



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
FACTORES ASOCIADOS AL ESTRÉS PRESENTE EN FUNCIONARIOS DE
SERVICIO AL CLIENTE DEL BANCO ITAÚ EN BOGOTÁ

PRESENTA:

ALEIDA PATRICIA ROSALES CASTRO. CÓDIGO: 1611025471

MARCELA IVÓN VILLALOBOS RIVERA. CÓDIGO: 1611025487

LIZ ALEJANDRA SÁNCHEZ AVILÁN. CÓDIGO: 1611020139

SUPERVISOR:

KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO. MGS.

BOGOTÁ, MARZO-JULIO DE 2020

Tabla de Contenidos

Resumen.....	6
Introducción	8
Descripción del contexto general del tema	8
Planteamiento Del Problema.....	9
Pregunta de investigación	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación	10
Marco de referencia	11
Marco conceptual.....	11
Estrés.....	12
Ansiedad	12
Síndrome de Burnout	13
Calidad de vida	13
Bienestar Laboral	14
Salud Mental	14
Marco teórico	15
Marco Empírico	16
Metodología	17
Tipo y diseño de investigación.....	17
Participantes.....	18

Instrumentos de recolección de datos	18
Estrategia del análisis de datos	19
Consideraciones éticas	19
Resultados	19
Discusión.....	21
Conclusiones.....	23
Limitaciones.....	24
Recomendaciones	25
Referencias bibliográficas.....	26
Anexos	30
Consentimiento Informado	30
Formulario de recolección e Instrumento	31
Instrumentos y consentimientos diligenciados	41

Lista de tablas

Tabla 1. Puntajes Totales	20
Tabla 2. Coeficiente de correlación de Pearson.....	21
Tabla 3. Distribución por sexo.....	35
Tabla 4. Estudios actuales.....	36
Tabla 5. Tipos de contrato	37
Tabla 6. Frecuencia de actividad física.....	37

Lista de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de estrés.....	20
Figura 2. Aceptación del Consentimiento Informado.....	34
Figura 3. Cargo Actual.....	34
Figura 4. Distribución de edades	35
Figura 5. Estado Civil de la muestra.....	35
Figura 6. Labores en horas adicionales.....	36
Figura 7. Modalidad actual de trabajo	37
Figura 8. Afectación del tiempo libre	38
Figura 9. Distribución por sexo con percepción alta de estrés	38
Figura 10. Estado Civil en el grupo de alta de estrés.....	38
Figura 11. Distribución de estudios actuales en el grupo de percepción alta de estrés	39
Figura 12. Tipos y tiempos de contrato en el grupo de percepción alta de estrés	39
Figura 13. Atención de jornadas adicionales en el grupo de percepción alta de estrés	39
Figura 14. Modalidad de trabajo del grupo con percepción alta de estrés.....	39
Figura 15. Actividad física en el grupo de percepción alta de estrés.....	40
Figura 16. Afectación del tiempo libre en el grupo de percepción alta de estrés	40

Resumen

El ámbito laboral es uno de los contextos en los que un individuo se desarrolla la mayor parte del tiempo, de allí que las condiciones ofrecidas por los empleadores sean factores relevantes en la salud mental y determinantes en la aparición de síntomas de estrés. Consuegra (2010) define el Estrés como una reacción de carácter psicológico y fisiológico ante las demandas del medio, que exige respuestas de carácter conductual para mantener la homeóstasis del individuo. Con la presente investigación se busca conocer qué factores están asociados al estrés percibido en funcionarios del área de Servicio al Cliente del Banco Itaú en Bogotá. Contando con la participación de 51 funcionarios de la entidad y mediante la aplicación de la prueba PSS-14, se identificó que el 17,64% de la muestra presenta una alta percepción de estrés, el 68,81% presenta una percepción media y sólo el 13,75% presenta una percepción baja. Si bien el porcentaje dentro del rango de percepción alto no es representativo para iniciar un plan de intervención, los resultados dan pie para recomendar la implementación de programas de prevención en salud mental con el fin de evitar que la cantidad de personas afectadas por factores estresores aumente.

Palabras Claves:

Calidad de vida, salud mental, estrés, bienestar laboral

Abstract

The workplace is one of the contexts in which an individual develops most of the time, hence the conditions offered by employers are relevant factors in mental health and determining factors in the appearance of stress symptoms. Consuegra (2010) defines

Stress as a reaction of a psychological and physiological nature before the demands of the environment, which requires behavioral responses to maintain the individual's homeostasis. This research seeks to know what factors are associated with perceived stress in officials of the Customer Service area of Banco Itau in Bogota. With the participation of 51 officials of the entity and through the application of the PSS-14 test, it was identified that 17.64% of the sample presents a high perception of stress, 68.81% presents an average perception and only 13.75% have a low perception. Although the percentage within the range of high perception is not representative to initiate an intervention plan, the results give reason to recommend the implementation of prevention programs in mental health in order to prevent the number of people affected by stressors from increasing.

Keywords:

Quality of life, mental health, stress, well-being at work

Introducción

Descripción del contexto general del tema

La psicología, definida como el estudio del comportamiento e interacción del individuo, busca determinar las causas que impulsan a un actuar específico, así mismo analizar cómo el comportamiento afecta la convivencia en sociedad. Uno de los contextos en los que se desenvuelve una persona es el laboral, de allí que las condiciones ofrecidas por las empresas sean factores relevantes en la salud mental del individuo.

Uno de los objetivos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es la implementación de políticas y estrategias para mejorar y garantizar las condiciones de bienestar laboral a nivel mundial, no obstante, en países como Colombia los estudios sobre la calidad de vida laboral concluyen falencias en cuanto a garantías de empleo y salarios dignos. Así se evidencia en el reporte de empleo y desempleo mensual del Banco de la República-Colombia en el cual se da cuenta de un aumento del desempleo del 9,53% al 12,99% de diciembre de 2019 a enero de 2020 (Banco de la República, 2020).

Dentro del mismo informe, se da cuenta de las variaciones porcentuales anuales durante los últimos 35 años, viéndose una marcada caída entre el año 1999 (16%) al año 2000 (10%), porcentaje que ha decrecido hasta llegar al 6% en 2020.

Las garantías laborales inciden en la aparición de cuadros de estrés en empleados. Consuegra (2010) define el Estrés como una reacción de carácter psicológico y fisiológico ante las demandas del medio, la cual exige respuestas de carácter conductual que no son satisfactorias para mantener la homeóstasis del individuo. No obstante, dependiendo de la estimación que se brinde a dichas respuesta, el estrés puede ser

positivo o negativo (Butcher, Mineka, & Hooley, 2007); para la presente investigación, se centrarán las observaciones en el estrés negativo presuntamente existente en los funcionarios de servicio al cliente del banco Itaú en una sucursal de Bogotá.

Planteamiento Del Problema

En el contexto laboral, son diversas las causas que pueden identificarse como focos externos de estrés en el individuo (Lima, 2016): Tener o no un empleo, ser o no jefe de área, salarios no equitativos, exceso de carga laboral, competencia entre colegas, atención al público, capacitaciones ineficientes, dificultades de comunicación y falta de diálogo, así como el tipo de trabajo y la industria en la cual se desempeña.

Cuando los síntomas de estrés negativo no son identificados y controlados a tiempo, estos se acumulan en el trabajador limitando su capacidad de manejo emocional, conllevando a un probable Síndrome de Burnout o Síndrome del trabajador quemado (El-Sahili, 2015). Investigaciones han demostrado que, para agosto de 2019, uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufría del Síndrome de Burnout (Loaiza, 2019), reconociendo como una de sus causas las jornadas laborales extendidas; síntomas asociados al estrés laboral se relacionan también con la cantidad de horas trabajadas y la atención directa al cliente (Angulo, Bayona, & Esparza, 2014), adicionalmente los bajos salarios, contratos laborales limitados entre otros, representan elementos que contrario a motivar al trabajador, disminuyen su entusiasmo e interés por la labor (Monsalve, 2018).

En 2017 Itaú aplicó a sus funcionarios, la encuesta de clima laboral de Great Place To Work Institute, la cual realiza análisis sobre los factores que afectan la experiencia de los colaboradores en cada organización; con base en los resultados obtenidos, publica en

su sitio Web www.greatplacetowork.com.co una clasificación anual de las mejores empresas para laborar en Colombia. A la fecha, por protección de información interna del banco, no ha sido posible acceder a los resultados de la encuesta aplicada por Itaú, no obstante, la entidad no se encuentra en los listados publicados por la firma consultora en los análisis realizados en los últimos años (Great Place to Work Institute, s.f.).

Pregunta de investigación

¿Qué factores están asociados al estrés presente en funcionarios de servicio al cliente del Banco Itaú?

Objetivo General

Conocer qué factores están asociados al estrés presente en funcionarios del área de Servicio al Cliente del Banco Itaú en Bogotá

Objetivos Específicos

- Identificar si la antigüedad del funcionario en el área de servicio al cliente y atención de usuarios incide en la aparición de síntomas de estrés laboral.
- Detectar de qué manera las jornadas laborales actuales se identifican como posible causa de estrés laboral.
- Analizar si la inadecuada comunicación con jefes y compañeros es un desencadenante de los síntomas de estrés laboral.

Justificación

La presente investigación se desarrolla con el objetivo de identificar qué factores se asocian con los presuntos síntomas de estrés laboral en los funcionarios del área de servicio al cliente de Banco Itaú en Bogotá, que pueda ser el punto de partida para

programas de motivación y calidad de vida en la organización, no solo para la población objetivo del actual estudio sino en general para la población laboral de la entidad.

Diversas entidades desarrollan programas desde el área de Bienestar para garantizar una buena salud mental en sus trabajadores. Con los datos recopilados en este documento, se generará un aporte desde un punto de vista psicológico enfocado al área organizacional, propiciando un mejoramiento en la calidad de vida de los funcionarios que puedan verse afectados por síntomas asociados con la presencia de estrés de tipo laboral, ampliando los mecanismos de afrontamiento de las situaciones que puedan representar un detrimento en un estado óptimo de salud mental y físico de las personas.

Adicionalmente, los resultados que se obtengan en la presente investigación, podrán contribuir como elementos base para la entidad financiera para replicar el ejercicio en otras áreas de labor al interior del banco y obtener los datos necesarios para complementar los programas ya existentes, teniendo en cuenta que al ofrecer la entidad a sus funcionarios ambientes y herramientas para un ambiente laboral apropiado, se generan mayores probabilidades de mejorar la calidad de vida del empleado, lo cual se puede traducir en una mayor productividad y calidad en la labor.

Marco de referencia

Marco conceptual

Cada persona se desempeña en diversas tareas y labores que le exigen compromisos y deberes físicos y psicológicos, factores que intervienen de manera positiva o negativa en la calidad de vida del individuo. Cuando dichas exigencias del

contexto sobrepasan la capacidad de respuesta del organismo se presenta el efecto que comúnmente es conocido como estrés, el cual no es ni bueno ni malo, sino la forma en la cual el organismo busca adaptarse y lograr un equilibrio u homeostasis (Lima, 2016); el manejo que se dé al estrés influirá en la salud mental de las personas y de sus entornos.

Estrés

Selye (mencionado por Lima, 2016), planteó que el estrés es necesario, de allí que se hable de estrés benigno (eustrés) y de estrés maligno (distrés); el primero, hace referencia a los mecanismos que activan el cuerpo para su bienestar, como la ansiedad y cambios fisiológicos presentes en casos de peligro o aquellas situaciones que representan un cambio de dinámicas vitales. Cuando los síntomas desencadenados por un cambio crecen sin control, el eustrés se convierte en distrés, ya que se obliga al organismo a permanecer en alerta constante aun cuando no exista un peligro real, causando en casos extremos cefaleas y problemas gastrointestinales, entre otros. (Lima, 2016).

Ansiedad

Dentro de los diversos cambios a los que se enfrenta un individuo y que causan distrés, la respuesta emocional más común es la ansiedad. Consuegra (2010) define la ansiedad como la sensación de impotencia y baja capacidad de reacción ante estímulos que representan una amenaza para la persona. A los estímulos o cambios, se les conoce también como “estresores” o “situación estresante”. Los factores que influyen en la aparición de manifestaciones psicopatológicas pueden variar de persona a persona, ya que comprenden entre otros, condiciones socioeconómicas, género, edad, nivel educativo, etc.

Síndrome de Burnout

En las situaciones en las que los estresores no se identifican ni se controlan a tiempo, la persona que las vivencia puede presentar síntomas del Síndrome de Burnout o del profesional quemado. Herbert Freudenberger (citado por Gil-Monte y Moreno-Jiménez, 2007) hizo seguimiento a este problema en el contexto laboral, relacionando los síntomas como un problema de salud desencadenado por situaciones de estrés crónico en trabajadores del área de servicio. Maslach & Jackson (citados por Cárdenas, Méndez y González, 2014) plantean que el Síndrome de *Burnout* presenta características marcadas en el individuo, entre ellas, agresividad, baja motivación, negatividad, entre otros.

Si bien el Síndrome de Burnout representa un alto riesgo psicosocial a nivel laboral, este tema conlleva un análisis más profundo por lo cual no será detallado en la presente investigación.

Calidad de vida

El concepto de Calidad de Vida puede abarcar las diferentes esferas del individuo tales como la personal, social, psicológica, laboral y afectiva. Se tomará en cuenta la calidad de vida laboral, la cual de acuerdo a Patlán (2016) corresponde a un constructo compuesto de factores psicológicos y laborales que contribuyen al bienestar del individuo. Otros autores definen la calidad de vida en el trabajo desde las demandas laborales versus la capacidad del organismo para afrontarlas. Así, Tomás-Sábado, Sánchez, Maynegre, Porcel, Isidro, y Tor (2011) la definen desde “el equilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarla, comprendiendo todas

aquellas condiciones del puesto de trabajo que pueden afectar a la motivación y el rendimiento”.

La calidad de vida en el trabajo también es vista desde la organización, correspondiendo al compendio de estrategias establecidas por una compañía para optimizar la labor mediante la autonomía de los trabajadores que redunde en puestos más satisfactorios y estimulantes y, que se refleje en una mejora de las habilidades de los funcionarios (De la Poza, 1998 citado por Patlán, 2016).

