo más temprano posible. Y si es posible. Eso va a ser circunstancial. Si es mi responsabilidad, yo tengo que buscar la manera de lidiar con eso dentro de las posibilidades y organizarme lo más que pueda. Es cuestión de organización también. Cuestión de organización, de agilizar. Hay cosas que se agilizan. Hay cosas que tú la puede delegar aquí mismo, dentro de la institución. Realmente es cuestión de organización. Lo que hago es eso, que si es una copia y yo me hago amiga de la conserje y si hay algo que no es muy yo la llamo ven, sácame esta copia, ven, ¿qué se yo qué? Y le hago su regalito y la mantengo y me mantengo fría. Y así, qué se yo. Uno busca el mecanismo realmente.

00:16:46

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades que tú sabes que ya no puedes?

00:16:52

*E. 14:* Agotada, yo personalmente, bueno, hay un momento que sí, que sí, que sí, pero yo recomiendo mucho el hacer ejercicio. Si es aquí mismo que se me muestra, se me da una situación, trato de coger unos minutos, aunque esté aquel minuto, aunque aquí los minutos falten, pero trato de coger unos minutos y oro mucho. Tengo mucha fe en Dios, oro. Le pido a Dios que me ayude a llevar la carga porque la carga de la vida es difícil y solamente Dios puede ayudarnos en un momento dado, pero sí coger una pausa, aunque sea de diez minutos, coger una pasita y si te puede, qué sé yo, mover, ir un poquito a la cocina. Porque realmente te digo, tenemos nuestras horas estrictas para comer, para el otro, para lo otro, pero si es aquí mismo se dan situaciones, no es que no se ve, pero lo que hago es que me cojo unos diez minutos y respiro. Hago un momentito de relajación, de

inhalación y exhalación de aire para retomar fuerza y ponerse en manos de Dios, sobre todo que ayuda.

00:18:07

*FM:* ¿Cómo tú te sientes al finalizar tu jornada laboral?

00:18:11

*E. 14:* ¿En qué sentido? De cansancio...

00:18:15

*FM:* Tanto emocional como físicamente...

00:18:17

*E.14:* ¿De satisfacción o cómo?

00:18:19

*FM:* Bueno, realmente. ¿Cómo tú te sientes de un día fuerte de trabajo cuando tú te vas para tu casa emocionalmente?

00:18:25

*E. 14:* No, no, no agotado, uno se agota, se agota.

00:18:28

*FM:* ¿Físicamente también por igual?

00:18:29

*E. 14:* Sí, sí, sí, depende, eso va a depender de ti. Uno mismo tiene que reacciones, que no, nada que ver con tu trabajo. Entonces eso va a ir junto, lamentablemente eso se va a juntar. Hay días que no, hay días que son fuerte, que uno bueno, que uno sale y uno llega a su casa, que todo el mundo sabe que te fue mal y es inevitable, por bien que tú quieras manejar la situación es inevitable, pero realmente hay que entender que es parte del trabajo y hay que trabajar, pero es difícil. A veces uno termina realmente muy, muy agotado, que ya uno lo que quiere, a veces ni cenar, a veces ni cenar, ni mucha cosa, pero realmente hay que ponerse en manos de Dios. Yo digo la fe, sobre todo, hay que ponerse en manos de Dios para seguir hacia adelante.

00:19:17

*FM:* ¿Cómo tú puedes escribirme el estrés? ¿Qué es el estrés para ti?

00:19:21

*E. 14:* El estrés tiene diversas definiciones. Pero siento que el estrés es sobre sobrecarga. Realmente estamos sobrecargados. Los seres humanos en los últimos años estamos sobrecargados porque la vida está mucho más compleja, mucho más complicada, por decirlo así, porque demanda más el mundo que nos rodea para nuestra vida. Vivimos en un mundo comercial totalmente demandante, entonces eso hace que nos carguemos, aunque no quisiéramos. Yo pienso que el estrés es eso, una carga emocional. Que tiene que ver con la energía de trabajo que tú des, dependiendo tu trabajo y dependiendo tu estado anímico. Para mí el estrés es la carga de presión emocional que tu ponga en tu organismo.

00:20:20

*FM:* ¿Cuáles síntomas? Yo sé que a cada persona le dan los síntomas de estrés de manera diferente, pero especialmente a ti. ¿Cuáles síntomas tú sientes cuando tienes estrés?

00:20:29

*E. 14:* Me duele mucho la espalda. Se me carga mucho el cuello y la vista se me pone un poquito pesada.

00:20:38

*FM:* Ok. ¿Con qué frecuencia tu sientes esos síntomas? Hay un momento específico durante el mes o semanal que suele sentir más esos síntomas que otros, porque yo sé que cada día es diferente.

00:20:53

*E. 14:* Bueno, como dice un cuento por ahí dique, hoy es viernes y el cuerpo lo sabe. Yo me lo aplico en ese sentido luego que es un refrán es popular porque la gente lo dice para salir a la calle, a beber o a alguna diversión. Yo lo sé porque ya el cuello así casi no puedo moverlo. Entonces los viernes a mitad de mes, sobre todo, y a final de mes, es lo que le pone la tapa al pomo. Pero imagínate, gajes del oficio uno mismo tratar de relajarse y darte un buen baño con su agua calentita. Ayudarse, ayudarse.

00:21:33

*FM:* ¿Cómo sueles manejar tus cargas laborales? Bueno, manejar, perdón, el estrés.

00:21:39

*E. 14:* Bueno, ya más o menos te dije...

00:21:42

*FM:* ¿Dentro de la institución?.

