

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

*Tesina para optar por el grado académico de
Bachillerato*

**Motivación de los colaboradores de las áreas
administrativas de Calidad, People Service,
Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la
modalidad teletrabajo a la forma presencial durante
el año 2021.**

Wendy Meza Villalobos

Agosto, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contents

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE CUADROS	11
AGRADECIMIENTO.....	12
DEDICATORIA.....	13
RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	16
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	19
1.1.2 Delimitación del problema.....	25
1.1.3 Justificación.	25
1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.3 OBJETIVOS.	27
1.3.1 Objetivo General.....	27
1.3.2 Objetivos Específicos.	27
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	28
2.1 MARCO TEÓRICO	29
2.1.1 Concepto de Motivación	29
2.1.1.1 Importancia de la motivación.....	30
2.1.1.2 Tipos de Motivación.....	32
2.1.1.3 Herramientas de Motivación.....	33
2.1.1.4 Procesos de Motivación.....	34
2.1.1.4.1 Ciclo de Motivación.....	36
2.1.1.5 Teorías de Motivación.....	38
2.1.1.5.1 Teoría de Herzberg.	39
2.1.1.5.2 Teoría de Maslow.	41

2.1.1.5.3	Teoría ERC.....	42
2.1.1.5.4	Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.....	43
2.1.1.6	Utilización de las teorías de motivación.....	44
2.1.2	Comportamiento organizacional.....	45
2.1.3	Teletrabajo.....	47
2.1.4	Trabajo presencial.....	53
2.1.5	Comunicación.....	53
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	55
2.2.1	Motivación.....	55
2.2.2	Ámbito Laboral.....	55
2.2.3	Motivación Intrínseca.....	55
2.2.4	Motivación Extrínseca.....	55
2.2.5	Motivación trascendente.....	56
2.2.6	Procesos de motivación.....	56
2.2.7	Teorías de contenido.....	56
2.2.8	Teoría de Refuerzo.....	56
2.2.9	Teoría de Proceso.....	56
2.2.10	Comportamiento organizacional.....	57
2.2.11	Teletrabajo.....	57
2.2.12	Trabajo presencial.....	57
2.2.13	Ciclos.....	57
2.2.14	Higiene.....	57
2.2.15	Proceso.....	57
2.2.16	Trabajo.....	58
2.2.17	Teoría Herzberg.....	58
2.2.18	Comunicación.....	58
2.3	MARCO CONTEXTUAL.....	58
2.3.1	Historia de Samtec.....	58
2.3.2	Historia de Samtec Costa Rica.....	60
2.3.3	Visión y Misión.....	60
2.3.4	Políticas.....	61
2.3.5	Ubicación.....	62
2.3.6	Valores.....	62

2.3.7	Organigrama.	63
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		65
3.1	ENFOQUE.	66
3.2	ALCANCE.	67
3.3	DISEÑO.	70
3.4	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.	73
3.4.1	Población.	73
3.4.2	Tipos de muestra.	74
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión.	75
3.4.4	Consideraciones éticas.	76
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	76
3.5.1	El cuestionario y encuestas:	77
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS.	79
3.7	ANÁLISIS DE DATOS.	83
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		85
4.1	GENERALIDADES	86
4.2	ENCUESTA APLICADA	86
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		165
5.1	DISCUSIÓN	166
5.1.1	RELACION CON ANTECEDENTES.	166
5.1.2	RELACION CON MARCO REFERENCIAL.	168
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		171
6.1	CONCLUSIONES	172
6.2	LIMITACIONES	177
6.2.1	Tiempo disponible para completar el cuestionario.	177
6.3	RECOMENDACIONES	177
REFERENCIAS		184
BIBLIOGRAFÍA		185
ANEXOS		189
ANEXO 3: CARTA APROBACIÓN TUTORA		203
ANEXO 4: CARTA APROBACIÓN LECTOR		204
ANEXO 5: CARTA APROBACIÓN CENIT		205

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.	75
Tabla N° 2 Género de las personas encuestadas.	86
Tabla N° 3 Departamento de las personas encuestadas.	88
Tabla N° 4 ¿Cuál es su edad?	89
Tabla N° 5 ¿Cuál es su grado académico?.....	91
Tabla N° 6 ¿Considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas?	93
Tabla N° 7 ¿Considera usted su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos están acordes a sus cargas y responsabilidades laborales?.....	94
Tabla N° 8 ¿Se han visto afectados sus ingresos después del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?.....	96
Tabla N° 9 ¿Cuáles incentivos económicos y no económicos considera usted podrían motivarlo?	98
Tabla N° 10 ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar de manera presencial?	100
Tabla N° 11 ¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo de manera presencial?	102
Tabla N° 12 ¿Considera usted que su horario de trabajo presencial es flexible?	104
Tabla N° 13 ¿Cómo calificaría el ambiente laboral después del cambio de modalidad teletrabajo a presencial?.....	106
Tabla N° 14 ¿Variaron sus condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial?	108
Tabla N° 15 ¿Cuáles son las formas que se utilizan para supervisar/direccionar o gestionar sus labores al pasar de la modalidad teletrabajo a presencial?	109
Tabla N° 16 ¿Considera que la forma de supervisión que aplica su jefatura lo motiva?	111
Tabla N° 17 ¿Considera usted que su jefatura podría mejorar algún aspecto de la forma de supervisión, que pueda influir directamente en su motivación laboral?	112
Tabla N° 18 ¿Considera que sus labores son reconocidas?.....	114
Tabla N° 19 ¿Cuáles incentivos y/o reconocimientos recibió por parte de la empresa durante el año 2021 después de pasar de la modalidad de teletrabajo a la presencial?	116
Tabla N° 20 ¿Qué otros reconocimientos consideran usted que podría aplicar la empresa a sus colaboradores con el fin de buscar motivarlos?	117
Tabla N° 21 ¿Le gusta el trabajo que realiza en la compañía?	120