Bienestar Laboral

Este concepto ha sido abordado por diferentes autores, quienes lo definen como el resultado de las condiciones favorables para el individuo respectivo al trabajo o labor, relacionadas con la salud mental, las interrelaciones personales positivas, la autonomía, el establecimiento de metas reales, la salud física, entre otros (Calderón, 2016).

Salud Mental

La definición sobre Salud Mental brindada por la OMS, reseñada por Posada, Duque, Garzón y Rodríguez (2012) plantea que la salud mental es un estado, consecuencia de factores biosociales, en el que la persona se encuentra en capacidad de formar y sostener armoniosamente relaciones con sus semejantes, además de participar de manera constructiva en los cambios que los diversos contextos puedan presentar.

Para Newstrom (2011), la definición de salud mental se concentra en 3 postulados: Una óptima relación consigo mismo, con sus pares y la capacidad de satisfacer las demandas de la vida, premisas enmarcadas en valores como el respeto, la competencia, la responsabilidad, la planeación y la resiliencia.

Marco teórico

Las teorías que buscan definir el estrés, podrían ser agrupadas de acuerdo a:

- a) La respuesta del organismo: Dentro de esta teoría se enmarcan los planteamientos de Hans Selye (Lima, 2016; Floría, 2013) quien definió el estrés como la respuesta biológica al factor estresante mediante cambios en el organismo.
- b) El estímulo: El estrés es el factor que genera la alteración en el organismo (Holmes y Rahe, mencionados por Floría, 2013), siendo dicho factor un evento vital, desde la muerte del cónyuge hasta violaciones menores de la ley.
- c) La interacción existente entre el estímulo y el factor estresor: Lázarus y Folkman, citados por Floría, 2013, definen el estrés como “una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por aquél como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Este tercer grupo de teorías asume el estrés como la forma en la cual una persona reacciona ante un evento adverso o un cambio (estresor) que se vincula también a la inteligencia emocional que esta persona posea (Zunni, 2010). De acuerdo con este autor, las empresas que desarrollan activamente programas para apreciar las actitudes por encima de las aptitudes, generan ambientes que fortalecen las herramientas de cada persona para manejar y dar solución a situaciones o eventos estresores.

Bonifacio Sandín (mencionado en Floría,2013), propone una integración de los 3 grupos anteriormente mencionados bajo un solo modelo denominado Modelo Procesual de Sandín el cual consta de 7 etapas: 1) Demandas psicosociales: Sucesos vitales y cotidianos que afectan al individuo; 2) Evaluación cognitiva: Valoración del suceso y

capacidad de afrontamiento; 3) Respuesta de estrés: Fisiológica y psicológica; 4) Afrontamiento: Esfuerzos del individuo para minimizar la afectación del estado homeostático; 5) Características personales: Edad, sexo, personalidad, etc; 6) Apoyo social: Acciones del individuo con redes de apoyo, familia, compañeros, amigos; y 7) Estado de salud: Depende del logro de los 6 puntos anteriores.

La presente investigación parte de la propuesta de Sandín, con la cual se analizan los resultados del instrumento aplicado para determinar la incidencia de las etapas de estrés en la percepción de los funcionarios del área de servicio de Banco Itaú en Bogotá.

Marco Empírico

El servicio al cliente se presume vocacional y sencillo al ser asumido como una actividad enmarcada en la amabilidad, la calma y la calidez hacia los clientes; sin embargo, existen factores que pueden afectar el desarrollo de la profesión disminuyendo la calidad de vida de los funcionarios.

En México, Moreno (2012) infirió con la observación a 22 empleados de una institución bancaria de dicho país, que las principales causas de estrés son la demanda laboral, una deficiente toma de decisiones y un bajo apoyo social, generando ausentismo e incapacidades médicas de hasta 6 meses.

Angulo, Bayona y Esparza (2014), tras su estudio realizado con 149 empleados de una empresa de servicios del oriente colombiano, concluyen que el estrés se relaciona con la carga laboral, tareas asignadas y largas jornadas de trabajo, situaciones que desencadenan sintomatologías y problemas gastrointestinales, principalmente, resultados que concuerdan con los estudios realizados en una entidad financiera en Chile, a 32

funcionarios del área de Call Center, en donde los horarios de trabajo y jornadas laborales extendidas causan agotamiento y un bajo rendimiento en su evaluación de desempeño, junto a un alto ausentismo y presencia de afectaciones a la salud física (Dávila, 2014).

Otros factores estresores hacen referencia al trabajo bajo presión y la falta de reconocimientos laborales, falta de capacitación y apoyo de los jefes de área. Estos son los resultados obtenidos por Romero (2014) en su análisis a 32 funcionarios bancarios del área comercial y de negocios de una entidad financiera en Perú.

Dentro de los hallazgos encontrados por Roca (2017) en una investigación realizada a 100 funcionarios de una entidad financiera en Lima, Perú, las personas de mayor edad perciben una mayor carga laboral. Las jornadas laborales extendidas no se consideran estresores por ser considerados “normales” desde un punto de vista cultural.

En Ibagué (Colombia) Mesa, Parra, Ruiz y Rodríguez (2017) realizaron un estudio con 280 funcionarios de una entidad financiera encontrando que la exigencia de altas metas, despidos sin causa, cierre de oficinas y una baja preocupación por el clima organizacional por el empleador influyen en la alta percepción de estrés.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Los datos fueron analizados cuantitativamente mediante el uso de la estadística para medir un fenómeno determinado, en este caso, los factores que influyen en el estrés de los participantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se realizó un estudio general de tipo transversal de alcance descriptivo, reuniendo datos de la población en un único momento para describir la situación actual del evento a analizar. El diseño es de tipo No Experimental (no se manipularán variables independientes para evaluar su efecto en los participantes).

Participantes

Se contó con la participación de 51 funcionarios del área de servicio al cliente del banco Itaú, comprendiendo cargos entre auxiliares, asesores, analistas, subgerentes y jefes, quienes aceptaron en su totalidad el Consentimiento Informado publicado al inicio de la encuesta. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por voluntariado, considerando la dificultad de contacto con los funcionarios por la situación de confinamiento y teletrabajo actual a nivel nacional.

Instrumentos de recolección de datos

Los datos fueron recolectados a través de un formulario electrónico (Formulario de Google) distribuido a través de redes sociales con los funcionarios del área, dada la situación de emergencia sanitaria actual en Colombia por cuenta del brote del virus Covid-19 por el cual la mayoría de los funcionarios se encuentran teletrabajando y solamente es posible el contacto vía electrónica.

El instrumento seleccionado fue la Escala de Estrés Percibido PSS-14 (Perceived Stress Scale). Si bien la prueba no está estandarizada para Colombia, ha sido usada en estudios anteriores sobre estrés en diferentes contextos a nivel latinoamericano y su estructura evalúa el grado en que diferentes situaciones son percibidas como estresores. Está conformada por 14 preguntas tipo Likert con un rango de respuesta de 0 (nunca) a 4

(muy a menudo). El rango de puntuación varía entre 0 (mínimo estrés percibido) y 56 (máximo estrés percibido).

Estrategia del análisis de datos

Los datos recolectados a través de la prueba PSS-14 fueron analizados con el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) en su versión de prueba disponible en la Web de su distribuidor IBM y del programa Microsoft Excel mediante el uso de tablas y gráficos dinámicos.

Consideraciones éticas

La presente investigación se desarrolló con la confidencialidad y responsabilidad en el manejo de datos personales de los participantes. La muestra fue notificada sobre el propósito y manejo de los datos recolectados, los cuales serán tratados única y exclusivamente en el ámbito académico.

Dentro del marco de la ley 1090 de 2006 y la resolución 8430 de 1993, las investigadoras cuidarán de la confidencialidad, bienestar e integridad de los participantes, contando con el Consentimiento Informado por escrito respectivo, aceptado de manera electrónica y relacionado en los anexos del documento.

Resultados

La prueba PSS-14 no se encuentra estandarizada para Colombia por lo cual no se cuenta con baremos de comparación o puntos de corte; en este orden de ideas, se determinó generar 3 rangos de percepción de estrés: Baja (19 a 24 puntos), media (entre 24 a 32 puntos) y alta (entre 32 a 37 puntos). Los rangos fueron definidos con base en los

puntuales más bajo y alto, la puntuación media y la desviación estándar registrados en la Tabla 1.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Puntaje total	51	19	37	27,57	4,263
N válido (por lista)	51				

Tabla 1. Puntajes Totales

Se encontró que 9 personas puntuaron percepción alta de estrés (17,65% de la muestra) con edades entre los 24 a 46 años, 1 persona del sexo masculino versus 8 del sexo femenino, la mayoría son solteras y con cargo de Auxiliar. El 68,63% se encuentra dentro del grupo de percepción media de estrés y el 13,73% restante se encuentra en el grupo de percepción baja (Figura 1).

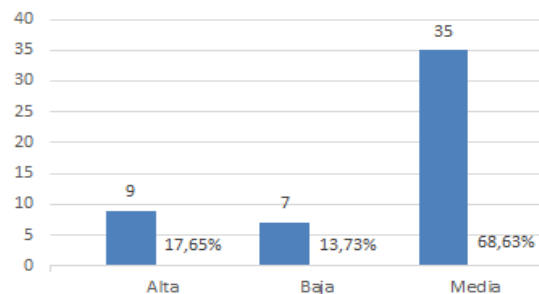


Figura 1. Niveles de percepción de estrés

Los gráficos y tablas de algunos resultados sociodemográficos, se encuentran en los anexos del documento, considerando las restricciones de extensión de contenido parametrizados para la entrega del mismo. El promedio de antigüedad en el banco es de 6 años. Un 39,2% de la muestra refiere estar cursando actualmente algún estudio.

Un 7,8% de la muestra indica tener que viajar por temas laborales, porcentaje que puede estar relacionado con los cargos de cabeza de área. Actualmente, el 19,6% se

encuentra laborando de manera física en la oficina, el porcentaje restante realiza trabajo en casa.

El 51% asegura no realizar ninguna actividad física, seguido del 21,6% tanto para prácticas semanales y prácticas entre 2 a 4 días; solamente el 5.9% realiza ejercicio diariamente. El 49% asegura que su labor interfiere ocasionalmente con tiempos personales, mientras que un 33.3% indica que la afectación es frecuente.

Al generar un análisis de correlación de Pearson con las diferentes variables y datos sociodemográficos, registrados en la Tabla 2, se evidencia que no hay correlación significativa entre los factores analizados y el rango de percepción alta de estrés.

	Edad	Sexo	Estado Civil	Cargo actual	Antigüedad	Estudios	Contrato	Vinculación	Jornada adicional	Viajes	Modalidad de trabajo	Contacto clientes	Actividad física	Tiempo libre
Puntaje total	-0,18	-0,01	0,046	0	-0,054	-0,196	0,105	-0,023	-0,128	0,057	-0,238	0,059	0,057	0,165

Tabla 2. Coeficiente de correlación de Pearson

Con respecto al estudio, 6 personas de 9 que se encuentran en el rango de alta percepción cursan actualmente alguna capacitación académica, situación que se presenta también con quienes tiene contrato indefinido y directo con el banco (6 personas) correspondiente al 67% del grupo.

Aspectos adicionales como las horas adicionales, cursar estudios, estar en modalidad de Teletrabajo y no realizar actividad física alguna, son factores comunes en las personas que puntuaron un nivel de percepción alta de estrés.

Discusión

Sandín (mencionado en Floría,2013), integra los grupos teóricos sobre el estrés unificándolos en 7 etapas que comprenden desde los aspectos psicosociales, pasando por

los aspectos personales y el estado de salud de la persona. Estudios realizados en América Latina que aparentemente han omitido algunas de las etapas planteadas por Sandín tales como la evaluación cognitiva, el afrontamiento y las características personales, han demostrado que el estrés laboral se relaciona con el bajo apoyo social (Moreno, 2012), con altas cargas y largas jornadas de trabajo (Angulo, Bayona & Esparza, 2014; Dávila, 2014); estos últimos elementos coinciden con los encontrados en Itaú en donde el tipo de contrato y el trabajo en horario extendido hicieron parte de los puntajes altos entre los funcionarios con alta percepción de estrés.

Si bien el porcentaje de funcionarios de Itaú que presentaron una percepción alta de estrés no correspondió a la mayoría de la muestra, al realizar la correlación de cada aspecto sociodemográfico con los puntajes altos fue posible encontrar que el género del participante, el estado civil, las capacitaciones académicas en curso, la falta de actividad física y la interrupción del tiempo libre son factores influyentes, contrario a los resultados de investigaciones similares realizadas en América Latina que no dan cuenta de los factores sociodemográficos mencionados. Aspectos como el afrontamiento y la interpretación de las demandas del ambiente no hacen parte de los factores evaluados con la prueba aplicada (PSS-14) por lo cual no se cuenta con estadísticos sobre los mismos, no obstante, pueden ser tema de profundización para una futura investigación con la aplicación de teorías como la de Lázarus & Folkman (Floría, 2013).

El ámbito sociocultural hace parte también de las variables que inciden en la percepción de estrés que presenta una persona; en países como Perú, las horas extras y las jornadas extendidas si bien representan un estresor entre los funcionarios, son

considerados parte de la visión de normalidad del desempeño laboral (Roca, 2017), situación que en opinión de las autoras, puede presentarse también en Colombia como parte de la interpretación de responsabilidad, compromiso y confianza de los funcionarios contratados de manera directa por la entidad bajo la figura de contrato a término indefinido, de allí que el tipo de contrato, las jornadas adicionales y la afectación del tiempo de ocio, así como el tiempo personal y familiar, sean elementos comunes entre el porcentaje de la muestra que puntuó una alta percepción de estrés.

Conclusiones

Factores que presuntamente incidirían en una alta percepción de estrés tales como la antigüedad o la edad del funcionario no repercuten en la aparición de síntomas relacionados con el estrés laboral. Así se demuestra en los resultados obtenidos en los cuales no se evidencia una alta correlación entre dichos factores, de hecho, solamente 1 persona mayor de 40 años del total de la muestra (1,95%) puntuó por encima de 32 en el resultado.