00:21:44

*E. 14:* ah!!, ok bueno, dentro de la institución siempre hay que tener pendiente que lamentablemente es gajes del oficio, estresarse, cansarse y esas cosas, porque los trabajos de trabajo, los trabajos dejan su secuela. Al menos esa es mi opinión. Uno debe entenderlo. Entonces hay que manejar el temperamento, hay que manejar el carácter, tratar de manejarlo, tratar de manejarlo. Como humano se nos escapan situaciones, pero hay que tratar de manejar eso. En una musiquita suave, ayuda mucho en la institución, hay que tratar de que el ambiente, el aire funcione siempre bien, los olores ayudan mucho, las instituciones, un sitio suave de ambientador, eso ayuda mucho.

00:22:42

*FM:* ¿Tu realizas alguna actividad física cuando termina la jornada laboral?

00:22:48

*E. 14:* Si, sí, sí. A mí me gusta la música bailadita y hacer mi aeróbicos con zumba me gusta mucho y yo bailo, aunque sea merengue. Si porque eso me suelta, me suelta el cuello.

00:23:00

*FM:* ¿Y con qué frecuencia tú lo realizas?

00:23:02

*E. 14:* Yo trato de que eso, aunque sea tres veces, como mínimo cuatro a la semana, porque hay un día que realmente uno llega, que uno, aunque quiera y sepa que eso es lo que le conviene a uno, no tiene ánimo de hacer la bailadita o alguna situación de las inclemencias del tiempo. Que, si hay una lluvia, que, si salí más tarde ya de noche, pero hay que tratar. Yo pienso que los ejercicios, una de las cosas que más pueden ayudar a uno, escuchar música, me encanta escuchar música, al menos a mi particularmente la música me relaja muchísimo, leer por igual, pero ya uno llega tan cansado que a

mí se me cierran los ojos, pero por lo menos escuchar cualquier. Música buena, suave, relajante y hasta merengue y bailar y moverse.

00:23:47

*FM:* Si tú haces una comparación de la persona que llegó, hacer zumba o que comenzó a caminar con la persona que termina el ejercicio, ¿cómo tú lo compararías?

00:23:58

*E. 14:* ¿Que termina, cual ejercicio?

00:24:00

*FM:* O sea, el caminar o hacer zumba, de cómo tú empezaste, cómo tú terminas, ¿Se nota la diferencia?

00:24:07

*E. 14:* Claro que eso te da vida, te da energía, porque el trabajo lo que hace es que no agota, no quita las energías que tenemos. Lamentablemente vuelvo y te digo el trabajo de las secuelas, pero entonces hay que renovarse, hay que ayudarse y tú hacer ejercicio al moverte, por ejemplo, la zumba te ayuda a mover el cuerpo entero, la natación es una de las cosas que más se recomiendan que ayudan a uno, pero no todas las veces uno puede nadar, no tiene las posibilidades y sobre todo el tiempo. Pero, aunque sea en tu casa, en la terraza de tu casa, en el patio, con tu chico, eso ayuda. Al menos eso es mi concepto.

00:24:47

*FM:* ¿Tú sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal? Yo sé que este trabajo es muy demandante y eso...

00:24:56

*E. 14:* Uno trata, pero, realmente es difícil mantener el equilibrio.

00:25:01

*FM:* ¿Cómo tú crees? ¿Qué tú crees que deberías hacer para poder lograr un equilibrio saludable entre ambas cosas? ¿O lo que te falta a ti para lograr ese equilibrio?

00:25:11

*E. 14:* Bueno. Ay!, ¿Cómo te digo? para hablar de mí así, yo trato de que eso se dé en un 70% por lo menos. Hay cosas que se salen del contexto porque va a depender. La vida es impredecible, pero yo trato de que se dé, que haya un equilibrio entre una cosa y otra. Un poco el mecanismo de agilizar, de que las cosas se hagan como van dentro de la política de la institución, pero, que se realicen lo más breve posible con la brevedad, para que más organizadas, más rápido el logro de las metas, por más tiempo tengo parada para desestresarme.

00:25:56

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Cuando me refiero al tiempo libre, yo te digo, Me refiero a los fines de semana.

00:26:06

*E. 14:* Bueno, entre una cosa y otra realmente no nos sobra tiempo porque el fin de semana es para lavarse el cabello, para ir a la tintorería, a la lavandería, a llevar la ropa. Pero entonces nosotros tenemos nuestro, nuestra institución pensando en eso, tanto en nosotros como en la población. Bueno, de hecho, en la coop. central, somos socio del club y nos damos nuestra escapadita para allá,

o si no nos vamos para cualquier campito cerca. O me acuesto a dormir un poco lo más que pueda y eso ayuda a botar un poquito.

00:26:45

*FM:* Esa iniciativa que ha tenido la coop central de hacer un club para los empleados. ¿Tú crees que sea parte de la iniciativa de que ustedes puedan soltar un poco el estrés del día a día?

00:26:56

*E. 14:* Bueno, pienso que sí, que en el momento que, aparte de ser una institución más del consorcio de la cooperativa, es una forma de que nosotros mismos tengamos algo que sea de nosotros los empleados del banco y lo tengamos ahí dispuesto para nosotros y debemos planificarlo para darle el uso que realmente yo creo que fue el objetivo de la de la institución, de que nosotros también tengamos para donde coger y que sea nuestra.

00:27:26

*FM:* ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:27:33

*E. 14:* Sí, claro. El mismo club, talleres, cursos. Porque a veces, aunque vamos a aprender y a afianzar nuestros conocimiento o nuevas formas de políticas que surgen, nuevas formas para tratar al cliente y también diversificado. Porque si nos movemos de un sitio a otro tenemos que ir a Santo Domingo o toca lo otro, pues ya botamos un poquito el estrés porque ya estamos en otro ambiente, lo mismo con otro color, por lo menos lo vemos así.