Tabla N° 22 ¿Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo de manera presencial?.....	121
Tabla N° 23 ¿Se siente motivado a la hora de realizar su trabajo de manera presencial?	123
Tabla N° 24 ¿En su puesto de trabajo se puede aplicar la iniciativa y la creatividad?	124
Tabla N° 25 ¿Está usted comprometido con la empresa, y los resultados que implica realizar sus labores?	126
Tabla N° 26 ¿Cuenta con autonomía para realizar su trabajo a gusto de forma presencial?	127
Tabla N° 27 ¿Considera usted que es una persona responsable para realizar sus funciones?	129
Tabla N° 28 ¿Cómo califica su trabajo?.....	130
Tabla N° 29 ¿Tuvo usted algún tipo de incentivo económico después de volver a la modalidad presencial?.....	131
Tabla N° 30 ¿El incentivo que le brindó la empresa después de volver de la modalidad teletrabajo a presencial, lo motivó?	133
Tabla N° 31 ¿El cambio de la modalidad teletrabajo a presencial, afectó su economía?	134
Tabla N° 32 ¿Recibió usted algún tipo de bonificación después de realizar el cambio de modalidad?	135
Tabla N° 33 ¿Cuál de las tres modalidades lo motiva más?	136
Tabla N° 34 ¿Recibe alguno de los siguientes incentivos no económicos después del cambio de modalidad?.....	138
Tabla N° 35 ¿Qué otro tipo de incentivo no económico considera usted que podría implementarse en Samtec como salario emocional?.....	141
Tabla N° 36 ¿Qué lo motiva más?	143
Tabla N° 37 ¿Tiene usted conocimiento si Samtec aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir o conocer la motivación de sus colaboradores?	145
Tabla N° 38 ¿Se le ha aplicado alguna encuesta, instrumento o evaluación de medición para evaluar la motivación laboral?	147
Tabla N° 39 Al momento de ser evaluados, ¿Qué tipo de herramienta se le ha aplicado?	148
Tabla N° 40 ¿Se le aplicó alguna de las pruebas indicadas en la pregunta anterior, con la finalidad de evaluar la motivación laboral una vez su regreso a la modalidad presencial?	150
Tabla N° 41 ¿Considera usted necesario que se realice algún cambio en los métodos y herramientas utilizadas actualmente para medir la motivación Laboral?	152
Tabla N° 42 ¿De qué forma le comunicaron que iban a regresar de la modalidad teletrabajo a presencial?.....	154
Tabla N° 43 ¿Cuál fue el medio de comunicación que utilizó People Services o la jefatura correspondiente para comunicar el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?	156

Tabla N° 44 ¿Considera usted que la notificación del cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se realizó con un plazo de tiempo prudencial para asimilar el cambio y prepararse? 158

Tabla N° 45 ¿Se encargó People Servicios de evacuar todas sus dudas, antes del cambio de modalidad? 160

Tabla N° 46 ¿Considera que se debió brindar más tiempo al personal administrativo para asimilar la solicitud de People Servicios y sus jefaturas para realizar el cambio de la modalidad de teletrabajo a la presencial? 161

Tabla N° 47 ¿Cree usted que el mensaje del cambio de modalidad fue aceptado por los colaboradores de una manera positiva? 163

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Concepto de Motivación.....	29
Figura 2 Importancia de la Motivación Laboral.....	32
Figura 3 Esquema simple del proceso de motivación.....	35
Figura 4 Modelo Integral para explicar el proceso de motivación.....	35
Figura 5 Modelo simple del proceso de motivación.....	37
Figura 6 Comparación entre cuatro teorías del contenido de motivación.....	38
Figura 7 Efecto de los factores higiénicos y motivacionales.....	40
Figura 8 Comparación de los modelos Maslow y Herzberg.....	41
Figura 9 Ilustración pirámide de Maslow.....	42
Figura 10 Pirámide de ERC.....	43
Figura 11 Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.....	44
Figura 12 Comportamiento organizacional.....	46
Figura 13 Teletrabajo.....	47
Figura 14 Comunicación.....	54
Figura 15 Organigrama Samtec Costa Rica.....	63
Figura 16 Clasificación de diseños cuantitativos.....	70
Figura 17 Visualización o esquema gráfico de un experimento.....	71
Figura 18 Tipos de diseño no experimental.....	72
Figura 19 Representación de una muestra como subgrupo.....	75
Figura 20 Género de las personas encuestadas.....	87
Figura 21 ¿En cuál Departamento de las personas encuestadas?.....	88
Figura 22 Edad de las personas encuestadas.....	90
Figura 23 Grado académico de las personas encuestadas.....	91
Figura 24 ¿Considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas?.....	93
Figura 25 ¿Considera usted su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos están acordes a sus cargas y responsabilidades laborales?.....	95
Figura 26 ¿Se han visto afectados sus ingresos después del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?.....	96
Figura 27 ¿Cuáles incentivos económicos y no económicos considera usted podrían motivarlo?.....	99

Figura 28 ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar de manera presencial? ...	101
Figura 29 ¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo de manera presencial?.....	103
Figura 30 ¿Considera usted que su horario de trabajo presencial es flexible?	105
Figura 31 ¿Cómo calificaría el ambiente laboral después del cambio de modalidad teletrabajo a presencial?.....	107
Figura 32 ¿Variaron sus condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial?	108
Figura 33 ¿Cuáles son las formas que se utilizan para supervisar/direccionar o gestionar sus labores al pasar de la modalidad teletrabajo a presencial?	110
Figura 34 ¿Considera que la forma de supervisión que aplica su jefatura lo motiva?	111
Figura 35 ¿Considera usted que su jefatura podría mejorar algún aspecto de la forma de supervisión, que pueda influir directamente en su motivación laboral?.....	113
Figura 36 ¿Considera que sus labores son reconocidas?.....	115
Figura 37 ¿Cuáles incentivos y/o reconocimientos recibió por parte de la empresa durante el año 2021 después de pasar de la modalidad de teletrabajo a la presencial?	116
Figura 38 ¿Qué otros reconocimientos consideran usted que podría aplicar la empresa a sus colaboradores con el fin de buscar motivarlos?	119
Figura 39 ¿Le gusta el trabajo que realiza en la compañía?	121
Figura 40 ¿Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo de manera presencial?.....	122
Figura 41 ¿Se siente motivado a la hora de realizar su trabajo de manera presencial?	124
Figura 42 ¿En su puesto de trabajo se puede aplicar la iniciativa y la creatividad?	125
Figura 43 ¿Está usted comprometido con la empresa, y los resultados que implica realizar sus labores?	127
Figura 44 ¿Cuenta con autonomía para realizar su trabajo a gusto de forma presencial?	128
Figura 45 ¿Considera usted que es una persona responsable para realizar sus funciones?.....	129
Figura 46 ¿Cómo califica su trabajo?	131
Figura 47 ¿Tuvo usted algún tipo de incentivo económico después de volver a la modalidad presencial?.....	132
Figura 48 ¿El incentivo que le brindó la empresa después de volver de la modalidad teletrabajo a presencial, lo motivó?	133
Figura 49 ¿El cambio de la modalidad teletrabajo a presencial, afectó su economía?.....	134
Figura 50 ¿Recibió usted algún tipo de bonificación después de realizar el cambio de modalidad?	136
Figura 51 ¿Cuál de las tres modalidades lo motiva más?	137