Se corrobora que las jornadas laborales extendidas sí representan un factor predeterminante para la presencia de estrés laboral en los funcionarios; 36 personas, un 70,59% de la muestra respondieron de manera positiva a las horas extras o jornadas laborales extendidas, sin embargo, de ellas solamente 7 participantes puntuaron con una alta percepción de estrés y 25 puntuaron en una percepción media; es prudente precisar que dentro de la minoría que puntuó más alto, la afectación del tiempo de ocio se ve afectada frecuentemente por la extensión de las tareas laborales, afectando presuntamente, las esferas familiares y personales de los individuos.

Infortunadamente la prueba aplicada no cuenta con un ítem específico que permita revisar la relación con jefes y pares para determinar la incidencia de estas relaciones en la aparición de síntomas de estrés; no obstante, la situación actual de Teletrabajo del 80.39% de la muestra, podría limitar la interacción y colaboración entre funcionarios, así como afectar el apoyo de carácter laboral por parte de jefes y cabezas de áreas. De las 41 personas que actualmente se encuentran en modalidad Teletrabajo, 6 personas presentan una alta percepción de estrés y 28, una percepción media.

Limitaciones

A nivel mundial, la sociedad se ha visto altamente afectada por la aparición del virus Covid-19 y su rápida expansión, que obligó a las naciones a tomar medidas restrictivas con el fin de minimizar la tasa de contagio y muerte por esta dolencia. Por lo anterior, las investigadoras se vieron en la obligación de cambiar la forma de recopilar los datos a evaluar, puesto que inicialmente se aplicaría el formulario de manera presencial con los funcionarios procurando la participación de una muestra representativa y claramente delimitada de la población. Dada la situación de Teletrabajo, se contó con la participación voluntaria de algunos funcionarios sin llegar a la totalidad de la muestra que se esperaba al inicio de la investigación.

La carga laboral y los inconvenientes de conexión y comunicación con los funcionarios, determinaron la selección de una prueba corta y visualmente amigable en su diligenciamiento, puesto que la aplicación de un instrumento de mayor envergadura probablemente reduciría la cantidad de participantes que aceptaran hacer parte del proyecto de manera voluntaria, sin embargo, la prueba seleccionada no se encuentra

estandarizada en Colombia, por lo cual no se cuenta con baremos que permitan comparar los resultados contra un estándar nacional.

Recomendaciones

La percepción y manejo de estrés en los funcionarios cobran importancia al ser pilar fundamental de una buena salud mental y de allí, un buen desempeño que redunde en beneficios tanto para el empleado como para la empresa. Los resultados obtenidos en esta investigación, dan cuenta de que aún no se presentan niveles de percepción de estrés alto en una muestra representativa de los funcionarios, sin embargo, el grueso del porcentaje de participación está en el nivel de percepción media de estrés, funcionarios que podrían estar en riesgo de pasar al grupo de percepción alta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda la implementación de programas de promoción y prevención en salud mental para los empleados de la entidad con el fin de potenciar las habilidades de cada persona para afrontar las diversas situaciones que puedan afectar la homeóstasis del organismo. Estos programas pueden estar constituidos por actividades desarrolladas dentro de la entidad en espacios reservados para ello, así como planes de autogestión y capacitación autónoma fuera de la oficina. Dentro del marco actual de confinamiento por Covid-19, el desarrollo de talleres y/o conferencias virtuales puede convertirse en una herramienta de comunicación y apoyo laboral, aprovechando el uso de las tecnologías de la comunicación.

El desarrollo de la inteligencia emocional, no solamente representará un bienestar personal y familiar del individuo, sino también una mayor satisfacción laboral, compromiso con la empresa y eficiencia en las labores asignadas.

Referencias bibliográficas

- Angulo, R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Lebret*, 6, 351-366. Obtenido de <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/LEBRET/article/view/1461/1159>
- Banco de la República. (25 de 03 de 2020). *totoro.banrep.gov.co*. Obtenido de <https://totoro.banrep.gov.co/analytics/saw.dll?Portal>
- Butcher, J., Mineka, S., & Hooley, J. (2007). *Psicología Clínica Ed. 12*. Madrid: Pearson Educación.
- Calderón, J. (2016). Socialización y compromiso organizacional: Una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 21(3), 239-247. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>
- Cárdenas, M., Méndez, L. & González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 14 (1), 1-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729876006>
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de Psicología*. Bogotá: Ecoe.
- Dávila, X. (2014). *Factores internos que influyen en el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de Call Center*. (Tesis de Titulación en Psicología Organizacional). Universidad de las Américas. Ecuador.
- El-Sahili, L. F. (2015). *Burnout Consecuencias y Soluciones*. México D.F.: El Manual Moderno.
- Floría, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: Fundación Confemetal.

Gil-Monte, P. & Moreno-Jiménez, B. (2007). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Great Place to Work Institute. (s.f.). *Best Workplaces in Colombia 2017*. Recuperado el 29 de marzo de 2020, de www.greatplacetowork.com.co:

<https://www.greatplacetowork.com.co/es/listas/los-mejores-lugares-para-trabajar-en-colombia/2017>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6a Ed.)*. México: Mc Graw Hill.

Lima, J. A. (2016). *Estrés, cómo transformar ese terrible enemigo en aliado*. Bogotá: Paulinas.

Loaiza, A. V. (14 de agosto de 2019). *Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de 'Burnout'*. Obtenido de La Republica:

<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>

Mesa, A., Parra, C., Ruiz, J. & Rodríguez, T. (2017). *El estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la empresa Bancolombia en la ciudad de Ibagué*. (Trabajo final Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Ibagué, Colombia.

Monsalve, M. (18 de abril de 2018). Profesores universitarios, asfixiados laboralmente. El Espectador. Recuperado de

- <https://www.elespectador.com/noticias/educacion/profesores-universitarios-asfixiados-laboralmente-articulo-750828>
- Moreno, G. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una institución bancaria*. (Tesis de maestría en Ciencias de Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene). Instituto Politécnico Nacional. México D.F., México.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13 ed.). México D.F.: McGraw-Hill
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México D.F.: El Manual Moderno
- Posada, J., Duque, P., Garzón, L. & Rodríguez, M. (2012). *La Promoción de la Salud Mental*. Bogotá: Editorial Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
- Roca, M. (2017). *Carga de trabajo, control, burnout y calidad de vida profesional en funcionarios de una entidad financiera de Lima*. (Tesis de Maestría en Psicología del trabajo y las organizaciones). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Romero, P. (2014). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la caja Trujillo, Agencia España 2012*. (Tesis de Licenciatura en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Lima, Perú.
- Tomás-Sábado, J., Sánchez, C., Maynegre, M., Porcel, V., Isidro, T. & Tor, A. (2011). Estructura factorial de la Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) en enfermeras de Atención Primaria. *Revista Psicología.com*, 15-23. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/262727298_Estructura_factorial_de_la_

Escala_de_Calidad_de_Vida_Profesional_CVP-

35_en_enfermeras_de_Atencion Primaria

Zunni, J. (2010). La importancia de la inteligencia emocional en las organizaciones. *Salud 2000* (127), 19-21. Recuperado de https://www.nodo50.org/fadsp/pdf/revista/127/S2000127_1921.pdf

Anexos

Consentimiento Informado

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de este estudio es conocer qué factores están asociados al estrés presente en funcionarios del área de Servicio al Cliente a nivel bancario como parte del proyecto de Prácticas II, dentro del programa de formación profesional en Psicología.

Esta actividad no le tomará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

***Obligatorio**

Consentimiento Informado

Estimado participante, este estudio tiene como objetivo identificar los factores desencadenantes de estrés y las situaciones de la vida que son percibidas como estresantes en funcionarios de Servicio al Cliente a nivel bancario. Esta investigación, de carácter académico, será presentada estadísticamente y será utilizada única y exclusivamente para los objetivos señalados en el estudio. El uso y aplicación de este instrumento de medición se hará bajo el marco ético y legal salvaguardando de manera confidencial los datos obtenidos en este formulario de acuerdo al Artículo 10 del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, el cual reglamenta la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales. Su participación en esta cuestionario es totalmente voluntaria y en el momento que lo desee, puede retirarse de la actividad sin que ello represente algún tipo de repercusión. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente para fines académicos y no se hará entrega de información a los titulares de los datos o remuneración de alguna índole por la participación. Agradecemos su cooperación.

1. Acepto participar *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Formulario de recolección e Instrumento

Registro de datos		Por favor diligencie la siguiente información	
2. Edad *		8. Tipo de contrato *	
3. Sexo *		Marca solo un óvalo.	
Marca solo un óvalo.		<input type="radio"/> Indefinido	
<input type="radio"/> Hombre		<input type="radio"/> A término fijo	
<input type="radio"/> Mujer		<input type="radio"/> Por hora o labor	
		<input type="radio"/> De aprendizaje	
4. Estado Civil *		9. ¿Su contrato es directo con el banco? *	
Marca solo un óvalo.		Marca solo un óvalo.	
<input type="radio"/> Soltero(a)		<input type="radio"/> Sí	
<input type="radio"/> Casado(a)/Unión Libre		<input type="radio"/> No	
<input type="radio"/> Separado(a)/Divorciado(a)			
<input type="radio"/> Viudo(a)			
5. Cargo actual *		10. ¿Labora horas adicionales a su turno convencional? *	
_____		Marca solo un óvalo.	
		<input type="radio"/> Sí	
		<input type="radio"/> No	
6. Antigüedad en la empresa en años *		11. ¿Debe viajar por razones laborales? *	
_____		Marca solo un óvalo.	
7. ¿Estudia actualmente? *		<input type="radio"/> Sí	
Marca solo un óvalo.		<input type="radio"/> No	
<input type="radio"/> Sí			
<input type="radio"/> No			

<p>12. Su modalidad actual de trabajo es *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> En oficina</p> <p><input type="radio"/> Teletrabajo</p> <p>13. Su interacción con los clientes es *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Personal</p> <p><input type="radio"/> Telefónico</p> <p><input type="radio"/> Virtual o electrónico</p> <p><input type="radio"/> Sin contacto</p> <p>14. ¿Con qué frecuencia realiza actividad física o deporte a la semana? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Todos los días</p> <p><input type="radio"/> Entre 2 y 4 días</p> <p><input type="radio"/> Cada 8 días</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p>15. ¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar?</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Ocasionalmente</p> <p><input type="radio"/> Frecuentemente</p> <p><input type="radio"/> Siempre</p>	<p>Diligencie el siguiente cuestionario</p> <p>Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, por favor seleccione la opción de cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.</p> <p>16. 1. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p> <p>17. 2. En el último mes, ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>
--	---

<p>18. 3. En el último mes, ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>	<p>21. 6. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>
<p>19. 4. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>	<p>22. 7. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>
<p>20. 5. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>	<p>23. 8. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>

<p>24. 9. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>	<p>27. 12. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>
<p>25. 10. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>	<p>28. 13. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>
<p>26. 11. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>	<p>29. 14. En el último mes, ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? *</p> <p>Marca solo un óvalo.</p> <p><input type="radio"/> Nunca</p> <p><input type="radio"/> Casi nunca</p> <p><input type="radio"/> De vez en cuando</p> <p><input type="radio"/> A menudo</p> <p><input type="radio"/> Muy a menudo</p>

Resultados estadísticos



Figura 2. Aceptación del Consentimiento Informado

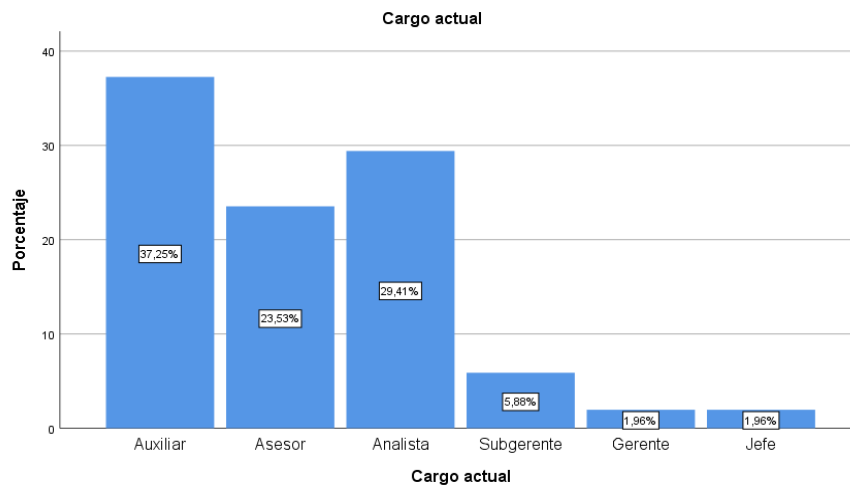


Figura 3. Cargo Actual

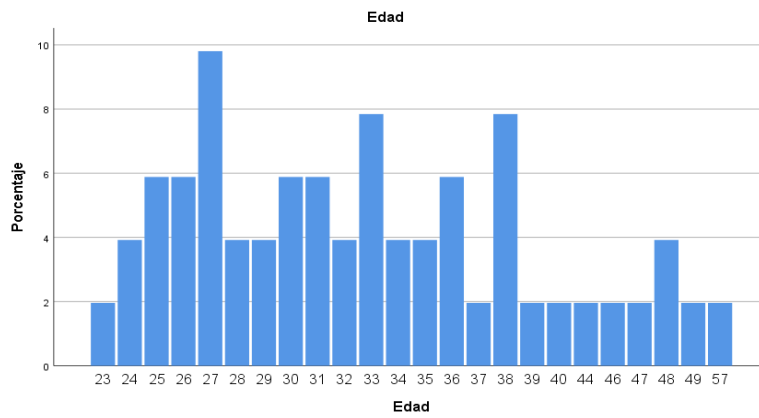


Figura 4. Distribución de edades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Mujer	34	66,7	66,7	66,7
Hombre	17	33,3	33,3	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Tabla 3. Distribución por sexo