00:28:02

*FM:* ¿No? Que, si pudieras cambiar algo en tu trabajo, qué sería de algo que tú pudieras cambiar si tú tuvieras el poder de cambiar algo aquí en la cooperativa, la central. ¿Qué sería? que tú crees, que sea favorable tanto para ti como para los demás colaboradores.

00:28:22

*E. 14:* Bueno, tú sabes que tenemos una hora específica de trabajo, un horario específico yo... Hay que presionar el horario, aunque es más carga para la institución, por ejemplo. Que haya para algunos puestos dos turnos. Aunque haya más empleomanía, pero que una sola persona, no agote el horario completo. No sé si me explico. Por ejemplo, que sí que haya medio tiempo, Esa es la palabra. Que haya un empleado, por decirlo así, entre comillas de medio tiempo, que no sea toda la carga para un solo empleado. Yo pienso que, aunque se le pague menos que lo que uno gana, en verdad debería ser algo más. Ese es uno de los cambios que debería hacer la empresa. Pagarnos más, pero racionarlo de manera que no haya tanta carga laboral para una sola persona. Aunque más responsabilidad en algunos sentidos para las para la institución. Pero ahí ayudaría si hubiera más personas empleadas y menos cansadas, menos estresado, menos enfermas. Porque también, cuando tú te enfermas en la institución, la institución corre con un gasto. Y si tu temperamento te enfermo. La ley de amparo. Entonces, si se hacen trabajos de medio tiempo, los que se puedan hacer que no le afecte directamente a la empresa. Yo creo que la empresa debería incursionar en eso.

00:30:16

*FM:* ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:30:21

*E. 14:* Me gustaría un puesto de administradora de gerente de la empresa, para así algunas

inquietudes plasmarla a otro nivel. Porque hay cosas que a veces desde aquí, desde nuestros puestos, no podemos hacerla.

00:30:40

*FM:* Ya para terminar, la última pregunta sería ¿qué acción tomó la empresa del covid? Ustedes se sintieron... ¿Tú te sentiste respaldada por la institución en la cual tú laboras a través del covid?, y yo sé que fue una situación muy difícil porque una de las instituciones que siempre dio la cara a los clientes fue las instituciones financieras nunca cerraron, a diferencia de otras empresas que tuvieron que hacerlo. Ustedes siempre tuvieron de cara al público. Y qué acciones tomó la central para.

00:31:12

*E. 14:* Para comenzar las acciones de protección? La mampara enfrente de nosotros, la manita limpia el control con las personas que ingresaban a la empresa. Eso fue bien estricto. O sea que realmente no nos detuvimos, pero también no nos vimos tan amenazado al que fue posible que estaba vulnerable. ¿Se le puso a trabajar en su casa a través del del teléfono o se le dio un tiempo más que no fuera vulnerable? O sea que yo creo que esas medidas se cumplieron al pie de la letra en la institución.

00:32:00

*FM:* Agradezco enormemente por la oportunidad que me ha dado de poder realizar esta entrevista. ¿Tú tienes alguna duda o inquietud con relación a la investigación?

00:32:09

*E. 14:* Bueno, realmente al principio de mi pregunta pregúntate si eso lo va a analizar en la central y me podrían cancelar o algo al ver mis parámetros, pero realmente lo he dicho todo de corazón.

00:32:24

*FM:* No, realmente no así como tú leíste el consentimiento informado que dice que no tiene ninguna repercusión para ustedes los empleados, es simplemente que esta investigación, el objetivo, sea que sea la concentrar o cualquier institución financiera, la puedan tomar en cuenta para manejar lo que es la condición de vida, el estrés laboral que ustedes pasan en el área de negocio, que es el área como mucho más estresante, se podría decir por las metas, los clientes que reciben a diario, pero realmente no tiene ninguna repercusión con relación a eso.

00:32:55

*E. 14:* Ah, bueno, y si yo he dicho entonces muchas cosas, bueno, que me suban el sueldo y nada, que lo que yo haya podido contribuir realmente sea para para que beneficio de la empresa. Porque realmente a mí me gusta mi trabajo y yo estoy muy a gusto y me siento muy satisfecha aquí en la Concentra.

00:33:15

*FM:* Muchísimas gracias!

## Entrevista 15.

00:00:00

*FM:* Gracias por la oportunidad que me das, de poderte realizar esta entrevista con el objetivo de que esta investigación se pueda determinar, cuáles son los factores que más influyen en el estrés laboral de los colaboradores del área en la cual se desempeña, que es el área de negocio y poder

identificar cuáles colaboradores son más afectados por el estrés laboral. Me refiero a colaborador, ejemplo entre hombre y mujer, casados y solteros. Si tienen hijos, no tienen hijos. Y con el objetivo final es que las instituciones financieras puedan tomar en cuenta para mejorar la condición de vida de los empleados, de las instituciones, no solamente de esa, sino de todas. Entonces, ¿cuál ha sido tu experiencia trabajando en esta institución?

00:00:49

*E. 15:* Bueno, en primer lugar, también quiero agradecerte pues por el tomarme en cuenta para colaborar con esta investigación, la cual considero que va a ser muy buena y proactiva para nosotros los trabajadores de instituciones de negocios, porque con esta colaboración de ustedes, nuestro estilo de vida puede mejorar. En torno a esta primera pregunta. Pues, Bueno, entiendo que la experiencia ha sido muy gratificante. Sí, como me decías en la introducción y te daba las gracias por tomar este tipo de temas, a investigar e investigar realmente cómo los colaboradores de instituciones financieras, de negocios, pues nos desempeñamos cada día. En torno a que la experiencia es muy gratificante, pues tenemos que poner mucho de nosotros, sacrificar mucho. Las personas que están a nuestro alrededor son una de las que más, pues. Sufren lo que debemos sacrificar, porque, por ejemplo, a veces tengo un horario de 8 a 4, pero no salgo a las cuatro y salgo a las cinco. Dentro de esto puedo tomar en cuenta a mis hijos, mi madre, son de mis familiares más cercanos. Entonces sí, a veces, aunque la experiencia es magnífica, el ayudar, colaborar con nuestro prójimo, con las personas del pueblo que sabes que pueda servir de herramienta a su mejoría. Es un poco extenso el sacrificio que seas.