Figura 52 ¿Recibe alguno de los siguientes incentivos no económicos después del cambio de modalidad?.....	139
Figura 53 ¿Qué otro tipo de incentivo no económico considera usted que podría implementarse en Samtec como salario emocional?.....	143
Figura 54 ¿Qué lo motiva más?.....	144
Figura 55 ¿Tiene usted conocimiento si Samtec aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir o conocer la motivación de sus colaboradores?	146
Figura 56 ¿Se le ha aplicado alguna encuesta, instrumento o evaluación de medición para evaluar la motivación laboral?	148
Figura 57 Al momento de ser evaluados, ¿Qué tipo de herramienta se le ha aplicado?.....	149
Figura 58 ¿Se le aplicó alguna de las pruebas indicadas en la pregunta anterior, con la finalidad de evaluar la motivación laboral una vez su regreso a la modalidad presencial?	151
Figura 59 ¿Considera usted necesario que se realice algún cambio en los métodos y herramientas utilizadas actualmente para medir la motivación Laboral?	153

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Distribución de la población	74
Cuadro N° 2 Análisis de Datos.....	84

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme llegar hasta acá, por brindarme vida, salud, bienestar para cumplir mis sueños y metas.

También quiero agradecer a mi familia por brindarme el apoyo para seguir continuando día a día con mis estudios y nunca desertar a ellos, gracias a mi madre y padre por el apoyo que me brindaron para que tuviera la mejor educación posible, y que aun en día lo siguen haciendo.

Agradecida con mi esposo al cual me ha apoyado día a día para poder continuar y finalizar con mi proyecto de graduación, que me motiva a no darme por vencida y seguir luchando con conseguir mi deseado título.

Un especial agradecimiento a mi tutora Susana Araya por su dedicación, su ayuda, su compromiso con sus estudiantes, por ser un apoyo incondicional a sus estudiantes, por crear profesionales, por ayudar a cumplir sueños.

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesina a mi familia quienes siempre han estado conmigo apoyándome en este proceso de estudios, porque la familia es el pilar más importante que debemos tener en nuestra vida, nuestro sustenten día a día.

Agradecer a mis amigos y familia quienes constantemente me motivan a seguir a pesar de las adversidades, quienes con sus palabras motivaciones me han impulsado a seguir y no darme por vencida con mi proyecto de graduación.

También quiero agradecer a la Empresa Samtec Interconnect Assembly, la cual me permitió desarrollar, brindándome los recursos necesarios para que este proyecto pudiera ser culminado de manera eficiente y poder culminar mis estudios.

RESUMEN

En la actualidad las empresas buscan profesionales competitivos en la industria, donde su experiencia profesional le permita a la empresa cada vez ser mejor en el mercado. Por ello las empresas se ven interesados en generar formas constantes para retener a sus empleados más valiosos.

La motivación en el trabajo es el proceso mediante el cual una persona, al ejecutar una tarea, desarrolla capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades o expectativas. Es acá donde los empleados tienen un papel muy importante, y en la cual la empresa debe estar constantemente actualizándose, e interesándose en factores motivacionales que puedan afectar a sus empleados.

La motivación en la transición del teletrabajo a modalidad presencial es vital para evitar que los trabajadores se sientan desmotivados. Las empresas deben investigar y consultar que mejoras pueden implementar para recompensar esos pequeños cambios que las personas que, si estaban a gusto con el teletrabajo, sienten que les afecta.

Es por esto por lo que la presente investigación tiene como objetivo general analizar la motivación de los colaboradores de las áreas de administración de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial en la empresa Samtec Interconnect Assembly durante el año 2021.

El enfoque para utilizar es el cuantitativo, donde se va a trabajar la recolección de datos numéricos y el análisis de estos, por medio de una encuesta de 46 preguntas abiertas, cerradas y semicerradas, la cual será respondida por una muestra de 37 colaboradores correspondientes a los Departamentos de Calidad, Compras, Contabilidad, Ingeniería y People Service. Con el fin de

obtener información necesaria para comprender y comparar la motivación de los colaboradores de la empresa Samtec, en la modalidad teletrabajo & modalidad presencial.

Concluida la investigación, se presentan las conclusiones en el presente capítulo con el fin de sintetizar los datos obtenidos.

Se puede concluir que la mayoría los trabajadores de estas áreas no están conformes con el retorno de la modalidad de teletrabajo a presencial, y a la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que un modelo de jornada híbrida es lo ideal.

En cuanto a la comunicación es concreta y efectiva, ya que el mensaje fue recibido por todos los departamentos ya por comunicación oral o escrita, se determinó también que el tiempo con el que el mensaje fue comunicado fue aceptado por la mayoría de los colaboradores de estos departamentos, logrando la aceptación del mensaje de cambio de modalidad.

Finalmente hay problemas de motivación laboral en cuanto al salario económico y emocional, ya que, según los datos encontrados en la investigación, la mayoría de los colaboradores no están satisfechos con el pago por sus labores, consideran que no es acorde a las tareas que realiza. Así también algunos mencionan que no han recibido incentivo no económico en su periodo laboral, así como también expresan el deseo de reconocimiento por sus labores.

Palabras clave: Motivación, Modalidad Teletrabajo, Modalidad Presencial, Comunicación, Cambio.

ABSTRACT

Currently, companies are looking for competitive professionals in the industry, where their professional experience allows the company to be better and better in the market. For this reason, companies are interested in generating constant ways to retain their most valuable employees.

Motivation at work is the process by which a person, when executing a task, develops capacities that lead to the materialization of certain objectives to satisfy needs or expectations. It is here where the employees have a very important role, and in which the company must be constantly updated, and interested in motivational factors that can affect its employees.

Motivation in the transition from teleworking to face-to-face mode is vital to prevent workers from feeling unmotivated. Companies should investigate and consult what improvements they can implement to reward those small changes that people who, if they were comfortable with teleworking, felt that it affects them.