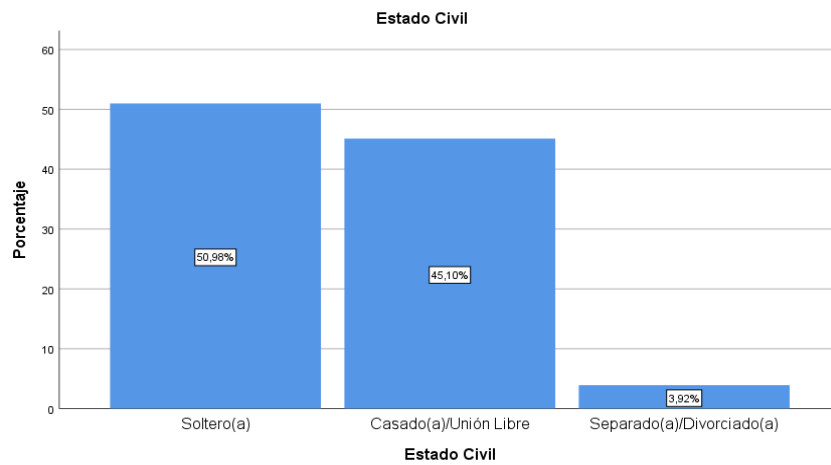


Figura 5. Estado Civil de la muestra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	20	39,2	39,2	39,2
	No	31	60,8	60,8	100,0
Total		51	100,0	100,0	

Tabla 4. Estudios actuales

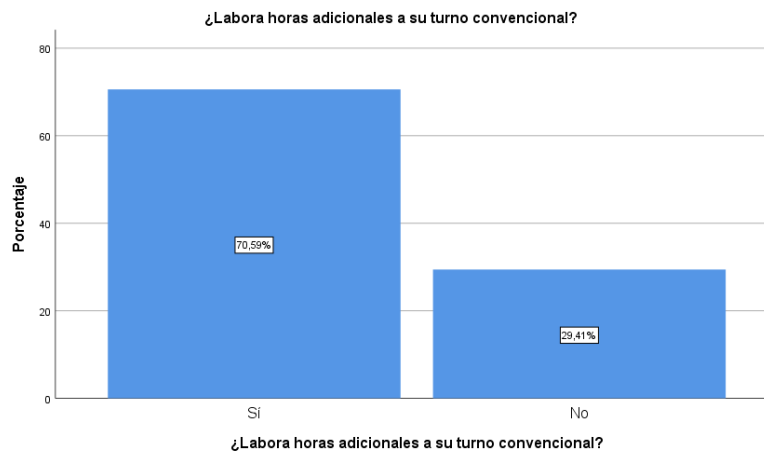


Figura 6. Labores en horas adicionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indefinido	31	60,8	60,8	60,8
	A término fijo	16	31,4	31,4	92,2
	Por hora o labor	4	7,8	7,8	100,0
Total		51	100,0	100,0	

¿Su contrato es directo con el banco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Si	31	60,8	60,8	60,8
	No	20	39,2	39,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Tabla 5 Tipos de contrato

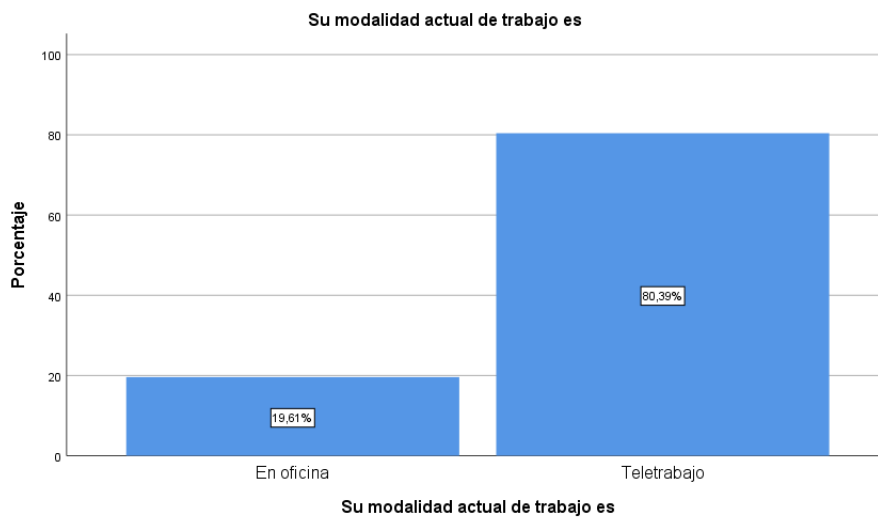


Figura 7. Modalidad actual de trabajo

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Todos los días	3	5,9	5,9
	Entre 2 y 4 días	11	21,6	21,6	27,5
	Cada 8 días	11	21,6	21,6	49,0
	Nunca	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Tabla 6. Frecuencia de actividad física

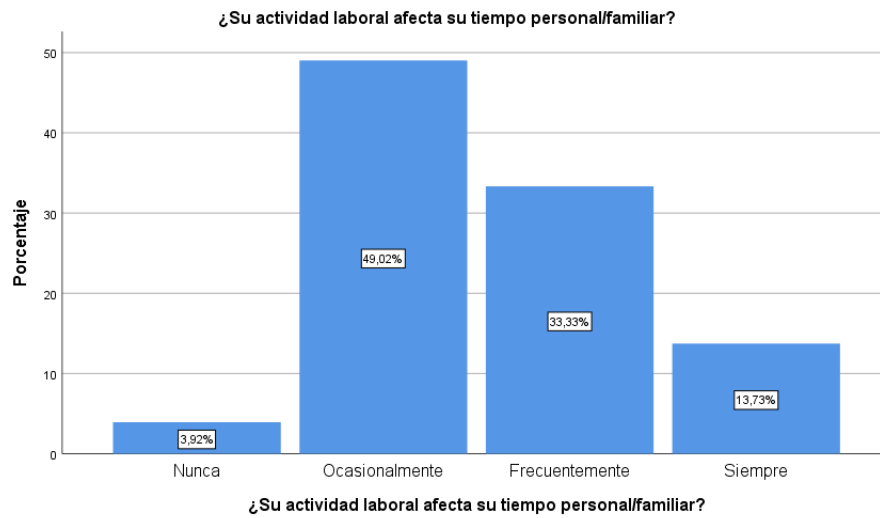


Figura 8. Afectación del tiempo libre

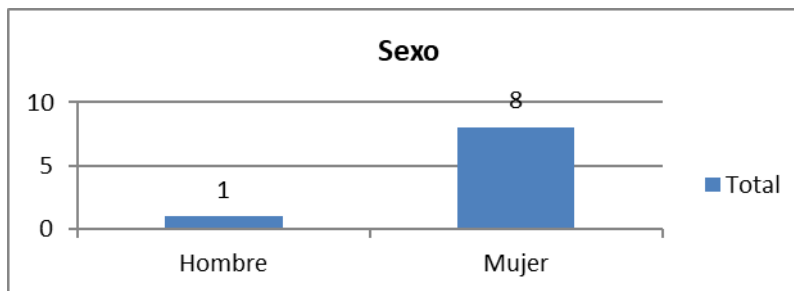


Figura 9. Distribución por sexo con percepción alta de estrés

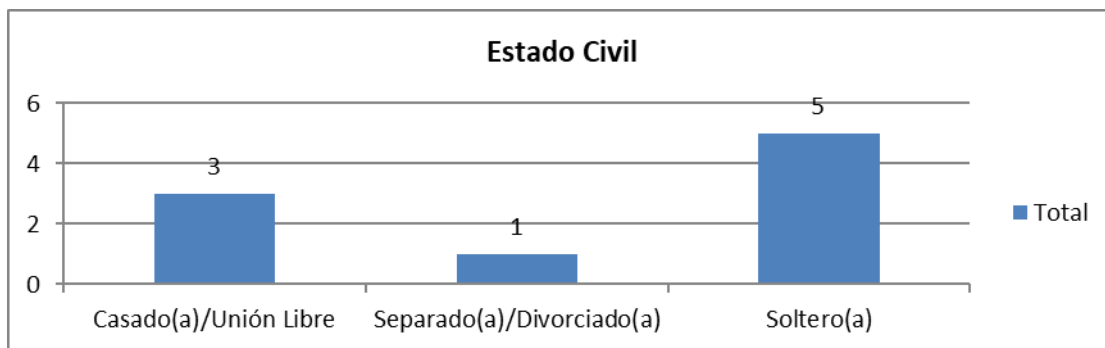


Figura 10. Estado Civil en el grupo de alta de estrés

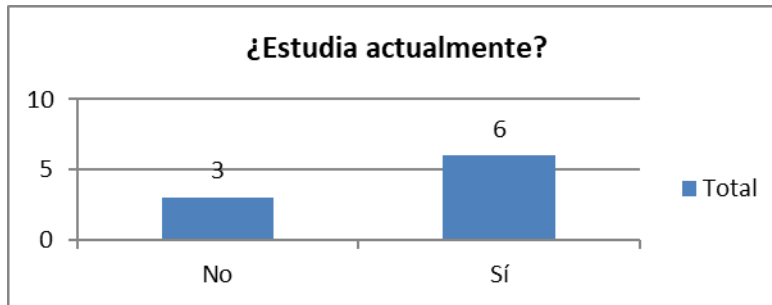


Figura 11. Distribución de estudios actuales en el grupo de percepción alta de estrés

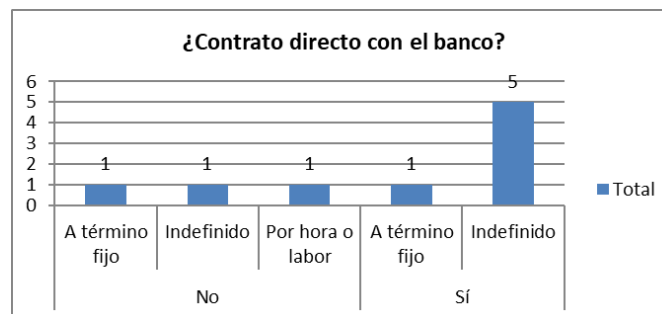


Figura 12. Tipos y tiempos de contrato en el grupo de percepción alta de estrés

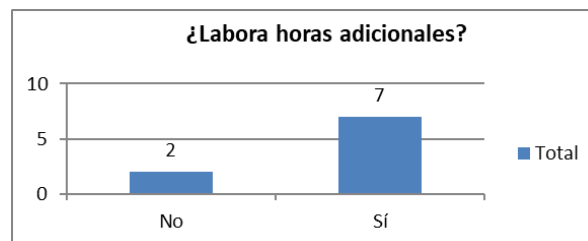


Figura 13. Atención de jornadas adicionales en el grupo de percepción alta de estrés

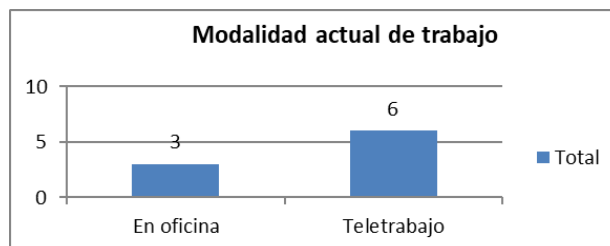


Figura 14. Modalidad de trabajo del grupo con percepción alta de estrés

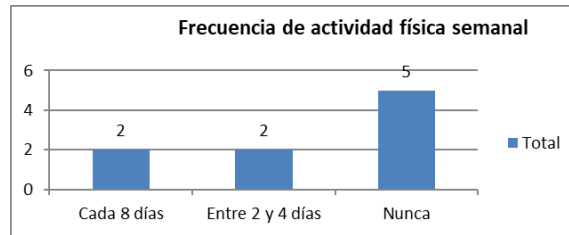


Figura 15. Actividad física en el grupo de percepción alta de estrés



Figura 16. Afectación del tiempo libre en el grupo de percepción alta de estrés

Instrumentos y consentimientos diligenciados

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores van generando el estrés personal en funcionarios del área de Servicio al Cliente a nivel nacional como parte del programa de Prevención y Atención del programa de bienestar profesional en Itaipava.

Esta actividad es llevada a cabo por el sistema. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Antes de participar, debe leer y comprender los términos de esta encuesta. La información que usted proporciona será utilizada únicamente para fines estadísticos y de diagnóstico. Los datos serán tratados de forma confidencial y no serán compartidos con terceros. Si usted desea más información sobre esta encuesta, puede contactar al área de Recursos Humanos de Itaipava. Este cuestionario es voluntario y no será penalizado si usted decide no participar. Si usted decide participar, su información será utilizada para fines estadísticos y de diagnóstico. Los datos serán tratados de forma confidencial y no serán compartidos con terceros. Si usted desea más información sobre esta encuesta, puede contactar al área de Recursos Humanos de Itaipava. Este cuestionario es voluntario y no será penalizado si usted decide no participar. Si usted decide participar, su información será utilizada para fines estadísticos y de diagnóstico. Agradecemos su participación.

Acepto participar *

Sí

No

Registre su datos

Por favor indique la siguiente información:

Edad *

00

Sexo *

Hombre

Mujer

Estado Civil *

Soltero(a)

Casado(a) o unión libre

Separado(a) o divorciado(a)

Viudo(a)

Cargo actual *

Analista de Atención al Cliente

Antigüedad en la empresa en años *

1

¿Cómo se autocalifica? *

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

A término fijo

Por hora o labor

Sin aprendizaje

¿Ha recibido asistencia con el trabajo? *

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su hora convencional? *

Sí

No

¿Otra carga por razones laborales? *

Sí

No

La modalidad actual de trabajo es? *

Presencial

Híbrido

¿Su interacción con los clientes es? *

Presencial

Virtual

Virtual e híbrido

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas a la semana? *

Todas las días

Once o 2 a la día

Una o 2 días

Nunca

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familia? *

Nunca

Muy ocasionalmente

Ocasionalmente

Siempre

Diligencia el siguiente cuestionario

Las preguntas de este cuestionario son de carácter personal y no serán compartidas con terceros. Los datos serán tratados de forma confidencial y no serán compartidos con terceros. Si usted desea más información sobre esta encuesta, puede contactar al área de Recursos Humanos de Itaipava.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido ansiedad por algo que ha ocurrido (o va a ocurrir)? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha manejado con éxito los problemas personales de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado adecuadamente los cambios importantes que han ocurrido recientemente en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar los problemas que enfrenta que bien que hace? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar los dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que bien todo le va control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado satisfecho porque las cosas que le han ocurrido van bien de su control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Desarrollado e implementado por Itaipava
Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores contribuyen al estrés presente en funcionarios del servicio al cliente a nivel bancario en el marco del programa de bienestar y salud laboral en el área de productos de préstamos. Dentro del programa de bienestar profesional en Itaipava.