00:02:36

*FM:* ¿Cómo te sientes al trabajar con clientes todo el día? Yo sé que eso puede ser gratificante, pero puede ser también un poco agotador, porque no se pueden desligar de los objetivos que ustedes tienen que cumplir la meta, ¿verdad? Pero ¿cómo ha sido tu experiencia trabajando con clientes todo el día?

00:02:51

*E. 15:* Bueno, es un poco agotador. Agotador porque cada vez que viene un cliente es un caso diferente. Pero además tenemos a veces el inconveniente con este cliente de que sabe que al primo aquí le dimos un préstamo y entiende que porque al primo se lo dieron a él hay que dárselo. Pero no todos los clientes tienen los mismos movimientos, cumplen con los requisitos. Entonces, por más que uno trata de explicar ciertas situaciones que debe cumplir a cabalidad un cliente o más o menos un 75% de lo que son estas condiciones, para ver cómo podemos jugar, mover aquí y allí, pedir que se baje la estrategia. No entienden que no lo cumplen. Entonces ahí se vuelve agotador, porque tenemos que explicar. Volver a explicar. Dedicar más tiempo del debido. Entonces ahí el trabajo se hace extenso y al ser extenso pues agota lamentablemente.

00:03:56

*FM:* ¿Cómo te sientes al ser remunerado por la labor que realizas? ¿O sea, tú sientes que la empresa de alguna otra manera remunera esa labor que tú realizas cada día en esa institución?

00:04:07

*E. 15:* Sí, sí, entiendo que sí, y mucho más cuando es una empresa. Esta empresa toma esto en cuenta, lo valora, lo aprecia y pues nos da a ver con hechos. Que se está tomando en cuenta este esfuerzo, este sacrificio que estamos haciendo por realizar nuestras labores de la mejor manera posible y buscando siempre el bien para la empresa.

00:04:37

**FM:** ¿Y cómo es tu relación laboral con tu supervisor? ¿Cómo ustedes se llevan?

00:04:43

**E. 15:** Bueno con mi supervisor. Hasta el momento me he llevado muy bien porque trato de ser una persona de que respeta. Por ejemplo, utilizo mucho las formas, la forma o fórmula, es decir, de que, aunque es un poco militar respetar los rangos, trato siempre de respetar los límites y de entender que tengo un jefe y que mi jefe tiene otro. Entonces hay que tratar de cumplir a cabalidad sin perder lo que es dignidad, el respeto, los valores, las órdenes que nos indican es acatar las órdenes y cumplir con los principios que tiene cada puesto, con nuestro perfil. Creo mucho en eso, valga la redundancia. Vuelvo a decir, en el respeto, colaboración en equipo, en la empatía y pues en que siempre, siempre tenemos que, para que el equipo funcione, tratar de cada quien cumplir con su función.

00:05:53

**FM:** ¿Tú has tenido la oportunidad? Bueno, me imagino que sí, la experiencia, has vivido la experiencia con tus supervisores que tienen diferentes tipos de opiniones...

00:06:02

**FM:** ¿Cómo lograron solucionar esa ese contratiempo?

00:06:07

**E. 15:** Bueno ese contratiempo, pues como te decía en la respuesta anterior, trato siempre de dirigirme con respeto. Somos humanos imperfectos. Hay días que queremos transmitir una idea de una manera, pero se interpreta de otra. Situaciones en la que se puede explorar un tema. Pero trato de siempre ver en que cuando se está tornando un debate para no llamarlo discusión a una manera acalorada, mejor prefiero guardar silencio, escuchar más y cuando ya las cosas se calman, pues trato de comunicar. No, mira, trataba esto o trataba aquello. Utilizo la estrategia de escribir porque a veces, como tenemos una vida, parte de lo que es la institución, podemos venir con esos problemas y por más que intentamos separar nuestra actitud, ese día está cambiada nuestra forma, el tono del habla, los gestos. Y ahí es que te digo que se pueden tornar ciertas confusiones. Entonces, para aclararlo ya de manera más detallada, prefiero escribir un relato, un correo. Con todo respeto, permítame aclarar y espero casi siempre me sirve estrategia de utilizar la forma escrita como comunicación y podemos llegar a un final feliz.

00:07:35

**FM:** Y con los compañeros de trabajo... ¿Cómo? ¿Cómo es tu relación con ellos?

00:07:39

**E. 15:** Muy buena, muy buena. De igual manera trato siempre de ser empática, dar la oportunidad. Hay que tratar de dar siempre el beneficio de la duda, buscar de todas las maneras posibles de que se puedan solucionar cualquier contratiempo que se dé. Porque esto es una empresa, es una institución, pero somos una familia. Y es como te digo, implementamos cuántas horas al día fácilmente pasamos con nuestro compañero de trabajo más tiempo que con nuestros hijos. El esposo, la esposa, un hermano. Entonces siempre busco tener la mentalidad en pensar Este es otro hermano. Es una familia que he elegido y debo tratar de contribuir a que el desarrollo del día sea ecuaníme y bueno para todos. No solamente para mí.

00:08:32

**FM:** ¿Cómo te sientes? ¿Cómo te hace sentir el tiempo que pasaste en tu trabajo con el

cumplimiento de los objetivos? ¿O sea, tú crees que el tiempo que tú pasas en tu trabajo es suficiente para lograr los objetivos del día?