Therefore, the present investigation has as a general objective to analyze the motivation of the collaborators in the areas of Quality administration, People Service, Accounting, Purchasing, Engineering, when returning from the teleworking modality to the face-to-face form in the Samtec company. Assembly of interconnection during the year 2021.

The approach to use is quantitative, where the collection of numerical data and their analysis will be worked on, through a survey of 46 open, closed, and semi-closed questions, which will be answered by a sample of 37 collaborators corresponding to the Quality, Purchasing, Accounting, Engineering and People Service Departments. To obtain the necessary information to understand and compare the motivation of the collaborators of the Samtec company, in the teleworking mode & face-to-face mode.

Once the investigation is concluded, the conclusions are presented in this chapter to synthesize the data obtained.

It can be concluded that most of the workers in these areas are not satisfied with the return of the telework modality to face-to-face work, and most of the workers surveyed consider that a hybrid working day model is the ideal.

Regarding the communication, it is concrete and effective, since the message was received by all the departments either by oral or written communication, it is also limited that the time with which the message was communicated was accepted by most of the collaborators of these departments, achieving acceptance of the mode change message.

Finally, there are problems of labor motivation in terms of economic and emotional salary, since, according to the data found in the investigation, most of the collaborators are not satisfied with the payment for their work, considering that it is not in accordance with the tasks they perform. Likewise, some mention that they have not received an economic incentive during their work period, as well as expressing the desire for recognition for their work.

Keywords: Motivation, Telecommuting Modality, Face-to-Face Modality, Communication, Change.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.

En las organizaciones el personal operativo y administrativo es sumamente importante para el éxito de sus operaciones, muchas empresas cuentan con personal calificado y con mucha experiencia laboral, en el campo de la industria donde se desempeñen. Este personal desarrollado se vuelve principal en las operaciones, por lo que las nuevas empresas han empezado a buscar la forma de retener a ese personal clave para las empresas.

Por esta razón las empresas hoy en día invierten recursos en investigar y encontrar que motiva a los trabajadores y las formas en las cuales su personal se sienta estable, comprometido con en la empresa, y desee permanecer en la compañía con ellos por más tiempo.

El cambio organizacional no siempre es bien visto por los trabajadores, muchas veces, aunque el cambio sea positivo y este sea comunicado de la manera óptima al personal, siempre podemos encontrar resistencia al cambio en la población y es acá donde la empresa debe encontrar herramientas motivacionales para seguir implementando el cambio de la manera más efectiva en el personal.

En concordancia con lo anterior, en la tesis de (García & Forero, 2013) titulada *“Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales”* en el cual tiene como fin determinar las satisfacciones y la motivación laboral, como facilitadores del cambio organizacional.

En este estudio se indica que todo cambio organizacional está relacionado a un cambio del pensamiento de los colaboradores de la empresa, y esto involucra al empleado en una relación positiva y comprometida con la organización. También evidenció basado en una muestra de 92

personas (81 empleados operativos y 11 administrativos), que los trabajadores que se encuentran satisfechos en sus áreas de trabajo llegan a ser más productivos.

En este estudio se indica que, en el orden organizacional, la motivación es uno de los factores que influyen en el desempeño laboral de las personas, la satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo, el cual se considera como una de las dimensiones más representativas del comportamiento al interior de las organizaciones.

Sobre este particular, es importante tener en cuenta que los trabajadores que se hallan satisfechos en sus sitios de trabajo, al igual que con las personas que hacen parte de la organización, llegan a ser más productivos, y generan así ganancias dentro de la organización. Hay cuatro factores que determinan que la satisfacción laboral en una organización: la personalidad del trabajador, los valores de el mismo, la influencia social y la situación del trabajo en sí.

Por otro lado, en la investigación de (Barceló, 2018) "*Factores percibidos como determinantes de la motivación laboral por los mandos medios de las empresas manufactureras privadas del Gran La Plata según el enfoque de la Teoría ERC*", donde se realizó el estudio a 56 hombres y 9 mujeres, donde se encontró que, los investigadores han tratado de demostrar constantemente como repercute positivamente tener personal motivado, mejorando la calidad y cumpliendo los objetivos de la empresa.

También indica que las empresas que gestionan correctamente la motivación en sus trabajadores obtienen mayores beneficios, y para lograrlo es necesario aplicar las acciones correctamente direccionadas según los objetivos a alcanzar, reforzando toda respuesta positiva. "El éxito real será aquel que trascienda las líneas verticales y horizontales, generando una motivación que se perciba en forma colectiva, algunos ejemplos de ello son Google, Microsoft o Toyota." (Barceló, 2018)

También en el estudio realizado por (Montero, Vaconcelos, & Arias, 2020) “*Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19*”, en donde se obtuvo como resultado que, el teletrabajo se convirtió en la alternativa perfecta por la situación de pandemia que estamos viviendo actualmente, siendo esta una de las exigencias actuales del mercado, y las cuales rompen los paradigmas estipulados donde se consideraba el trabajo en un lugar específico.

Así mismo se menciona que en su muestra de 694 participantes, en donde se consultó diferentes enunciados, se obtuvo que, un porcentaje mayor de los encuestados opinan que ven efectos positivos en el teletrabajo, como ahorros asociados con el tiempo de traslado casa-oficina-casa, así como una disminución en los gastos menores denominados “gastos hormigas”.

Las personas que cumplen con las funciones de teletrabajo reconocen que cuentan con los factores necesarios para cumplir con sus tareas desde la casa como lo es el internet, una computadora y la disposición de la empresa para brindar acceso a las bases de datos de esta. El teletrabajo también les permite a las personas tener una conciliación entre el trabajo y la familia, ya que, las personas que trabajan bajo esta modalidad tienen mayor disposición de tiempo para compartir con sus seres queridos.

En la tesis de (Beltrán & Villalta, 2020) “*Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa Valor Global Information Technologies Costa Rica LTDA, durante el segundo semestre del 2019*” en el estudio se determina que hay varios factores importantes que la empresa debe contemplar al permitir a los trabajadores laborar en modo teletrabajo.

Por ejemplo, consultar con clientes si es posible que los empleados de la empresa quienes manejen información de sus cuentas, proyectos, servicios trabajen bajo esta modalidad, ya que hay información privada y de importancia, que debe tener previa autorización para ser manipulada

fuera de la empresa sin supervisión, así mismo manejar alguna cláusula de confidencialidad con el personal para resguardar a la empresa y al cliente.