Esta actividad involucra más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Permiso por escrito para el uso de los datos de esta encuesta para fines de investigación científica y estadística. Los datos serán anonimados y no se compartirán con terceros. Los datos serán utilizados para fines de investigación científica y estadística. Los datos serán utilizados para fines de investigación científica y estadística. Los datos serán utilizados para fines de investigación científica y estadística.

¿Quiere participar?

Sí
 No

Registre sus datos

Por favor indique la siguiente información:

Edad *

27

Sexo *

Femenino
 Masculino

Estado Civil *

Soltero(a)
 Casado(a)
 Separado(a)
 Viudo(a)

Cargo actual *

Analista de Negocio Financiero

Antigüedad en la empresa en años *

12

¿Utiliza su celular?

Sí
 No

Tipo de contrato *

Indefinido
 A término fijo
 Por horas o labor
 Sin especificar

¿Su contrato es flexible con el horario?

Sí
 No

¿Utiliza horas adicionales a su hora convencional?

Sí
 No

¿Cada cuánto por semana labora?

Sí
 No

¿Su modalidad actual de trabajo es?

En oficina
 Teletrabajo

¿Se involucra con las labores en?

Personal
 Familiar
 Social o deportivo
 Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividad física o deportes a la semana?

Todas las días
 Once y 4 días
 Vede 3 días
 Nunca

¿Se sentiría laborar sin el tiempo personal/familiar?

Nunca
 Casi nunca
 Frecuentemente
 Siempre

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado abrumado por algo que ha ocurrido independientemente?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de cometer las cosas importantes en su vida?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido nerviosismo o ansiedad?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado un límite en sus actividades importantes que han ocurrido independientemente en su vida?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se siente inseguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar los problemas que se le presentan?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se siente inseguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas que le gustan por hacer?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

© Google Form Builder

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están contribuyendo al estrés presente en funcionarios del área de Servicio al Cliente a nivel bancario como parte del proyecto de Trabajo y Salud del programa de bienestar profesional en Itaipava.

Esta evaluación le servirá más de lo que le sirva. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Antes de participar, es importante conocer algunos detalles de la forma de implementación de esta encuesta: los datos de la encuesta serán utilizados únicamente para fines estadísticos, como parte del diagnóstico de bienestar profesional en Itaipava. No se compartirán los datos con terceros, ni se utilizarán para fines comerciales. Los datos serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de diagnóstico. El uso de los datos será limitado a los fines mencionados y no se utilizarán para fines comerciales. Los datos serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de diagnóstico. El uso de los datos será limitado a los fines mencionados y no se utilizarán para fines comerciales.

¿Quiere participar?

Sí

No

Registre su correo electrónico

Por favor, indique la siguiente información:

Correo *

Nombre *

Indefinido

No

¿Cuál es su cargo?

Atencional

Administrativo

Operativo

Otro

Cargo actual *

Antigüedad en la empresa en años *

¿Siente estrés?

Sí

No

Tipo de estrés *

Indefinido

A nivel físico

Por hora o labor

De aprendizaje

¿Su estrés se relaciona con el trabajo?

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su hora convencional?

Sí

No

¿Cómo valora por encima del promedio?

Sí

No

¿Su modalidad laboral es:

En oficina

Teletrabajo

¿Se relaciona con los clientes en:

Personal

Telefónico

Virtual o electrónico

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas a la semana?

Todas las días

Once y 2 a 5 días

Solo 1 día

Nunca

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar?

Nunca

Un poco

Mucho

Siempre

¿Alguna vez se sintió sobrecargado?

¿Alguna vez se sintió abrumado por las demandas de su trabajo?

¿Alguna vez se sintió frustrado por las demandas de su trabajo?

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido atascado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado efectivamente los cambios importantes que han sido necesarios en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

15. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están afectando al servicio prestado en los puntos de contacto de Itaú y cómo el cliente lo percibe. El resultado de esta encuesta será utilizado para el desarrollo de acciones de mejora y de programas de bienestar profesional en el trabajo.

Esta encuesta ha formado más de 10 millones. Agradecemos su participación.

Comenzando encuesta

¡Bienvenido a esta encuesta! Como funcionario de Itaú, usted ha formado parte de una encuesta de estrés en el trabajo. Esta encuesta tiene el objetivo de conocer qué factores están afectando al servicio prestado en los puntos de contacto de Itaú y cómo el cliente lo percibe. El resultado de esta encuesta será utilizado para el desarrollo de acciones de mejora y de programas de bienestar profesional en el trabajo. Agradecemos su participación.

¿Quiere participar?

Sí

No

¿Cómo se llama?

Por favor coloque la siguiente información:

Apellido *

Apellido

Nombre *

Nombre

Apellido

Estado Civil *

Soltero(a)

Casado(a)

Separado(a)

Viudo(a)

Cargo actual *

Asesor de operaciones

Antigüedad en la empresa en años *

1

¿Ha sido emocionalmente? *

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

Por hora o labor

Sin garantía

¿Ha estado en contacto con el banco? *

Sí

No

¿A qué hora o a qué hora adicionalmente se le llama o contacta? *

Sí

No

¿Le da lugar por razones laborales? *

Sí

No

¿Su modalidad actual de trabajo es? *

En oficina

Teletrabajo

¿Su interacción con los clientes es? *

Personal

Virtualizado

Mixto o compartido

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas en la semana? *

Todas las días

Entre 2 y 4 días

Solo 1 día

Nunca

¿Se siente laboralmente en su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Ocasionalmente

Frecuentemente

Siempre

¿Alguna vez se ha sentido emocionalmente? *

¿Alguna vez se ha sentido emocionalmente por alguna de las siguientes razones? Marque todas las que apliquen.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido abrumado por algo que ha ocurrido inesperadamente? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de enfrentar las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar los cambios que le están ocurriendo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

15. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

16. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

17. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

18. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

19. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

20. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

© 2020 Itaú. Todos los derechos reservados. Itaú Seguros y Fianzas S.A. Itaú Seguros y Fianzas S.A. Itaú Seguros y Fianzas S.A.

Google Form Builder

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están afectando al estrés percibido en funcionarios del área de Servicio al Cliente a nivel nacional como parte del proyecto de Prevención del Estrés del programa de bienestar profesional del Fidecruja.

Esta actividad les llevará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Comenzamos informando:

Estimado participante, a su actividad se le asignó un código de identificación única de manera aleatoria para garantizar la confidencialidad de sus respuestas. Este código será utilizado para identificar sus respuestas en el análisis de los datos. El código asignado a cada participante es único y no será compartido con otros participantes. El código asignado a cada participante es único y no será compartido con otros participantes. El código asignado a cada participante es único y no será compartido con otros participantes.

¿Quiere participar?

Sí

No

Regístrese ahora

No tiene obligación de responder

Edad *

25

Sexo *

Hombre

Mujer

Estado Civil *

Soltero(a)

Casado(a) con/compañero(a)

Separado(a) / Divorciado(a)

Viudo(a)

Cargo actual *

Asesor

Antigüedad en la empresa en años *

1

¿Dónde se encuentra? *

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

A término fijo

Otro tipo de contrato

¿Usted es un funcionario de Itaú? *

Sí

No

¿Dedica horas adicionales a su trabajo convencional? *

Sí

No

¿Su interacción con los clientes es? *

Personal

Indirecto

Mixto o alternado

Sin contacto

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Muy ocasionalmente

Ocasionalmente

Siempre

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido al menos por algo que ha ocurrido inesperadamente? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿Le da lugar por razones laborales? *

Sí

No

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas de acuerdo a la semana? *

Todas las días

Casi todos los días

Solo los fines de semana

Nunca

¿Sigue un programa de bienestar? *

Sí

No

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿La modalidad actual de trabajo es? *

Presencial

Virtual

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se agotaba al cumplir con sus deberes? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de cumplir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores contribuyen a la percepción de estrés en funcionarios del área de Servicio al Cliente a nivel nacional, como parte del programa de bienestar y dentro del programa de formación profesional en tecnología.

Esta encuesta no tomará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Entiendo que participar en esta encuesta tiene como objetivo identificar los factores de estrés percibidos por el personal de Servicio al Cliente que en conjunto con el desarrollo de formación profesional en tecnología, contribuirá a los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para enfrentar eficazmente los desafíos de esta profesión. Entiendo que los datos recopilados serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de investigación, y que no serán compartidos con terceros. Entiendo que los datos recopilados serán utilizados para mejorar los servicios y productos de Itaú. Entiendo que los datos recopilados serán utilizados para mejorar los servicios y productos de Itaú. Entiendo que los datos recopilados serán utilizados para mejorar los servicios y productos de Itaú. Entiendo que los datos recopilados serán utilizados para mejorar los servicios y productos de Itaú.

¿Acepto participar?

Sí

No

Registre su correo

Por favor coloque la siguiente información:

Nombre

Apellido

Hombre

Mujer

Estado Civil

Soltero(a)

Casado(a) con/o pareja

Separado(a)/divorciado(a)

Viudo(a)

Carga actual

Amplíe el rol en la empresa en años

¿Estaba motivado(a)?

Sí

No

¿Qué es su estado?

Excelente

Adecuado(buena)

Por hacer o hacer

De regularidad

¿Su contenido se relaciona con el trabajo?

Sí

No

¿Le toma horas adicionales a su horario convencional?

Sí

No

¿Le da lugar por temas laborales?

Sí

No

La movilidad actual de tecnología es:

Excelente

Regular

La interacción con los clientes es:

Personal

Virtual

Virtual e presencial

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas o recreativas?

Todos los días

Once y a la vez

Una vez a la semana

Nunca

¿La actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar?

Nunca

Un poco

Bastante

Mucho

¿Alguna otra información relevante?

1. En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido inseguro de controlar las cosas importantes en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿con qué frecuencia ha trabajado con dolor por alguna problema relacionado de la vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado un punto en el que se siente importante que han estado cambiando su estilo de vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado seguro entre la seguridad para manejar sus problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar bien las cosas que tenía que hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado satisfecho porque las cosas que le han ocurrido ayudan hacia de su bienestar?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido encontrar la forma de pasar el tiempo?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores se relacionan con el nivel de estrés en el personal de servicio al cliente de Itaú y así poder trabajar sobre ellos para mejorar el bienestar y el desempeño del personal en su trabajo.

Esta encuesta es llevada a cabo por el Sistema de Apoyo a los participantes.

Consentimiento informado

Antes de participar en esta encuesta, es importante que usted sepa que sus datos serán utilizados únicamente para fines de investigación y no serán compartidos con ninguna otra persona o entidad. Sus datos serán tratados de manera confidencial y solo serán accesibles por el personal de investigación que participa en esta encuesta. Los datos serán almacenados en un sistema seguro y solo serán accesibles por el personal de investigación que participa en esta encuesta. Los datos serán destruidos al finalizar el estudio. Si usted tiene alguna duda o pregunta, puede contactar al personal de investigación que participa en esta encuesta.

¿Acepto participar?

Sí

No

Registre su correo

Por favor agregue la siguiente información:

Edad*

00

Sexo*

Femenino

Masculino

Estado Civil*

Soltero(a)

Casado(a)

Viudo(a)

Otro

Cargo actual*

Asesor

Antigüedad en la empresa en años*

1

¿Cómo se relaciona con el trabajo?*

Me gusta

No me gusta

¿A qué horas adicionales se le suma ocupacional?*

Sí

No

¿Cómo calificar por razones laborales?*

Sí

No

¿Su actividad laboral incluye viajes?*

Siempre

A veces

Nunca

¿Su interacción con los clientes es?*

Personal

Virtualmente

Virtual y presencial

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividad física alguna en su semana?*

Todos los días

Entre 2 y 3 días

Solo 1 día

Nunca

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido nervios o ansiedad?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que ha aumentado el rendimiento de los cambios importantes que han ocurrido en su vida?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar los problemas que tenía que hacer?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que los problemas de su vida?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido ansiedad porque las cosas que le han ocurrido afectan su vida?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

© 2023 Google

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores ambientales del trabajo generan el estrés en el personal de servicio al cliente a nivel nacional como parte del programa de bienestar y clima del programa de formación profesional del trabajador.

Esta encuesta formará parte de la información que se utilizará para el desarrollo de acciones de mejora.

Comentarios informados:

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores ambientales del trabajo generan el estrés en el personal de servicio al cliente a nivel nacional como parte del programa de bienestar y clima del programa de formación profesional del trabajador. Esta encuesta formará parte de la información que se utilizará para el desarrollo de acciones de mejora.

¿Puede participar?

Sí

No

Registre su correo:

Por favor, indique la opción correspondiente:

Edad

de _____ años

Sexo

Hombre

Mujer

Estado Civil

Soltero

Casado/compañero(a)

Separado/a/divorciado/a

Viudo/a

Carga actual

de _____ hijos

¿Trabaja en la empresa en años?

de _____ años

¿Sufre de hipertensión?

Sí

No

¿Tiene diabetes?

Sí

No

¿Le faltan horas adicionales a su tiempo convencional?

Sí

No

¿Debe viajar por razones laborales?

Sí

No

¿Su actividad laboral afecta su salud?

Sí

No

¿Se relaciona con los clientes en:

Personal

Familiar

Virtual/ electrónico

No interactúa

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas a la semana?

Todas las días

Entre 2 y 4 días

Cada 4 días

Nunca

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar?

Nunca

Un poco

Moderadamente

Fuertemente

Siempre

Seleccione el siguiente nivel de estrés:

Indique el nivel de estrés que siente al momento de responder esta encuesta, considerando el nivel de estrés que siente al momento de responder esta encuesta.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido atascado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

15. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas laborales de la ciudad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están afectando al servicio prestado en funcionamiento del Banco Itaú en el cliente a nivel bancario como parte del programa de bienestar. Dentro del programa de bienestar profesional en Itaú.

Esta actividad le llevará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Estimado participante, esta actividad tiene como objetivo conocer los factores que afectan más a los empleados de Itaú para así poderles ofrecer soluciones. Toda la información que se recolecta será utilizada únicamente para fines estadísticos y de análisis de datos. No se compartirá información personal alguna con terceros. El consentimiento informado de los participantes en esta encuesta se encuentra en el anexo de esta encuesta. Si usted no desea participar en esta encuesta, puede optar por no responder a las preguntas. La encuesta se realizará de manera voluntaria y confidencial. Los datos recolectados serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de análisis de datos. Agradecemos su participación.