00:08:43

*E. 15:* A veces no. Por eso te digo que sacrificamos mucho para dar la talla, dar lo que se nos exige en una institución financiera. Porque hay temas, hay solicitudes que a veces devengan mucho del tiempo, de la dedicación, del enfoque de nosotros como colaboradores. Y viene un cliente y me presenta una situación. Y comienzo a trabajarla. Pero si llega otro no puedo decirle, no te puedo atender porque tengo un caso. O sea, dependiendo los días, hay veces que sí me da, hay veces que no me da y hasta la casa debe uno llevar ese trabajo para poder rendir. Entregar los informes completos, hacer las solicitudes como van. No perder una pizca de lo que debe contener este informe o archivo de ciertos clientes para uno poder cumplir con las metas.

00:09:44

*FM:* Y del mes completo o a la semana suele sentirte más presionada en tu trabajo. Yo sepa que ustedes tienen muchas cosas y que tal vez una semana sea más presionante que otra, pero sí muy completo. ¿Cuáles semanas tú siente que es más presionante aquí en la cooperativa?

00:09:58

*E. 15:* Bueno, eso es quincena y fin de mes. Es donde. Realmente no entiendo a veces por qué, pero todo se pone más intenso. La. La frecuencia de los clientes. La necesidad de obtener respuestas. Ya cuando llegamos a fin de mes hay cierre. Entonces cualquier caso que tenemos inconcluso, cualquier solicitud, o sea, todo se aproxima, es más rápido, se pone intenso, se acelera y óyeme, el cronómetro corre mucho hacia atrás y fácilmente, pues el tiempo no es favorable para nosotros.

00:10:42

*FM:* En qué momento del día te sientes emocionalmente agotada.

00:10:47

*E. 15:* Después del almuerzo. Después del almuerzo, indudablemente. ¿No sé si como dominicanos al fin, pero después que uno da esa comidita verdad? Se baja un poco la energía, la capacidad que uno tiene. Pero en verdad, además del almuerzo, como decía anteriormente, a fin de mes, fácilmente ni comemos, o sea, tenemos tanto trabajo, tantos clientes, tantas visitas, tantas cosas que atender, que los días suelen ser muy cortos.

00:11:24

*FM:* ¿De qué manera sueles manejar tus cargas laborales?

00:11:28

*E. 15:* Bueno trato principalmente de enfocarme por tareas, porque a veces queremos resolver tantas cosas al mismo tiempo que no concluimos con una y entramos a la otra. Como te dije anteriormente, si estoy enfocada en un caso, pero me llega un cliente que está el caso, pero tenemos que atender al cliente porque si, si me quedo ahí estoy atendiendo al cliente, pero mirando el computador y el caso, eso también me crea mucha incertidumbre, mucha agonía, desgasta mucho más de mi como colaboradora no atender bien a una cosa para entrar a otra. No tener la capacidad de soltar una y tomar otro. Entonces son estrategias que trato de tomar para poder tratar de reducir un poco lo que es el estrés. Pero como te he dicho anteriormente, esto es una labor que si te venga mucho de uno y crea a veces mucho estrés.

00:12:26

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás al límite de tus capacidades, que ya tú sabes que tú no puedes más?

00:12:32

*E. 15:* ¡Guau! Cuando me ha tocado, eh, estar así a ese nivel de agotamiento, depresión, no te voy a decir, no, no voy a negarte, a querer parecer infalibles. Y hay veces que uno se desespera y dice Guau, no me vale un café, no me vale un té. Y la energía no sube. Siento que el tiempo está pasando mucho más rápido. Entonces eso no está a mi favor, sino que me resta. Entonces a veces sí es un poquito desesperante y digo Dios mío, pero si pudiera tener otra estrategia aparte de la que te he mencionado, donde pudiera buscar ayuda, donde pudiera obtener una herramienta que me ayude a optimizar mucho más mi labor y el tiempo y así no tener tanta desesperación. O sea que sí he llegado a tener desesperación.

00:13:29

*FM:* ¿Cómo te sientes cuando estás? ¿Cuándo sientes? ¿Cómo te sientes cuando finalizas tu jornada laboral?

00:13:36

*E. 15:* Agotada, agotada. Porque, aunque no sea quincena a fin de mes, el que es responsable con su labor está acostumbrado a hacer las cosas bien de manera correcta. Siempre trata de dar el 100 aunque no sea necesario y a veces hasta la milla está.

00:13:54

*FM:* ¿Qué es el estrés para ti?

00:13:57

*E. 15:* Bueno, el estrés para mí es ese proceso, esa sensación que tenemos como humanos de incertidumbre, de agotamiento, de cuando decir como cuando decían los viejos: Uno se de ploma, siente la cabeza muy llena de cosas, no sabe que tomar primero que tomar después que responder en este caso o en el otro. El estrés es un bloqueo de mis capacidades, de mis destrezas.

00:14:32

*FM:* ¿Cuáles síntomas tú sientes cuando tienes estrés? ¿Yo sé que a cada persona le da de manera diferente, pero a ti en especial cómo? ¿Cuáles son los síntomas que sientes?

00:14:41

*E. 15:* Cuando tengo un estrés así, pueden decir muy elevado porque tenemos a diario en el transcurso de nuestra vida y de las cosas que desarrollamos., porque por más que hago y quisiera realizar, pues me entorpece a ver lenta en los procesos. Me produce agotamiento, no hay gente que tome un energizante que en verdad me funcione. A veces me bloquea un poco mis destrezas, mis capacidades y me lleva a la desesperación

00:15:19

*FM:* ¿Cómo tú puedes definir el estrés?