Beltrán y Villanta, tomaron una muestra de 189 personas, donde la cuenta 118 personas eran de la cuenta 1, 28 de la cuenta 2, y 43 administrativos. Entre los resultados encontrados se muestra que las instituciones privadas lideran la implementación del teletrabajo y que la frecuencia más común es de 1 a 2 días de teletrabajo por semana (Club de la Investigación Tecnológica, 2013).

Estos puntos ayudan a considerar a otras compañías, si la modalidad teletrabajo es efectiva o conveniente para la empresa. La empresa debe valorar y colocar en una balanza lo que es más importante para ellos, la comodidad y motivación del personal, versus correr el riesgo de que se filtre algún tipo de información confidencial, o que sus labores no sean efectivas como lo sería en sitio.

En la tesis de (Visser, 2012 – 2013) “*Perceptions of justice in an organizational change situation: The effect on resistance to change and the mediating role of emotion regulation strategies*”, en el cual indica que, en investigaciones recientes ha surgido una mayor conciencia del impacto de las emociones en la progresión de un proceso de cambio (Smollan & Sayers, 2009; Fugate, Harrison, & Kinicki, 2011).

Es decir, en investigaciones futuras pueden profundizar un poco más y connotar el tema de resistencia al cambio. Además, podría ser interesante investigar el papel que tienen otros factores, como lo es la personalidad y emociones de los colaboradores.

Esta investigación también habla sobre el impacto de la organización en las emociones de los empleados y que a menudo se pasan por alto, e indican que eventualmente los empleados son los responsables del éxito del cambio organizacional. Los empleados a los que no les gusta el

cambiar o piensan en ello como injusto, pueden liderar con sentimientos negativos y esto puede provocar un clima de resistencia en la compañía. Por lo que ser sensible a los sentimientos de los empleados previene la resistencia y por lo tanto puede tener un efecto importante en el éxito del cambio.

El tamaño de la muestra consistió en 136 encuestados en total, 69 empleados de RBS (una tasa de respuesta del 33 por ciento) y 67 empleados de ThiemeMeulenhoff (una tasa de respuesta del 26,8 por ciento), que es una tasa de respuesta total del 29,6 por ciento. Este tamaño de muestra supera el requisito mínimo sugerido por Tabachnick y Fidell (2007).

La edad media de los empleados fue de 41,7 (sd = 9,16) y la antigüedad laboral media fue de 8,57 (sd = 9,31); El 46,2% eran hombres. La mayoría de los empleados tenía una maestría (40,5%) o una educación superior (37,4%), el 12,2% tenía una educación superior de posgrado y el 9,2% tenía una educación secundaria vocacional. Ninguno de los encuestados tenía educación primaria y solo una persona tenía educación secundaria (0.8%).

Examinar resultados adicionales, como el desempeño, el comportamiento de la ciudadanía organizacional, permitiría a la empresa conocer un poco más sobre la resistencia que el personal pueda tener a cualquier cambio que se le solicite. Conociendo los intereses del personal, la empresa podría planear una estrategia donde la comunicación sea asertiva y los cambios que se realicen sean tomados de la mejor manera.

En el estudio de (Giedrė, Rapuano, Varkulevičiūtė, & Stachová, 2020) "*Working from Home—Who Is Happy? A Survey of Lithuania's Employees during the COVID-19 Quarantine Period*", en su estudio encontraron deferencias importantes sobre el teletrabajo como los beneficios y desventajas, así como de las características individuales exigidas a un trabajador a

distancia, dependiendo del género, edad, educación, experiencia laboral y experiencia de teletrabajo.

La muestra comprendió 2,6% (N = 142) de hombres y 67,4% (N = 294) de mujeres. Cabe señalar que el empleo en Lituania, la mayoría de los empleados del sector público y docentes son mujeres; por lo tanto, después de que las instituciones de la administración pública, universidades, colegios y escuelas cambiaran al teletrabajo, un gran número de empleadas comenzaron a trabajar virtualmente. Mientras tanto, la proporción de hombres que trabajan del hogar fue menor que el de las mujeres.

Como resultado encontraron que la persona con mayor satisfacción laboral con el trabajo desde casa es una mujer de 40 años, quien había tenido experiencia previa en trabajar desde la casa. A cambio la persona con mayor insatisfacción es un hombre de 20 años, quien empezó a trabajar en plena pandemia, en modalidad teletrabajo y sin experiencia laboral.

Determinaron que los empleados más satisfechos eran empleados jóvenes y de mediana edad, a cambio adultos de mayor edad, quienes ya habían tenido experiencia de teletrabajo antes de la pandemia, no estaban satisfechos con esta modalidad. En especial a los que por la pandemia se transfirió su trabajo al 100% a modo teletrabajo.

En el estudio determinaron que la población que ya había realizado trabajo desde la casa mantuvo el mismo desempeño laboral, pero también encontraron una disminución relativa del desempeño en las personas que creían que el teletrabajo limitaba las relaciones interpersonales o sus interacciones.

Así mismo evidenciaron diferencias importantes sobre el teletrabajo como los beneficios y desventajas e indican lo siguiente: el teletrabajo tiene ventajas no solo para la propia organización, sino también para sus empleados, la flexibilidad de las organizaciones con respecto al horario y el

lugar de trabajo de los empleados es muy útil, ya que ayuda a motivar a los miembros de la organización.

Permite a las organizaciones satisfacer mejor las necesidades de empleados ayudándolos a equilibrar el trabajo y la vida privada, mantener la salud y la productividad, planificar de manera flexible las horas de trabajo, así como experimentar menos estrés relacionado con la comunicación, trabajar sin estar constantemente controlados por los gerentes y ahorrar tiempo en los viajes hacia y desde el lugar de trabajo.

Por otro lado, la investigación también demostró que los teletrabajadores enfrentan desafíos como la necesidad de socialización, límites borrosos entre el ocio y el trabajo, la falta de límites entre el trabajo y la vida personal, las dificultades para mantener una comunicación y cooperación efectivas con los compañeros de trabajo.

En concreto, el teletrabajo tiene sus ventajas y desventajas motivacionales, es importante que la empresa esté al tanto, y entienda las necesidades de su personal para trabajar en adaptar a sus empleados a los cambios necesarios de la manera más asertiva.

1.1.2 Delimitación del problema.

La investigación se realiza en el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2021 en la empresa Samtec Interconnect Assembly ubicada en Alajuela, Motecillos.