¿Quiere participar?

Sí

No

Registre su datos

Nombre completo

Apellido

Edad

28

Sexo

Femenino

Masculino

Estado Civil

Soltero(a)

Casado(a) con/pareja

Separado(a) o divorciado(a)

Viudo(a)

Cargo actual

Analista

Antigüedad en la empresa en años

1

¿Identificación?

Sí

No

Tipo de contrato

Indefinido

A término fijo

Por horas o labor

De aprendizaje

¿Ha cambiado su entorno con el tiempo?

Sí

No

¿Lleva horas adicionales a su hora contratada?

Sí

No

¿Quiere viajar por razones laborales?

Sí

No

¿Su modalidad actual de trabajo es?

En oficina

Teletrabajo

¿Su interacción con los clientes es?

Frecuente

Totalmente

Muy o a menudo

No interactúa

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas a la semana?

Todas las días

Entre 2 y 4 días

Cada 3 días

Nunca

¿Se sentiría cómodo al ser personal familiar?

Nunca

Casi nunca

Frecuentemente

Siempre

¿Puede ser empleado de Itaú?

¿Está interesado en trabajar en Itaú como personal familiar? ¿Le gustaría trabajar en Itaú como personal familiar? ¿Le gustaría trabajar en Itaú como personal familiar? ¿Le gustaría trabajar en Itaú como personal familiar? ¿Le gustaría trabajar en Itaú como personal familiar?

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido abastado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de manejar las cosas importantes en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido nervioso o abastado?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado al límite de sus cambios importantes que han ocurrido recientemente en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar los cambios que le van ocurriendo?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha manejado con éxito los problemas personales en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los cambios en su vida le han afectado?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los cambios en su vida le han afectado?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le falta algo de control?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los cambios en su vida le han afectado?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los cambios en su vida le han afectado?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta prueba es conocer qué factores están generando el estrés percibido en funcionarios del Banco de Servicio al Cliente a nivel nacional como parte del programa de Hábitos y Clima del programa de formación profesional en tecnología.

Esta actividad se le realizará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Al realizar esta prueba se está recolectando información sobre los hábitos de comportamiento de los participantes y se utilizará para el desarrollo de la prueba de estrés percibido. Esta información será utilizada para el desarrollo de la prueba de estrés percibido y para el desarrollo de la prueba de estrés percibido. Esta información será utilizada para el desarrollo de la prueba de estrés percibido y para el desarrollo de la prueba de estrés percibido.

Acepto participar *

Sí

No

Registre su correo

Por favor indique la siguiente información:

Edad *

55

Sexo *

Hombre

Mujer

Estado Civil *

Soltero(a)

Casado(a) con/Concubinato (Vida)

Separado(a) / Divorciado(a)

Viudo(a)

Carga actual *

Analista

Ancorados en la empresa en años *

11

¿Está emocionalmente? *

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

A término fijo

Por hora o día

Sin especificar

¿Su contrato es flexible con el horario? *

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su hora convencional? *

Sí

No

¿Alguna carga por razones laborales? *

Sí

No

La modalidad actual de trabajo es? *

On-site

Teletrabajo

Se interfiere con las labores es? *

Frecuentemente

A veces

Nunca o casi nunca

No interfiere

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas o deportivas a la semana? *

Todas las días

Entre 3 y 4 días

Solo 1 día

Nunca

¿La actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Unas veces

Frecuentemente

Siempre

¿Alguna otra pregunta o comentario?

Esta prueba es un instrumento de medición de estrés percibido y no debe utilizarse para fines diagnósticos. Si desea más información sobre el estrés percibido, consulte con un profesional de la salud.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado abrumado por algo que ha ocurrido inesperadamente? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de poder hacer las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha trabajado con dificultades por problemas personales de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia se siente que ha alcanzado recientemente los cambios importantes que han ocurrido recientemente en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia se siente seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia se siente que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede afrontar todas las cosas que tenía que hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia se siente que tenía todo bajo control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia se siente abrumado porque las cosas que le han ocurrido afectan fuertemente su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia se parece a alguien que no sabe qué hacer por hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia se siente que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores contribuyen al estrés percibido en funcionarios del área de Servicio al Cliente a nivel nacional como parte del proyecto de bienestar dentro del programa de formación profesional en tecnología.

Esta encuesta no tendrá más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Estimado participante, esta encuesta tiene como objetivo identificar los factores relacionados con el estrés que afectan a la vida de los empleados como consecuencia de su rol dentro de la función de Servicio al Cliente. Esta investigación, de carácter académico, está sujeta a los estándares de ética y rigurosidad de la Universidad de Chile y de la Corporación de Promoción y Desarrollo de Recursos Humanos de Itaú. Los datos de esta encuesta serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de análisis de tendencias. No se compartirán los datos de esta encuesta con terceros. La participación en esta encuesta es voluntaria y confidencial. Si usted decide participar, su consentimiento se entenderá que autoriza a la Universidad de Chile y a la Corporación de Promoción y Desarrollo de Recursos Humanos de Itaú a utilizar los datos de esta encuesta para fines estadísticos y de análisis de tendencias. Agradecemos su participación.

Acepto participar *

Sí

No

Nombre completo *

Nombre y apellido (segun sea necesario)

Edad *

Edad

Sexo *

Femenino

Masculino

Estado Civil *

Soltero

Casado

Separado/Divorciado

Viudo

Carga actual *

Anterior:

Actual:

Antigüedad en la empresa en años *

¿Estaba en contacto con el cliente? *

Sí

No

Tipo de contacto *

Presencial

A distancia (Voz)

Sin contacto

¿Su contacto se relaciona con el trabajo? *

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional? *

Sí

No

¿Alguna hora por temas laborales? *

Sí

No

La interacción con los clientes es *

Personal

Telefónica

Virtual (chat/whatsapp)

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas a la semana? *

Todas las días

Entre 3 y 4 días

Entre 1 y 2 días

Nunca

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Un poco/mucho

Frecuentemente

Siempre

¿Alguna actividad adicional? *

Indique si alguna actividad adicional que realiza en su tiempo libre.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido aliento por algo que ha ocurrido inesperadamente? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de controlar las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas cotidianos de la vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las demandas de su trabajo son demasiado altas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que los problemas de su vida son difíciles de manejar? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene algo control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades de su vida son difíciles de controlar? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están generando el estrés percibido en funcionarios del banco de servicio al cliente en una sucursal bancaria como parte del programa de bienestar y dentro del programa de formación profesional en tecnología.

Esta actividad es la primera de un total de 10 actividades en participación.

Conservación de información

El sistema de gestión de esta encuesta tiene como objetivo recopilar los datos de los participantes para el análisis de la encuesta y la generación de reportes estadísticos. Los datos recopilados serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de análisis de los datos de la encuesta y no serán compartidos con terceros. Los datos de la encuesta serán almacenados en un sistema de gestión de información que garantiza la seguridad de los datos y la privacidad de los participantes. Los datos de la encuesta serán almacenados en un sistema de gestión de información que garantiza la seguridad de los datos y la privacidad de los participantes. Los datos de la encuesta serán almacenados en un sistema de gestión de información que garantiza la seguridad de los datos y la privacidad de los participantes.

¿Quieres participar?

Sí

No

Registro de datos

No has ingresado la siguiente información:

Nombre *

Sexo *

Hombre

Mujer

Estado Civil *

Soltero(a)

Casado(a) / Unión libre

Separado(a) / Divorciado(a)

Viudo(a)

Carga anual *

Antigüedad en la empresa en años *

¿Eres un profesional?

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

A término fijo

Por hora o labor

De aprendizaje

¿Eres miembro en la empresa con el banco? *

Sí

No

¿Tienes horas adicionales a tu hora convencional? *

Sí

No

¿Cada cuánto tiempo trabajas horas adicionales? *

Nunca

Siempre

La modalidad actual de trabajo es? *

Presencial

Teletrabajo

¿Se interactúa con los clientes en? *

Presencial

Teletrabajo

Virtual e interactiva

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas a la semana? *

Todas las días

Once y 4 días

Una o dos días

Nunca

¿La actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Un poco

Moderadamente

Mucho

Siempre

¿Alguna vez ingresó a un sistema de gestión de información? *

Indicador de acceso al sistema de gestión de información para el personal de servicio al cliente.

No

Sí

1. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido al menos por algo que ha ocurrido en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido inseguro de sentir las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿con qué frecuencia ha trabajado con otros compañeros para resolver problemas importantes de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado afortunadamente los niveles importantes que han estado buscando en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar todas las cosas que tenía que hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado satisfecho porque las cosas que le han ocurrido afortunadamente han ido bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades de su vida se le van escapando? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Formularios

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores contribuyen al estrés percibido en funcionarios del área de Servicio al Cliente a nivel Nacional como parte del programa de Bienestar y dentro del programa de Atención profesional al cliente.

Esta actividad es la actividad más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Comenzamos con una introducción.

Estimado participante, esta actividad tiene como objetivo medir los niveles de estrés percibido en el trabajo que se experimenta como funcionario de servicio al cliente en Itaú. Esta investigación de carácter cuantitativo tiene como finalidad establecer y medir el nivel de estrés percibido en el trabajo de los funcionarios de servicio al cliente en Itaú. El estudio se realizará a través de una encuesta en línea y los resultados serán utilizados para la toma de decisiones en materia de bienestar y atención profesional al cliente.

El estudio se realizará a través de una encuesta en línea y los resultados serán utilizados para la toma de decisiones en materia de bienestar y atención profesional al cliente.

El estudio se realizará a través de una encuesta en línea y los resultados serán utilizados para la toma de decisiones en materia de bienestar y atención profesional al cliente.

¿Aporta participar?

Sí

No

¿Ha sido útil para la actividad?

Sí

No

¿Está bien?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Carga laboral

Alta

Baja

¿Aportaría en la empresa en otros?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

¿Satisfecho con el servicio?

Sí

No

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido nervios o ansiedad?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

15. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

16. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le faltan recursos para manejar los problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta prueba es conocer qué factores están asociados al estrés percibido en funcionarios del área de Servicio al Cliente, así como para el programa de Intervención y diseño del programa de bienestar profesional en Paraguay.

Esta actividad le llevará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Comenzamos informando:

Estamos participando en una encuesta sobre el estrés en el trabajo. Los datos obtenidos serán utilizados para el desarrollo de un programa de bienestar profesional en Paraguay. Esta encuesta es anónima y confidencial. Los datos serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de investigación. No se compartirán los datos con terceros. Los datos serán almacenados en un servidor seguro y protegido por contraseña. Los datos serán eliminados al finalizar el estudio. Si usted desea más información sobre esta encuesta o sobre nuestros servicios de bienestar profesional, puede contactarnos al correo electrónico: itau@itau.com.py o al teléfono: +595 21 2121212. Si usted desea más información sobre nuestros servicios de bienestar profesional, puede contactarnos al correo electrónico: itau@itau.com.py o al teléfono: +595 21 2121212. Si usted desea más información sobre nuestros servicios de bienestar profesional, puede contactarnos al correo electrónico: itau@itau.com.py o al teléfono: +595 21 2121212.

¿Quiénes participan?

SI

NO

Registre su edad:

No tiene obligación de responder esta pregunta

Edad:

Sexo:

Hombre

Mujer

Estado Civil:

Soltero

Casado/compañero(a)

Separado(a)/divorciado(a)

Viudo(a)

Carga actual:

Antigüedad en la empresa en años:

¿Hacia su institución?

SI

NO

Tipo de contrato:

Indefinido

A término fijo

Por horas o labor

Otro tipo de contrato

¿Ha recibido asistencia con el estrés?

SI

NO

¿Alguna vez ha sido víctima de un caso de acoso laboral?

SI

NO

¿Alguna vez ha sido víctima de un caso de acoso sexual?

SI

NO

La moralidad afecta su trabajo:

En cierta medida

Mucho

Se interfiere con sus actividades:

Personal

Familiar

Vida social

Sin respuesta

¿Con qué frecuencia recibe asistencia técnica disponible en su empresa?

Todas las días

Once y a la vez

Nunca

Nunca

¿Se sentiría afectado si su jefe personal fuera un jefe de familia?

Nunca

Casi nunca

Frecuentemente

Siempre

¿Alguna vez ha sido víctima de un caso de acoso sexual?

Nunca

Casi nunca

Frecuentemente

Siempre

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido afectado por algo que ha ocurrido en su institución?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de atender las cosas importantes en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tiene los pequeños problemas habituales de la vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que ha olvidado o adelantado las cosas importantes que han estado ocurriendo en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede afrontar todas las cosas que tiene que hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede afrontar todas las cosas que tiene que hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tiene todo bajo control?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido que no puede controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están ocasionando el mayor porcentaje de insatisfacción del personal de servicio al cliente y cómo buscarlo como punto de partida de acciones y planes del programa de bienestar profesional en Itaipava.

Esta actividad no le llevará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Realizar esta encuesta es voluntario como cualquier actividad que realiza. Asimismo, usted puede optar por no participar o interrumpir la encuesta en cualquier momento. Los datos de esta encuesta serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de diagnóstico. No se compartirán los datos de esta encuesta con terceros. Si usted desea más información sobre el uso de sus datos, consulte la Política de Privacidad de Itaipava. Al participar en esta encuesta usted acepta que sus datos serán utilizados para fines estadísticos y de diagnóstico. Los datos de esta encuesta serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de diagnóstico. No se compartirán los datos de esta encuesta con terceros. Si usted desea más información sobre el uso de sus datos, consulte la Política de Privacidad de Itaipava. Al participar en esta encuesta usted acepta que sus datos serán utilizados para fines estadísticos y de diagnóstico. Agradecemos su participación.

Acepto participar *

Sí
 No

Registre sus datos

¿Cómo quiere que sepan su identidad?