00:15:25

*E. 15:* Bueno, como te había mencionado, el estrés es algo que embaluma al ser humano es algo que te. Es una situación en la cual el ser humano pierde ciertas de sus capacidades. Me explico, aunque la había mencionado anteriormente, se va a redundar. Si yo gestiono tres préstamos normalmente en el día, en un transcurso de 45 minutos puedo llenar lo que es el informe, pedirle al cliente, gestionar,

llamar. Mire me falta usted, me falta esto, me falta aquello, comunicarme con los analistas, cuando tengo un nivel de estrés ya considerable, en vez de gestionar tres, puedo gestionar uno y medio. En el segundo ya me siento. ¡Wow! ¿Qué pasa? Estoy lenta. No puedo dar mucho, me da dolor de cabeza, suelo tener migrañas. Entonces ya uno trabaja más incómodo como humano al fin. Pues tu energía baja tus capacidades, porque imagínate tú con una migraña frente a un computador. Entonces un poco incómodo.

00:16:41

*FM:* ¿Qué tan frecuente sientes esos síntomas? Los síntomas que mencionaste de cómo te va el estrés.

00:16:49

*E. 15:* Bueno, donde más, más me empeora. Es quincena, fin de mes, principalmente.

00:16:59

*FM:* ¿Qué proceso te causa estrés? De todos los procesos que realizan...

00:17:05

*E. 15:* A veces es el directamente el trabajar con el cliente. Porque como te decía, hay veces que por más que le expliques a un cliente que actualmente usted no cumple los requisitos que se deben someter. La cantidad que usted pide, por ejemplo, para los préstamos. Hay personas que no tienen cómo demostrar que tienen un movimiento X y quieren una cantidad de dinero. Y por más que tú tratas de explicar, se necesita ver con pruebas por el data crédito por el sistema. No porque yo nuevo, no porque a mí me mandan. Sí, pero usted no tiene como comprobarlo. Entonces, para este tipo de actividades, de solicitudes, usted tiene que tenerlo. Que lo pueda demostrar de manera tangible. No solamente sus palabras, porque si no el sistema no funciona, si no los analistas no trabajan. Entonces aquí me demanda mucho tiempo, mucha energía. Tengo que hablar mucho, buscar maneras para yo convencer a este cliente de que entienda que no ya ha sido dejadez mía, ni de la institución, o que nos estamos negando simplemente a no colaborarle a él.

00:18:29

*FM:* ¿Cómo sueles manejar el estrés?

00:18:32

*E. 15:* Bueno para manejar el estrés utilizo como herramienta el gimnasio. A veces toco guitarra, que es uno de mis hobbies. Me gusta leer, caminar y bailar en paz.

00:18:47

*FM:* ¿Y si está dentro de la institución?

00:18:50

*E. 15:* Bueno, sí estoy dentro de la institución, me gusta tener como herramienta el tomarme un té, una música suave, aunque sea solamente el instrumental, para que así el ambiente esté más suave, más delicado. Automáticamente llega un cliente, pues la paro o trato de prestar atención, de agilizar lo más que pueda automáticamente, pues continúo con mi música instrumental.

00:19:19

*FM:* Bueno, ya tú me has mencionado que realizas actividades físicas al terminar la jornada laboral. ¿Con qué frecuencia tú la realizas?

00:19:26

*E. 15:* Bueno, trato de que específicamente pueda yo, o sea, de disposición a hacerlo todos los días.

Sin embargo, con las cargas que tenemos a diario, algunas aumentan. Lo más frecuente son tres veces a la semana.

00:19:44

*FM:* Y. ¿Cómo se puede comparar? ¿Ejemplo cuando empiezas y cuando terminas de hacer los ejercicios tú te sientes igual o te sientes de manera diferente?

00:19:55

*E. 15:* No, claro, se siente de manera diferente porque el ejercicio, aunque somos organismos individuales, no todos nos funcionan las estrategias que tomamos igual. Al menos a mí un ejercicio me ayuda a botar mucho la presión. El estrés que tuve en el día se hace algo más relajado, más suelta. Es tanto así que a veces digo bueno, nada más. Tengo 45 minutos y cuando vuelvo a mirar tengo una hora y 45. O sea, es mi espacio de salvación, pudiéramos decir.

00:20:29

*FM:* ¿Sientes que tienes un equilibrio saludable entre el trabajo y tu vida personal?

00:20:35

*E. 15:* Bueno, en algunas épocas sí, pero en otros que puedo lograr a perderlo. ¿Por qué? Bueno, porque de manera personal e individual soy una persona muy entregada a mi trabajo. No sé si se ha podido determinar que durante la entrevista hago mención de esto de dar el 100 y hasta la milla extra. Entonces no me gusta que las cosas queden mal, que me llamen la atención. Y creo mucho en que cuando estás en un puesto debes saber bien lo que conlleva ese perfil, lo que conlleva ese puesto y estar pues completamente comprometido a que se debe dar lo que exige el mismo para que se cumpla.

00:21:20

*FM:* ¿Y tú sientes que cómo tú lograrías tener ese equilibrio en tu vida?

00:21:27

*E. 15:* Bueno, últimamente he estado pensando. Además, me han sugerido amistades y allegados en que debo buscar ayuda profesional. No es que nunca he creído en los psicólogos o que no le doy la importancia que llevan, pero parece que al pasar del tiempo y el abocarme tanto al trabajo, pues no he tomado esto como una estrategia y últimamente sí la he considerado y la he tomado como herramienta para ir aprendiendo. Entiendo que, en una sola sesión, dos, tres, no voy a tomar de manera definitiva, pues esto como una estrategia o lo que voy aprendiendo en este proceso de lo que es aprender a poder individualizar pues la vida laboral de la persona y no caer en cosas, como te decía, de llevar hasta el trabajo a la casa.

00:22:22

*FM:* Tú lograste conectarte de tu trabajo. Ahora estoy hablando, mencionando.

00:22:26

*E. 15:* Eso sí he podido progresar en lo que es este aspecto, como te decía, pero también entiendo que todo es un proceso y que no porque vaya a dos o tres sesiones lo voy a lograr al 100%. Entonces estoy aprovechando el proceso, aprendiendo, queriéndolo, amándolo, para así hacerlo en verdad un hábito, no algo pasajero.