1.1.3 Justificación.

Para la empresa es importante conocer por medio de encuestas, el grado de motivación del personal de las áreas de administración de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, después de haberse implementado la modalidad teletrabajo y solicitar el cambio nuevamente a modalidad presencial.

Es importante que la empresa conozca qué motiva a sus trabajadores, y el efecto motivacional que causa en ellos los cambios o decisiones que se tomen en la compañía, en este caso enfocándose en el cambio de modalidad teletrabajo a presencial parcial o totalmente.

Con los datos obtenidos se busca comprender ambas partes y lograr trabajar de manera que, tanto los colaboradores logren trabajar motivados y tengan un compromiso emocional y de pertenencia. Un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y su trabajo lo realiza con mayor eficiencia en búsqueda de los objetivos planteados.

La motivación es un tema importante de investigar, si la empresa quiere conocer las necesidades iniciales de sus trabajadores y que pide el mercado, ya que de acá es de donde vendrán sus futuros colaboradores. La motivación que brinde la compañía a sus colaboradores puede hacer la diferencia en el apego de sus colaboradores hacia ellos.

Para Samtec es importante conocer la motivación de sus trabajadores, porque le permite crecer como empresa, a desarrollar y demostrar a sus colaboradores la importancia que ellos representan para la compañía. El regreso de la modalidad teletrabajo a presencial es importante para la empresa; ya que muchos de los trabajadores que estaban en esta modalidad, brindan soporte a otras áreas que requieren estar presencial 24/7, por lo cual es necesario también que otras áreas tengan el soporte correcto disponible.

1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.

El análisis anterior conduce a la siguiente pregunta que sirve como centro de la investigación:

¿Cómo influye en la motivación a los colaboradores de las áreas de calidad, People Service, contabilidad, compras, ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la modalidad Presencial en la empresa Samtec Interconnect Assembly en el año 2021?

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo General.

Analizar la motivación de los colaboradores de las áreas de administración de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial en la empresa Samtec Interconnect Assembly durante el año 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- a) Identificar los factores higiénicos y motivacionales al regresar a la modalidad presencial de los empleados de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, para incentivar y aumentar la motivación de los colaboradores.
- b) Determinar si la motivación de los colaboradores de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, mejoro al regresar de la modalidad teletrabajo a presencial, con el fin de estimular su rendimiento.
- c) Conocer si el departamento de People Service utiliza herramientas para medir la motivación de los colaboradores de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería.
- d) Determinar si la herramienta de comunicación utilizada, para transmitir el mensaje del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial en las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería fue el indicado para la aceptación al cambio.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Concepto de Motivación

Figura 1 Concepto de Motivación.



Fuente: Preencionintegral.com- Técnicas de motivación laboral.

Según (Chiavenato, 2017) en su libro de Comportamiento Organizacional, en el cual habla lo siguiente sobre el concepto de la motivación:

La motivación (del latín moveré = mover) es el concepto más asociado con la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional (CO). Significa impulsar y dinamizar a las personas, sin embargo, la perspectiva de motivación no es unánime, es difícil definir a la motivación en pocas palabras, y no existe un concepto absoluto sobre el asunto. La motivación es un término de varios significados que se usan de forma poco correcta, como: necesidad, impulso, deseo, voluntad, meta, objetivo, motivo o incentivo, es un proceso psicológico fundamental en el comportamiento individual, junto con la percepción, la atribución, la cognición, las actitudes y el aprendizaje. La motivación sobresale como un proceso importante en la comprensión del comportamiento humano,

que actúa e interactúa con otros procesos mediadores entre el ser humano y el ambiente. Así como sucede con los procesos cognitivos, no se puede visualizar si no que solo puede ser observada a través de las conductas de las personas y es un constructo utilizado para comprender el comportamiento humano. (p. 118)

Según el concepto indicado anteriormente, la motivación es un conjunto de varios elementos, que se utilizan para alcanzar un objetivo meta, son acciones o el sentir de un individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios para conseguir un logro, objetivo o saciar una determinada necesidad. Es lo que incentiva a las personas a realizar una acción que satisfaga su necesidad emocional, económica o necesidad.

Hay diferentes grados de motivación y cada persona tiene distintos objetivos, y dependerá únicamente de sí mismo para lograr lo que desea. Dependiendo del grado de motivación así será su enfoque y dedicación, horas, recursos que necesite para lograrlo. La motivación es única en cada individuo, es decir lo que motiva a una persona no necesariamente motiva a la otra persona, además de que es cambiante, por ejemplo, lo que hoy motiva a esta persona puede que, una vez alcanzado su objetivo, mañana no sea objeto de motivación.

2.1.1.1 Importancia de la motivación.

Según lo indicado por (Huichi Quequejana, 2019), en su tesis de Motivación laboral, la cual habla sobre la importancia de la motivación laboral para los empleados y lo que influye está en los colaboradores de la empresa. Noemí indica lo siguiente:

La motivación, es un elemento importante en la administración del personal, por lo que se requiere conocer y determinar cuáles son las necesidades dentro de un centro laboral, y que posibles factores motivacionales intervienen, entre tales resaltan necesariamente, el reconocimiento, salarios, integración y liderazgo. A lo largo de los años en países como el

nuestro, la motivación laboral es una de las prioridades fundamentales para las organizaciones de hoy. El valor de investigar sobre este tema se debe a que en dichas empresas se reflejan las necesidades que tienen las personas de sentirse seguros dentro de ellas, de saber que su trabajo está siendo reconocido y que los logros no solo se quedan en la alta gerencia. Esto ha ocasionado que existan diversos instrumentos para la medición de la motivación laboral. (p. 2-3)

En resumen, es importante que las empresas investiguen en tendencias de que motivan a los trabajadores en la actualidad, e inviertan en recursos para que la motivación de los empleados sea alta, los empleados felices son empleados comprometidos con su trabajo y sumamente eficientes en sus labores.

Hay que tomar en cuenta que los factores motivacionales en los empleados, no necesariamente se da por tener un trabajo y recibir un salario por las metas cumplidas, sino que también se busca ser retribuido por su trabajo de diferentes maneras como el reconocimiento, incentivos económicos y no económicos, demostrar interés en el empleado, y demostrarle que él también es parte importante de la empresa.

Figura 2 Importancia de la Motivación Laboral.



Fuente: Seminarioiiuntref.wordpress.com- Motivación Laboral: La importancia del sentido de pertenencia.