Nombre *

Sexo *

Hombre
 Mujer

Estado Civil *

Soltero
 Casado/compañero
 Separado/divorciado
 Viudo

Carga actual *

Antigüedad en la empresa en años *

¿Estaba emocionalmente? *

Sí
 No

Tipo de contrato *

Indefinido
 A término fijo
 Por horas o labor
 Sin especificar

¿Su contrato se discute con el trabajo? *

Sí
 No

¿Le genera estrés adicional en su tiempo convencional? *

Sí
 No

¿Le da lugar por razones laborales? *

Sí
 No

¿Su modalidad actual de trabajo es? *

En oficina
 Teletrabajo

¿No intermite con los clientes? *

Frecuente
 Totalmente
 Virtualmente siempre
 Sin certeza

¿Con qué frecuencia recibe actividad física durante la semana? *

Todas las días
 Once y a días
 Cada 3 días
 Nunca

¿La actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca
 Ocasionalmente
 Frecuentemente
 Siempre

Algunos ejemplos de actividades:
Trabaja en un área de alto estrés o involucrada con clientes para quienes trabaja a tiempo completo.
El momento que tiene disponible para su vida personal es limitado. La presión es alta cuando.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido ansiedad por algo que ha ocurrido independientemente? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido nervios o ansiedad? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se ha afectado adversamente los cambios importantes que han ocurrido recientemente en su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se siente seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede atender todas las cosas que le están ocurriendo? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van mejor? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que todo sigue como? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que todo sigue como? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido afectan tanto su vida como? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están asociados al estrés presente en funcionarios del Banco Itaú en Chile a nivel nacional con el fin de generar acciones de prevención y bienestar profesional en Chile.

Esta encuesta le tomará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Estimado participante, esta encuesta tiene el objetivo de medir los niveles de estrés percibido en los funcionarios de servicio al cliente a nivel nacional. Esta encuesta es voluntaria y confidencial. Los datos serán utilizados únicamente para fines de investigación y no serán compartidos con terceros. Si usted decide participar, su información será almacenada en una base de datos segura y protegida por un protocolo de seguridad. Si usted decide no participar, su información no será almacenada y no será utilizada para fines de investigación. Si usted decide participar, su información será almacenada en una base de datos segura y protegida por un protocolo de seguridad. Si usted decide no participar, su información no será almacenada y no será utilizada para fines de investigación. Agradecemos su participación.

¿Quiere participar?

Sí
 No

¿Qué edad tiene?

25

¿Cuál es su género?

Hombre
 Mujer

¿Está actualmente en su lugar de trabajo?

Sí
 No

¿Cuál es su cargo actual?

Asesor

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa en este cargo?

10 años

¿Está actualmente en su lugar de trabajo?

Sí
 No

¿Le genera estrés adicional a su rutina convencional?

Sí
 No

¿Le genera estrés por tener una rutina?

Sí
 No

¿Su actividad actual le genera estrés?

Sí
 No

¿Su interacción con los clientes es:

Personal
 Mediante
 Mediante dispositivos
 Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas o recreativas?

Nunca
 Una o dos veces a la semana
 Una vez al día
 Nunca

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar?

Nunca
 Un poco
 Mucho
 Siempre

Usted puede elegir una sola opción.

Las respuestas a estas preguntas son confidenciales y serán utilizadas únicamente para fines de investigación y no serán compartidas con terceros.

1. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido ansiedad por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

2. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido inseguro de poder hacer las cosas importantes en su vida?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

3. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

4. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que le faltaba el aire o que tenía problemas para respirar?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

5. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que le faltaba el sueño?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

6. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía pensar con claridad?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

7. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que le faltaba el tiempo?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

8. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

9. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

10. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

11. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

12. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

13. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

14. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

15. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

16. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

17. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

18. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que se estaba perdiendo cosas importantes?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están afectando al estrés presente en funcionarios del área de servicio al cliente a nivel nacional como parte del programa de bienestar y salud del programa de bienestar profesional en psicología.

Esta actividad le llevará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Conservaremos informada

El nivel de riesgo a ser evaluado como alto dependerá de los factores mencionados en esta encuesta. La actividad de la encuesta es un instrumento de autoevaluación. No es un diagnóstico. Los resultados de esta encuesta no deben ser utilizados para la toma de decisiones de personal. El uso de esta encuesta debe ser únicamente para fines de diagnóstico y seguimiento de la actividad de bienestar profesional de Itaú. Los resultados de esta encuesta no deben ser utilizados para la toma de decisiones de personal. El uso de esta encuesta debe ser únicamente para fines de diagnóstico y seguimiento de la actividad de bienestar profesional de Itaú. Los resultados de esta encuesta no deben ser utilizados para la toma de decisiones de personal. El uso de esta encuesta debe ser únicamente para fines de diagnóstico y seguimiento de la actividad de bienestar profesional de Itaú.

Acepto participar *

Sí

No

Registre su nombre

Así nos dirigiremos a algunas actividades

Sexo *

Masculino

Femenino

Etnia *

Blanca

Negra

Estado Civil *

Soltero(a)

Casado(a) o pareja estable

Separado(a) o divorciado(a)

Viudo(a)

Carga laboral *

Baja

Normal

Alta

Antigüedad en la empresa en años *

.....

¿Sufre de insomnio? *

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

A término fijo

Por hora o día

De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el tiempo? *

Sí

No

¿Lleva horas adicionales a su hora convencional? *

Sí

No

¿Lleva carga por ventas laborales? *

Sí

No

En modalidad de trabajo en *

Presencial

Híbrido

Teletrabajo

En transición con los clientes *

Personal

Telefónico

Virtual o remoto

Mixto

¿Con qué frecuencia realiza actividad física deportiva a la semana? *

Todas las días

Once y a días

Cada 3 días

Nunca

¿La actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Ocasionalmente

Frecuentemente

Siempre

¿Algunas exigencias laborales?

Las exigencias laborales de esta actividad son: alta demanda de atención al cliente, alta presión por ventas, alta exigencia de tiempo de respuesta, alta exigencia de precisión en el trabajo, alta exigencia de atención al cliente, alta exigencia de precisión en el trabajo, alta exigencia de atención al cliente, alta exigencia de precisión en el trabajo.

1. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido inseguro de controlar las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de manejar los problemas personales? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de manejar los problemas laborales? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que le afectan o afectan los cambios importantes que han ocurrido ocurriendo en su vida? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido inseguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido afectado porque las cosas que le han ocurrido afectan la vida de su familia? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le gustaría hacer? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca

Ocasionalmente

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores más afectan su nivel de estrés presente en el momento en que presta el servicio al Cliente a nivel bancario como parte del programa de bienestar y dentro del programa de bienestar profesional en Itaipava.

Esta encuesta fue la primera más de 10 millones. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Estimado participante, a los efectos de cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales de la República Argentina, informamos que los datos que usted proporciona al participar en esta encuesta serán utilizados únicamente para el desarrollo de la encuesta y no serán compartidos con terceros. Los datos que usted proporciona al participar en esta encuesta serán utilizados únicamente para el desarrollo de la encuesta y no serán compartidos con terceros. Los datos que usted proporciona al participar en esta encuesta serán utilizados únicamente para el desarrollo de la encuesta y no serán compartidos con terceros. Agradecemos su participación.

Acepto participar *

Sí

No

Nombre de línea

No tiene asignado la siguiente información

Email *

Sexo *

Femenino

Masculino

Estrés-Cul *

Siempre

Casi siempre/por los días

A veces/por los días

Nunca

Cargo actual *

Analista

Antigüedad en la empresa en años *

¿Siente su estrés en? *

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

A término fijo

Por horas o labor

De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el tiempo? *

Sí

No

¿Le toma horas adicionales a su tiempo convencional? *

Sí

No

¿Cuáles cosas por razones laborales? *

Sí

No

La modalidad actual de trabajo es? *

En oficina

Teletrabajo

La interacción con los clientes es? *

Personal

Telefónica

Virtual o electrónica

Mixta

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas de manera? *

Todas las días

Entre 3 y 4 días

Entre 1 día

Nunca

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Casi siempre

Siempre

Siempre

Se genera un informe de salud mental con el fin de brindar apoyo y orientación a los participantes que lo necesiten por favor comunicarse con el equipo de bienestar de Itaipava.

1. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido afectado por algún que ha ocurrido (suplementario)? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido inseguro de poder controlar las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿con qué frecuencia ha trabajado con dificultades por problemas personales de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afectado a su vida los cambios importantes que han ocurrido en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le suceden? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar todas las cosas que tenía que hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que tenía todo bajo control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido afectado por las cosas que le han ocurrido así como temas de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están afectando al servicio prestado en los servicios del Banco de Servicio al Cliente a nivel nacional como parte del programa de trabajo. Dentro del programa de trabajo se encuentran los servicios de atención al cliente.

Esta actividad le llevará más de 10 minutos. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Al participar en esta encuesta usted acepta que los datos de su nombre y los datos de su actividad serán utilizados para fines de investigación y de análisis estadístico. Los datos serán tratados de manera confidencial y no serán compartidos con terceros. Los datos serán utilizados para fines de investigación y de análisis estadístico. Los datos serán tratados de manera confidencial y no serán compartidos con terceros. Los datos serán utilizados para fines de investigación y de análisis estadístico. Los datos serán tratados de manera confidencial y no serán compartidos con terceros.

¿Acepto participar?

Sí
 No

Registre su nombre

No tiene alguna información

Edad *

Sexo *

Femenino
 Masculino

Estrés Global *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Nunca

Carga laboral *

Alta

Antigüedad en la empresa en años *

1

¿Se siente sobrecargado?

Sí
 No

Tipo de contrato *

Indefinido
 A tiempo parcial
 Por horas o días
 De aprendizaje

¿Su contrato está relacionado con el estrés? *

Sí
 No

¿Aporta horas adicionales a su trabajo remunerado? *

Sí
 No

¿Le da lugar por razones laborales? *

Sí
 No

¿Su motivación actual le motiva? *

En absoluto
 Totalmente

¿Su interacción con los clientes es? *

Pasiva
 Activa
 Muy activa
 No sé

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas o deportivas a la semana? *

Todas las días
 Entre 3 y 4 días
 Entre 4 días
 Nunca

¿Su actividad laboral afecta su tiempo personal/familiar? *

Nunca
 Constantemente
 Frecuentemente
 Siempre

Depende de algunos momentos

Las preguntas de estrés de esta encuesta son de carácter personal y no se comparten con terceros. Los datos serán tratados de manera confidencial y no serán compartidos con terceros.

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido obligado por las actividades importantes en su vida? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido que ha afectado seriamente las actividades importantes que han afectado o confundido su vida? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia se ha sentido que tiene todo bajo control? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha estado satisfecho porque las cosas que le han ocurrido afectan su vida de una manera? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le gustan por hacer? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades de su vida no puede superarlas? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿con qué frecuencia ha podido encontrar la forma de pasar el tiempo? *

Nunca
 Casi siempre
 Siempre
 A menudo
 Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué frecuencia usted participa en actividades de formación en el área de servicio al cliente, así como también conocer su nivel de estrés en el trabajo. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para el desarrollo de programas de formación y actividades de bienestar en el área de servicio al cliente.

Esta encuesta forma parte del programa de bienestar en el área de servicio al cliente.

¡Gracias por su participación!

Acepto participar *

Sí

No

Apellido y nombre *

Apellido y nombre

Edad *

Edad

Sexo *

Femenino

Masculino

Estado Civil *

Soltero(a)

Casado(a)

Viudo(a)

Otro

Cargo actual *

Cargo actual

Antigüedad en la empresa en años *

Antigüedad en la empresa en años

¿Está insatisfecho(a) con su trabajo? *

Sí

No

Tipo de contrato *

Indefinido

A corto plazo

Por hora o día

De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el horario? *

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional? *

Sí

No

¿Le da dolor por exceso de trabajo? *

Sí

No

¿Su moral está afectada por el trabajo? *

Sí

No

¿Su interacción con los clientes es? *

Personal

Indirecto

Virtual o telemático

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas respecto a su jornada? *

Todos los días

A veces por días

Nunca

Nunca

¿Se sentiría cómodo(a) en su tiempo personal/familiar? *

Nunca

Indefinidamente

Frecuentemente

Siempre

¿Alguna otra actividad o actividad? *

Alguna otra actividad o actividad

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado atento por algo que le ocurrió (o pasaba) en el trabajo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado de atender las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha interactuado con otros colegas o personas en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado sus metas o que ha cumplido sus objetivos? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su desempeño en su trabajo? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede atender todas las cosas que le pide que haga? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que sus actividades o tareas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las cosas que le quedan por hacer? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades de su vida le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué frecuencia usted participa en actividades de capacitación en el área de servicio al cliente, así como también conocer su nivel de estrés en el trabajo. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para el desarrollo de programas de capacitación y de apoyo al personal de servicio al cliente.

Esta encuesta formará parte de la información que se utilizará para el desarrollo de programas de capacitación y de apoyo al personal de servicio al cliente.

Confidencialidad de la información

Los datos de esta encuesta serán utilizados únicamente para fines estadísticos y de análisis de la información que se genera en el área de servicio al cliente. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para el desarrollo de programas de capacitación y de apoyo al personal de servicio al cliente. Los datos de esta encuesta serán tratados de manera confidencial y no serán compartidos con terceros.

Acepto participar *

Sí
 No

Apellido y nombre

Por favor ingrese su apellido y nombre

Edad *

Sexo *

Femenino
 Masculino

Estado Civil *

Soltero(a)
 Casado(a)
 Separado(a)
 Viudo(a)

Cargo actual *

Antigüedad en la empresa en años *

¿Está casado/a?

Sí
 No

Tipo de contrato *

Indefinido
 A término fijo
 Por hora o labor
 De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el tiempo?

Sí
 No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional? *

Sí
 No

¿Le da lugar por exceso de trabajo? *

Sí
 No

¿Su modalidad actual de trabajo es? *

Presencial
 Virtual

¿Su interacción con los clientes es? *

Personal
 Virtual
 Virtual e presencial
 Mixto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas respecto a su jornada? *

Todos los días
 Algunas veces
 Nunca

¿Se sentiría fatigado/a al salir del trabajo? *

Nunca
 Frecuentemente
 Pocos momentos
 Siempre

¿Alguna otra actividad importante?