00:22:54

*FM:* ¿Qué haces en tu tiempo libre? Cuando hablo de tiempo libre me refiero a los fines de semana que sueles hacer.

00:23:00

*E. 15:* Los fines de semana, además de. Tratar de cumplir con lo que es mi aseo personal para así poder volver el lunes. Completa como es el lavado del pelo que las uñas. Participar en actividades con mis hermanos. Con sobrinos. A veces vamos al club de aquí, allá en Las Matas y podemos compartir con algunos compañeros que nos topamos allá. Llevo a mi madre, mis hermanos. Si hay algún cumpleaños, busco como gestionar para así tener el espacio. Es algo así como que me ha dicho me tomo una copa de vino. Algo así.

00:23:48

*FM:* ¿Tu institución en los últimos años ha tenido alguna iniciativa para el manejo del estrés?

00:23:53

*E. 15:* Sí, han mejorado mucho en eso. Además, nos han pedido incluso más después de esta etapa que hemos vivido del Cobre y que cualquier sugerencia, cualquier situación que estemos pasando, pues la expresemos para así tomar medidas que nos ayuden como colaboradores a mejorar en estos aspectos.

00:24:15

*FM:* Si pudieras cambiar algo de tu trabajo, ¿qué sería? O sea, ¿que tu tuvieras la potestad de cambiar algo que tú sabes qué? Eso que tú estás solicitando va a mejorar tu vida tanto personal como en la vida de los demás empleados de esta cooperativa. ¿Qué sería?

00:24:33

*E. 15:* Bueno? Las jornadas de trabajo. Entiendo que con el horario que tenemos podríamos, si es considerable para la institución y no sería una carga, vamos a decir económica, de presupuesto. Dividir las jornadas en dos. ¿Me explico? Si ahora mismo yo estoy en servicio al cliente, que me pongan, por ejemplo, de ocho a una en ese puesto y ya a partir de una cinco o una seis a otra persona, aunque tenga que cumplir, por ejemplo, un horario de ocho cuatro, pero en esa posición específica no tener la jornada completa, porque, como te decía a veces muy desgastante, tú simplemente estar para el cliente, para el cliente, para el cliente. Sino que pudiéramos hacer el trabajo front office y back delante y detrás. O sea, ya de una parte de mí, de mi capacidad en el día de hoy para atender al personal. Ahora puedo ir a lo que es el trabajo físico de oficina, solo administrativo, y así poder ir rodando, cambiando y no sea tan agotador, una única posición.

00:25:42

*FM:* Y para la empresa. ¿Tú crees que sería factible?

00:25:46

*E. 15:* Entiendo que sí, porque somos inhumanos, no somos infalibles y hoy puede faltar Pedro. Pero si Juana tiene un dominio de lo que Pedro está trabajando, yo la puedo mover para allá y me puede rendir. O sea, no me estanca un trabajo, no me estanca un proceso, sino que todos estamos en la misma línea, tenemos el mismo conocimiento, trabajamos a que el equipo tenga las mismas capacidades y entre todos podemos hacer que el trabajo se agilice porque es colaborativo, no individual.

00:26:20

*FM:* ¿Cómo? ¿Cómo te visualizas a nivel laboral en cinco años?

00:26:24

*E. 15:* Bueno, pues en cinco años después de Dios y de mi dedicación, empeño y de que la empresa

continúe valorando mis destrezas y capacidades, me visualizo en un puesto más alto para así continuar colaborando con mi comunidad y a la vez con la misma empresa.

00:26:42

*FM:* ¿Qué tú estás haciendo para lograr eso?

00:26:45

*E. 15:* Bueno, además de entregarme al trabajo, buscar cumplir con mis responsabilidades. Uno busca capacitarse de manera exterior, aparte de lo que nos colabora el banco.

00:27:03

*FM:* Yo sé que se vivió una situación bien difícil, que es la situación ahora del Coby. ¿Qué acciones implementó la empresa? Esta empresa de ahí está el cobre.

00:27:14

*E. 15:* Bueno, a raíz del cobre. La empresa cumplió a cabalidad con las normas y los protocolos que nos fueron indicando las instituciones. Del Gobierno, principalmente el Ministerio de Salud, por ejemplo. Ya para el colaborador y tanto para nuestros clientes, se utilizó las manitas limpias, los separadores, guantes, nos colaboraron con las mascarillas. Además de eso, estuvo siempre dispuesto a. Facilitando los retrovirales. Los compañeros que han dado caso, pues tuvieron la desdicha de contagiarse. El banco les colaboró con lo que es el tratamiento. Se le dieron sus días de reposo, se nos buscó todas las herramientas para que estuviéramos protegidos. Pero tú sabes que algunos casos salen y no todos los sistemas del individuo son iguales. Unos son más fuertes, más débiles. Al que, como te había dicho, tuvo la desdicha de contagiarse, pues el banco le colaboró y siempre estuvo pendiente ante su salud.

00:28:31

*FM:* ¿Qué me imagino? Bueno, me imagino, ¿no? Bueno, me imagino que una de las de las instituciones más golpeadas y que siempre estuvo ahí, como para los clientes, fueron las instituciones financieras, porque a diferencia de otras empresas que tuvieron, pudieron trabajar completamente a remoto, otros que tuvieron que cerrar, pero siempre las instituciones financieras tuvieron que dar la cara de alguna otra manera. Los clientes nunca cerraron. Cómo fue tu experiencia en base a eso de tener el temor de ir a trabajar, pero tal vez de perder el trabajo porque no se sabía qué iba a pasar con la economía, ¿verdad? Pero tanta incertidumbre que se vivió, pero también el trato al cliente, que tuvo que variar porque tal vez uno pensaba que tú podías, que el cliente te podía enfermar o el cliente pensar que tú lo podías enfermar a él. ¿Qué tal? ¿Qué tal la experiencia?