2.1.1.2 Tipos de Motivación.

En el libro Desarrollo Organizacional, Análisis de Variables de (Torres, Falconi, Ramirez, 2019) donde hablan un poco sobre la motivación organizacional, indican que existen tres tipos de motivación, las cuales serían las siguientes:

La motivación intrínseca que es la propensión inherente para involucrarse en los propios intereses y ejercer las propias capacidades y al hacerlo, buscar y dominar desafíos óptimos. La motivación extrínseca, que proviene de los incentivos y consecuencias en el ambiente, como alimento, dinero, alabanzas, atención, calcomanías y la motivación trascendente, obtenida por el beneficio o satisfacción que obtiene un tercero o porque este evita algo negativo para él, este tipo de motivación engloba aquellos trabajos que se realizan voluntariamente. Es habitual hablar de este tipo de motivación en el entorno

empresarial debido al protagonismo que actualmente tiene la proyección en la comunidad de una imagen íntegra y solidaria de las empresas (p. 69)

Según lo mencionado anteriormente se entiende de los tres tipos de motivación, que pueden variar según la situación o el objetivo que sea, como lo es el caso de la motivación intrínseca, la cual trata de necesidades básicas y de supervivencia, como lo es el trabajar porque tiene necesidades básicas de supervivencia y necesita de un salario para satisfacer estas necesidades.

También menciona la motivación extrínseca la cual se base en logros como lo es aprobar un curso, finalizar la carrera, obtener el cargo laboral deseado. Además, esta la motivación trascendente la cual trata de un tercero, por ejemplo, los voluntariados que realizan en muchas empresas donde se comprometen con el medio ambiente y la empresa, en conjunto con sus trabajadores, realizan limpiezas, siembra de árboles, etc. En donde las personas tienen la motivación por realizar un trabajo que beneficie a la naturaleza.

2.1.1.3 Herramientas de Motivación.

En la página Merca2.0 (Ale, 2019) se mencionan cinco herramientas que se pueden utilizar para incentivar la motivación laboral de los empleados, y en el cual detalla un poco en que consiste cada una de ellas, a lo cual se resume lo siguiente:

- a) **El buen trato laboral:** cuándo sus labores son realizadas en un clima laboral positivo, donde el trato y la relación a sus empleados es deseable, los empleados adquieren cierto compromiso y plenitud en sus labores, realizándolas de la mejor manera.
- b) **Expectativas del futuro:** lo que se espera acá es que la compañía sea lo más transparente con el colaborador, coloca las posibilidades de crecimiento,

expectativas, retroalimentación para lograr llegar a estos puestos deseados, oportunidades de crecer en la compañía verticalmente.

- c) **Dinero:** se entiende que las personas realizan sus labores a cambio de una compensación monetaria, mas es importante que el empleado se sienta valorado según sus resultados, que si desempeño ha sido mayor a lo esperado que este esfuerzo sea visto y remunerado.
- d) **Colaboración en el trabajo:** se relaciona con la participación del empleado con la empresa, es importante hacer sentir al colaborador participe de los pasos de la compañía, es decir formar parte de las decisiones, o proyectos que sean de mejora a la empresa y que se sienta escuchado y valorado, por ser parte de la compañía.
- e) **Reconocimiento del trabajo:** acá se nos habla de que las personas de deben valorar como personas y no como maquinas u otra cosa, es importante reconocer el esfuerzo del empleado, el compromiso, la participación. Para el empleado es importante que su jefatura comunique al trabajador cuando por su esfuerzo destaca y sus buenas ideas son reconocidas ante los demás.

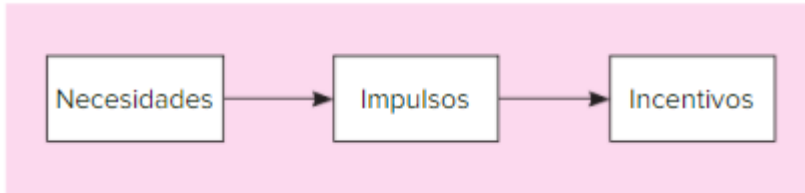
2.1.1.4 Procesos de Motivación.

En el libro de comportamiento organizacional de (Chiavenato, 2017), detalla información sobre el proceso de motivación, en el cual explica y define, el proceso de motivación de la siguiente manera:

Una enorme variedad de factores motiva a los seres humanos. A una persona le puede gustar su trabajo porque satisface sus necesidades sociales y de seguridad. No obstante, las necesidades humanas siempre están cambiando. Lo que motiva a una persona hoy podría

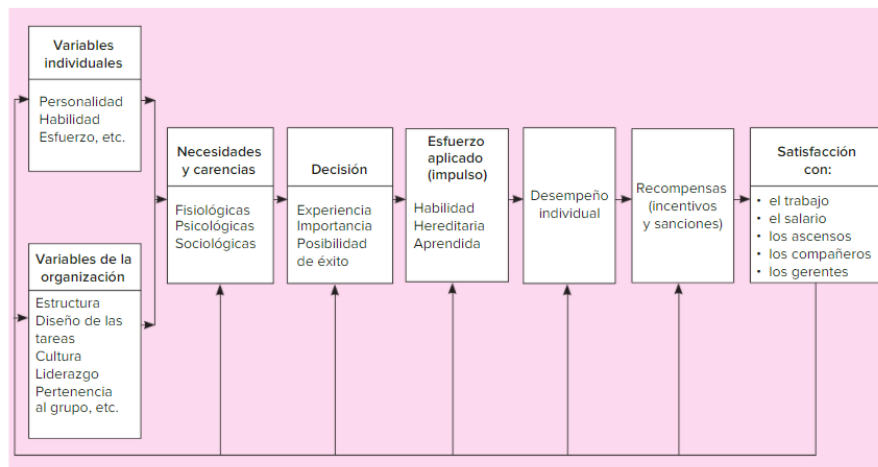
no motivarla mañana. El concepto de necesidades o carencias es importante para abortar el comportamiento humano dentro de las organizaciones. (p.119-120)

Figura 3 Esquema simple del proceso de motivación.



Fuente: Idalberto Chiavenato- Comportamiento Organizacional.

Figura 4 Modelo Integral para explicar el proceso de motivación.



Fuente: Idalberto Chiavenato- Comportamiento Organizacional.