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido fatiga por algo que ha ocurrido recientemente? *

Nunca
 Frecuentemente
 Pocos momentos
 Siempre

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido fatiga por las cosas importantes en su vida? *

Nunca
 Frecuentemente
 Pocos momentos
 Siempre

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso/a en su trabajo? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha interactuado con otros colegas y/o personal de otras áreas? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha interactuado con clientes importantes que han estado involucrados en su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido alguna cosa en su vida que le impide trabajar? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le cuesta dormir? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar los problemas que enfrenta en su vida? *

Nunca
 Frecuentemente
 Pocos momentos
 Siempre

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene poco tiempo? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que sus actividades actuales interfieren con su vida? *

Nunca
 Frecuentemente
 Pocos momentos
 Siempre

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades de su vida le impiden trabajar? *

Frecuentemente
 Pocos momentos
 Siempre

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que le cuesta dormir? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué frecuencia usted participa en actividades de formación en el área de servicio al cliente, así como también conocer su nivel de estrés y satisfacción con el servicio al cliente en su trabajo. Estas actividades forman parte del programa de formación profesional en Itaipava.

Considere la siguiente información:

Señale si usted participa o no en cada una de las actividades de formación en el área de servicio al cliente que se detallan a continuación. Marque con "Siempre", "Frecuentemente", "A veces", "Poco frecuentemente" o "Nunca".

¿Acepta participar?

Sí

No

Registre su nombre:

Nombre completo (apellidos y nombre):

Edad:

Edad: _____

Sexo:

Femenino

Masculino

Estado Civil:

Soltero(a)

Casado(a)

Separado(a)

Viudo(a)

Cargo actual:

Cargo actual: _____

Antigüedad en la empresa en años:

Antigüedad en la empresa en años: _____

¿Está casado/a?

Sí

No

Tipo de contrato:

Indefinido

A término fijo

Por hora o labor

De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el tiempo?

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional?

Sí

No

¿Debe viajar por razones laborales?

Sí

No

¿Su modalidad actual de trabajo es?

Presencial

Híbrido

Teletrabajo

¿Su interacción con los clientes es?

Personal

Indirecto

Virtual o electrónico

Mixto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas respecto a su semana?

Todos los días

Casi todos los días

A veces

Nunca

¿Se sentiría favorecido al tener personalidad?

Nunca

Frecuentemente

Pocos momentos

Siempre

¿Alguna otra actividad importante:

Indique una actividad importante que usted realiza en su vida:

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado atento por algo que le ocurra inesperadamente?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado a cumplir las cosas importantes en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha interactuado con otros colegas para resolver problemas o tareas de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado sus metas o que ha cumplido sus objetivos importantes que han sido establecidos en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su posición profesional?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar los problemas que enfrenta en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que sus actividades están bien organizadas?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede ignorarlas?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Itaipava es una empresa responsable y ética.

Google Form Builder

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué frecuencia usted participa en actividades de formación en el área de servicio al cliente, así como también conocer los factores que influyen en su nivel de estrés laboral. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para diseñar programas de formación y actividades de bienestar personal en el trabajo.

Esta actividad forma parte del Programa de Bienestar en el Trabajo. Agradecemos su participación.

Consentimiento informado

Antes de participar en esta encuesta, usted debe leer detenidamente los términos de consentimiento informado que se encuentran en el anexo de esta encuesta. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para diseñar programas de formación y actividades de bienestar personal en el trabajo. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para diseñar programas de formación y actividades de bienestar personal en el trabajo. Agradecemos su participación.

Acepto participar *

Sí
 No

Nombre completo *

Apellido y nombre

Nombre completo (Apellido y nombre)

Edad *

Edad

Sexo *

Femenino
 Masculino

Estado Civil *

Soltero/a
 Casado/a
 Separado/a/divorciado/a
 Viudo/a

Cargo actual *

Servicio al Cliente

Antigüedad en la empresa en años *

XX

¿Indica su rol actual? *

Sí
 No

Tipo de rol actual *

Asesor/a
 Asesor/a jefe
 Perfiles a favor
 De aprendizaje

¿Su rol actual es diferente con el cliente? *

Sí
 No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional? *

Sí
 No

¿Algo que haga por encima de su horario? *

Sí
 No

¿Su modalidad actual de trabajo es? *

Presencial
 Teletrabajo

¿Su interacción con los clientes es? *

Personal
 Telefónico
 Virtual o electrónico
 Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas respecto a su jornada? *

Todas las días
 Algunas días
 Nunca

¿Se sentiría fatigado al estar en tiempo personal/familiar? *

Nunca
 Frecuentemente
 Pocos momentos
 Siempre

¿Alguna hora adicional a su turno convencional? *

XX

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado atento por algo que ha ocurrido en su departamento? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido obligado a atender las cosas importantes en su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha sido interrumpido por cosas importantes que han ocurrido en su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su desempeño para manejar sus problemas personales? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede atender las cosas importantes que le toca hacer? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que sus actividades se acumulan tanto que no puede atenderlas? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede atenderlas? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede atender las cosas importantes que le toca hacer? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

¿En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede atenderlas? *

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

El contenido de este sitio es propiedad de Itaú
© 2018 Itaú

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué frecuencia usted participa en actividades de formación en el área de servicio al cliente, así como su satisfacción con el programa de formación profesional en el área.

Esta actividad forma parte de la iniciativa "Apoyamos su participación".

Comentarios importantes:

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original. Toda reproducción o transformación de esta obra sin el consentimiento expreso de los titulares de los derechos de propiedad intelectual puede ser considerada una infracción de los derechos de propiedad intelectual.

¿Acepta participar?

Sí

No

¿Registra su nombre?

Si no desea registrar su nombre:

Apellido *

Nombre *

Sí

No

¿Está en ITAÚ?

Sí

No

Cargo actual *

¿Está afiliado a la empresa en el día?

¿Está afiliado a un sindicato?

Sí

No

¿Cuál es su tipo de contrato?

Indefinido

A corto plazo

Por hora o labor

De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el tiempo?

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional?

Sí

No

¿Le da lugar por exceso de trabajo?

Sí

No

¿Su modalidad actual de trabajo es?

Presencial

Híbrido

¿Su interacción con los clientes es?

Personal

Mediante

Virtual o telemático

Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas respecto a su semana?

Todos los días

Casi todos los días

A veces

Nunca

¿Se siente fatigado al estar en tiempo personal/familiar?

Nunca

Casi nunca

Frecuentemente

Siempre

Algunos ejemplos de actividades físicas:

Realizar algún tipo de actividad física o deporte en el tiempo personal/familiar.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado atento por algo que le ocurrió (o pasaba) en el trabajo?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de enfrentar las cosas importantes en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha interactuado con otros colegas para resolver problemas o tareas de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha avanzado profesionalmente con respecto a las cosas importantes que han ocurrido en su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar las cosas nuevas que le toca que hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que debería hacer cosas que le van bien?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede esperar?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué factores están afectando al servicio prestado en los puntos de contacto del banco de Itaú y así poder realizar acciones orientadas a mejorar el servicio al cliente, así como también conocer los factores que más afectan al servicio al cliente en los puntos de contacto del banco de Itaú y así poder realizar acciones orientadas a mejorar el servicio al cliente.

Esta encuesta formará parte de los datos que se utilizarán para el diagnóstico de la situación de estrés en los funcionarios de servicio al cliente.

Compartimos información

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original. Toda reproducción o transformación de esta obra sin el consentimiento expreso de los titulares de los derechos reservados es expresamente prohibida. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original. Toda reproducción o transformación de esta obra sin el consentimiento expreso de los titulares de los derechos reservados es expresamente prohibida.

Acepto participar*

Sí

No

Nombre completo

No tiene alguna categoría profesional

Ejemplo*

Sexo*

Femenino

Masculino

Estado Civil*

Soltero(a)

Casado(a)

Separado(a)

Viudo(a)

Cargo actual*

Antigüedad en la empresa en años*

¿Está emocionalmente?*

Sí

No

Tipo de contrato*

Indefinido

A corto plazo

Por hora o labor

De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el banco?*

Sí

No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional?*

Sí

No

¿Le da dolor por exceso de trabajo?*

Sí

No

Se motivan bien con el trabajo en*

Indefinido

Siempre

¿Su interacción con los clientes es?*

Personal

Indirecto

Virtual o telemático

Mixto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas respecto a la semana?*

Todos los días

Entre 3 y 4 días

Entre 1 y 2 días

Nunca

¿Se sentiría cómodo/a si siempre personalizará?*

Nunca

Siempre

A veces

Siempre

Nunca

Algunas preguntas más adelante

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original. Toda reproducción o transformación de esta obra sin el consentimiento expreso de los titulares de los derechos reservados es expresamente prohibida.

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que le ocurrió (o pasará) en el futuro?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de enfrentar las cosas importantes en su vida?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha interactuado con otros colegas que tienen problemas similares a los suyos?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado objetivos o metas importantes que han sido importantes para él/ella?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

15. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

16. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

17. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

18. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que se cansa al ser trabajador?*

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad en su forma original. Toda reproducción o transformación de esta obra sin el consentimiento expreso de los titulares de los derechos reservados es expresamente prohibida.

Google Forms

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué frecuencia usted participa en actividades de formación en el área de servicio al cliente, así como también conocer sus opiniones y expectativas sobre el programa de formación profesional en tecnología.

Esta encuesta formará parte de la información que se utilizará para el desarrollo de actividades de formación.

Comentarios importantes:

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de Google Play Store puede dar lugar a acciones legales. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de Google Play Store puede dar lugar a acciones legales.

Acepto participar *

Sí

No

Apellido y nombre *

Apellido y nombre

Edad *

Edad

Sexo *

Femenino

Masculino

Estado Civil *

Soltero/a

Casado/a

Separado/a

Viudo/a

Cargo actual *

Cargo actual

Antigüedad en la empresa en años *

Antigüedad en la empresa en años

¿Estudia actualmente? *

Sí

No

Tipo de estudios *

Secundaria

A distancia

Por correspondencia

Inicial

¿Su estudio se relaciona con el trabajo? *

Sí

No

¿Alguna forma adicional a su forma convencional? *

Sí

No

¿Algo más que desea agregar? *

Sí

No

¿Su modalidad actual de trabajo es? *

Presencial

Teletrabajo

¿Su interacción con los clientes es? *

Personal

Mediante

Virtual o telemático

Mixto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas respecto a su jornada? *

Todos los días

A veces por días

Nunca

Otras

¿Se siente fatigado/a al inicio o al final de su jornada? *

Nunca

A veces

Siempre

¿Alguna otra información importante? *

Alguna otra información importante

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado atento por algo que ha ocurrido en su entorno? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de enfrentar las cosas importantes en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha interactuado con otros colegas o personas en su entorno? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado sus metas o que ha logrado cosas importantes que han sido importantes para usted? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar los problemas que enfrenta en su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene todo bajo control? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que sus actividades están bien organizadas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que sus actividades están bien organizadas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede ignorarlas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

15. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede ignorarlas? *

Nunca

Casi nunca

De vez en cuando

A menudo

Muy a menudo

Evaluación de estrés en funcionarios de servicio al cliente

El objetivo de esta encuesta es conocer qué frecuencia usted participa en actividades de formación en el área de servicio al cliente, así como también conocer su nivel de estrés en el trabajo. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para el desarrollo de programas de formación profesional en el área.

Esta encuesta forma parte de la iniciativa "Apoyando su participación".

Consentimiento informado

Antes de participar en esta encuesta, usted debe leer detenidamente los términos de consentimiento informado y las condiciones de uso de los datos que se encuentran en el sitio web de Itaú. Si usted acepta participar en esta encuesta, usted acepta que sus datos personales serán utilizados para el desarrollo de programas de formación profesional en el área de servicio al cliente. Los resultados de esta encuesta serán utilizados para el desarrollo de programas de formación profesional en el área de servicio al cliente. Los datos personales que usted proporciona serán utilizados para el desarrollo de programas de formación profesional en el área de servicio al cliente. Los datos personales que usted proporciona serán utilizados para el desarrollo de programas de formación profesional en el área de servicio al cliente. Los datos personales que usted proporciona serán utilizados para el desarrollo de programas de formación profesional en el área de servicio al cliente.

Acepto participar

Sí
 No

Nombre completo

Apellido y nombre

Nombre completo

Edad

Edad

Sexo

Femenino
 Masculino

Estado Civil

Soltero/a
 Casado/a
 Separado/a
 Viudo/a

Cargo actual

Cargo actual

Antigüedad en la empresa en años

Antigüedad en la empresa en años

¿Está emocionalmente?

Sí
 No

Tipo de contrato

Indefinido
 A término fijo
 Por hora o labor
 De aprendizaje

¿Su contrato es flexible con el tiempo?

Sí
 No

¿Alguna hora adicional a su turno convencional?

Sí
 No

¿Le da dolor por exceso de trabajo?

Sí
 No

Se frustran con facilidad en el trabajo

Sí
 No

Su interacción con los clientes es:

Personal
 Indirecta
 Virtual o telemática
 Sin contacto

¿Con qué frecuencia realiza actividades físicas deportivas en su semana?

Todos los días
 Entre 3 y 4 días
 Solo 1 día
 Nunca

¿Se siente fatigado al estar en su trabajo?

Nunca
 Raramente
 Frecuentemente
 Siempre

¿Alguna actividad recreativa?

¿Alguna actividad recreativa

1. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado atento por algo que ha ocurrido en su entorno?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

2. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido inseguro de enfrentar las cosas importantes en su vida?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

3. En el último mes ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o ansioso?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

4. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha interactuado con otros colegas o personas en su vida?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

5. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que ha alcanzado sus metas o que ha conseguido cosas importantes que han sido importantes para usted?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

6. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su futuro profesional?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

7. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

8. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que no puede afrontar las cosas que le están pasando?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

9. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

10. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que tiene poco tiempo para hacer las cosas que quiere hacer?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

11. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que sus actividades se acumulan tanto que no puede esperar?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

12. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

13. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

14. En el último mes ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede esperar?

Nunca
 Casi nunca
 De vez en cuando
 A menudo
 Muy a menudo

Itaú se reserva el derecho de modificar los datos.
© Itaú Itaú Itaú