00:29:26

*E. 15:* Bueno, al principio, como imaginarás, fue un poquito estresante. Fue un cambio, como mencionaste, mucha incertidumbre o mucha duda, porque en situaciones como ésta, la economía o los presupuestos toman desbalances. Entonces pueden ser recortes de personal. Son muchas cosas que a uno le llegan en la cabeza porque tanto la empresa puede tomar medidas para poder seguir y no quedar en rojo o no quedar mal. Pero a la vez, ya en el ámbito de cumplir con mi labor y en mi perfil ante el banco, también se creó el estrés, porque se pierde ya cierto contacto con el cliente. Había que tener más medidas, más cuidado. El distanciamiento fueron este tipo de cosas que crearon tanto uno como en el cliente, un cambio de carácter, de comportamiento. Uno estaba más sensible o muchas cosas que hicieron el trabajo un poquito más estresante de lo normal, pero gracias a Dios pudimos salir a flote. Hemos seguido mejorando en el transcurso del tiempo y

entiendo que el transcurso de que continúe pasando la pandemia pues vamos a poder volver a la normalidad.

00:30:49

*FM:* Gracias por la oportunidad que me has dado de realizarte esta entrevista, de verdad que lo agradezco de que sea parte de esta investigación. ¿Tienes alguna duda o inquietud?

00:30:58

*E. 15:* No muy bien hasta ahora. De igual forma, te agradezco que tomes este tipo de temas en consideración, incluso para tu investigación. Como te dije al principio, ya que así se puede colaborar, sería un granito de arena para que se escuche la voz de los que estamos aquí atrás.

00:31:19

*FM:* ¡Muchísimas gracias!

00:31:20

*E. 15:* Igualmente.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: "*Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom*".

  
Participante

  
Investigador

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.



Participante



Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.



Participante



Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.

  
Participante

  
Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: "*Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom*".



Participante



Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.



Participante



Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior D'aliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: "*Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom*".



---

Participante



---

Investigador

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, también si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación a Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".



Participante



Investigador

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, también si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación a Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

  
Participante

  
Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, también si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación a Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".



Participante



Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.



Participante



Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior D'aliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

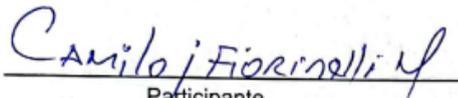
**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

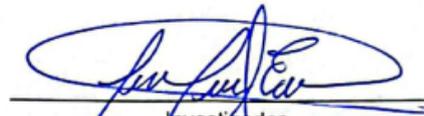
**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, también si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación a Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y de haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación "*Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom*".

  
Participante

  
Investigador

---

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

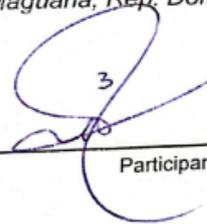
**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

**Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.

  
3  
\_\_\_\_\_  
Participante

  
\_\_\_\_\_  
Investigador

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### **Declaración de Consentimiento Informado**

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.

  
\_\_\_\_\_  
Participante

  
\_\_\_\_\_  
Investigador

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador:** Fior Daliza Medina Encarnación.

Le invitamos a participar en un proyecto de investigación a través de la escuela de graduados UNIBE/ EGRU, de la Maestría Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, con el tema "Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom".

**Objetivo de la Investigación:** El objetivo de esta investigación es determinar los factores que más influyen en el estrés laboral en colaboradores del área de negocios, identificar cuales colaboradores son más afectados por el estrés laboral y analizar de qué manera pueden manejar el estrés laboral estos colaboradores.

**Beneficios de la Investigación:** Los beneficios de esta investigación a futuro, permitirán que los colaboradores, puedan identificar cuales factores les afecta tanto en el trabajo como fuera de él y a nivel organizacional, permitirán poder idear tácticas para mantener un estrés controlado en sus organizaciones.

**Procedimiento de la investigación:** De aceptar participar en esta investigación, se le realizará una entrevista de propia autoría de manera presencial, la misma consta de 20 preguntas, con una duración de 60 a 90 minutos.

**Riesgos:** En este estudio no existe ningún riesgo asociado a su intervención. Su participación no afectará su labor.

**Costos del estudio:** No incurrirá en ningún costo económico.

**Compensación:** No recibirá ninguna compensación económica por colaborar en esta investigación.

**Complicación:** No existe ninguna complicación por participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Esta investigación mantendrá la confidencialidad de los participantes, su participación será estrictamente confidencial tanto al investigador como a los supervisores de la misma. El resultado arrojado por esta investigación se manejará de manera anónima.

**Elección del participante:** Si usted decide no participar en este estudio, puede abandonar la investigación en cualquier momento en que lo desee, sin ningún tipo de consecuencia negativa o represalias en su contra.

**Derecho del participante:** En caso de llegar a presentar dudas, inquietudes o alguna pregunta sobre este estudio, o si desea alguna copia de la misma, tiene todo el derecho de contactar a la sustentante de la investigación Fior D'aliza Medina, al teléfono: 809-707-9658 o a la Lic. Rosa Cueto (Coordinadora del Comité de Ética de investigación de Unibe) al tel.: 809-689-4111 ext 1198.

### Declaración de Consentimiento Informado

Declaro haber leído y comprendido todas las informaciones presentadas en este documento y haber aclarado todas mis dudas. Con esta declaración, otorgo mi consentimiento para participar en la investigación: *"Estrés laboral en colaboradores del área de negocios de institución financiera del municipio de San Juan de la Maguana, Rep. Dom"*.

  
\_\_\_\_\_  
Participante

  
\_\_\_\_\_  
Investigador