El proceso de motivación está dirigido a alcanzar las metas o necesidades estas pueden ser fisiológicas, psicológicas o sociológicas. Y como bien lo hemos indicado anteriormente lo que motiva a una persona hoy puede que no lo motive mañana o que esa motivación no la tengan otras personas.

La motivación de cada persona es individual y esta va a variar según su crianza, proceso de crecimiento, vida, alcances que haya tenido, estudios, oportunidades. Es un conjunto de variables que van a influir en cada persona, para desear lograr u obtener ese objetivo o meta.

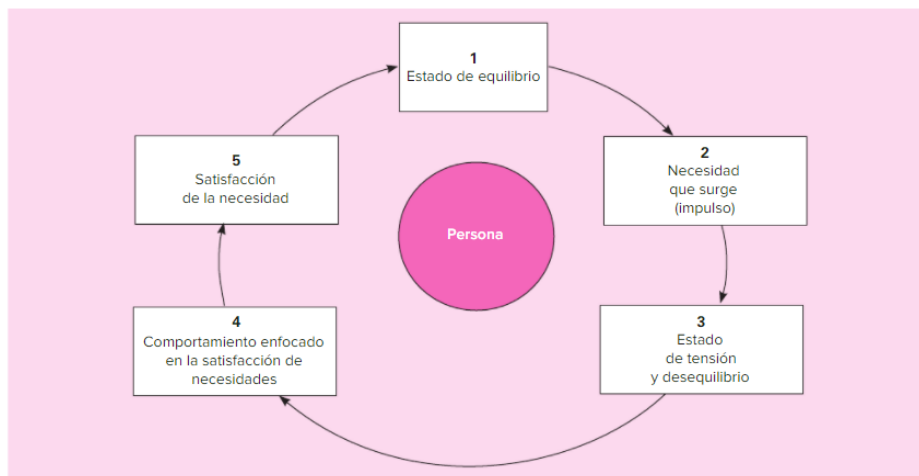
2.1.1.4.1 Ciclo de Motivación.

(Chiavenato, 2017) indica que el proceso de motivación es cíclico, y que se puede determinar ordenándolo en secuencias previamente identificadas, las cuales pueden explicarse de la siguiente manera:

- a) El mecanismo está tranquilo y en estado de equilibrio.
- b) Las necesidades y carencia rompen el equilibrio y provocan un estado de tensión e incomodidad en la persona, como en el caso del hambre.
- c) Para resolver el estado de tensión e incomodidad, la persona desencadena un proceso que busca reducir o eliminar esta tensión por medio de un comportamiento orientado a la satisfacción de la necesidad. En nuestro ejemplo, la persona busca comida.
- d) Si el comportamiento de la persona logra satisfacer la necesidad, el proceso motivacional tiene éxito y el ciclo vuelve al estado de equilibrio anterior, la satisfacción elimina o reduce la necesidad o carencia. Si la persona come, el hambre se satisface y la persona queda tranquila.
- e) Sin embargo, si por algún obstáculo, barrera o impedimento, no se logra la satisfacción, surge la frustración, el conflicto o estrés, y el estado de tensión permanece incluso puede aumentar. Si la persona no consigue comer por alguna razón, permanece hambriento.

- f) Se desencadenan nuevos sitios motivacionales y los patrones circulares continúan indefinidamente. El comportamiento individual es una secuencia incesante de ciclos motivacionales. Necesidades surgen a cada instante y provocan los más divertidos ciclos motivacionales en el comportamiento humano. (p.120)

Figura 5 Modelo simple del proceso de motivación.



Fuente: Idalberto Chiavenato- Comportamiento Organizacional.

Por lo que se entiende que el ciclo motivacional es cíclico, es decir nunca va a detenerse, las personas siempre van a tener un nuevo objetivo o reto por alcanzar en algunas ocasiones se logra alcanzar el objetivo con éxito, en algunas ocasiones no. Si una persona trata de lograr con todas fuerzas, energías y recursos lograr alcanzar esta meta y no logra poder alcanzar esta meta, la persona se puede frustrar causando desmotivación y el empleado puede verse afectado en su desempeño laboral cuando este sentimiento se presenta.

2.1.1.5 Teorías de Motivación.

Según Chiavenato la motivación se puede clasificar en tres diferentes grupos de teorías que las empresas utilizan para motivar a sus empleados, y lograr convencer a sus colaboradores de manera voluntaria a comprometerse con la empresa y sus objetivos. Estas son las teorías de motivación existentes, además cada una de ellas se subdivide:

- a) **Teorías de contenido:** estas teorías tratan sobre las necesidades internas de las personas, como conductas, motivación, actitudes, necesidades básicas.
- b) **Teorías de proceso:** está relacionado a las actividades del comportamiento y su proceso.
- c) **Teorías de refuerzo:** habla sobre el resultado del comportamiento sea positivo o negativo. (p.122).

Se puede decir que las teorías de contenido, estudia los aspectos que son estímulos para las personas, es decir que motiva a las personas a lograr un objetivo. Analizan las necesidades de las personas y que alientan a las personas a llegar a ese punto deseado.

Figura 6 Comparación entre cuatro teorías del contenido de motivación.

Teoría de la pirámide de las necesidades	Teoría ERC	Teoría de los dos factores	Teoría de las necesidades adquiridas
Autorrealización	Crecimiento	Motivacionales	Realización
Estima	Relaciones		Poder
Sociales		Existencia	Afiliación
Seguridad	Higiénicos		
Fisiológicas			

Fuente: Idalberto Chiavenato- Comportamiento Organizacional.

En el grupo de teorías de contenido se puede encontrar la teoría de las pirámides de las necesidades de Maslow, teoría de ERC, teoría de los factores y teoría de las necesidades adquiridas, más adelante se explicará a detalle cada una de ellas.

2.1.1.5.1 Teoría de Herzberg.

Según Herzberg la motivación laboral está relacionada con dos factores que están relacionados entre sí, los cuales son los siguientes:

- a) **Factores de higiénicos:** son los factores de trabajo que rodean a la persona, incluyen las condiciones, el ambiente y engloban las condiciones físicas, salario y las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las condiciones entre la dirección y los empleados, las oportunidades de crecimiento, las relaciones con los colegas, etc. Los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en la gente, la expresión “Higiene” refleja un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción. Pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo cuando son precarios provocan insatisfacción.
- b) **Los factores motivacionales:** se refiere al perfil del puesto y a las actividades relacionadas a él. Producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia. Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan sustancialmente la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella. (p. 125)

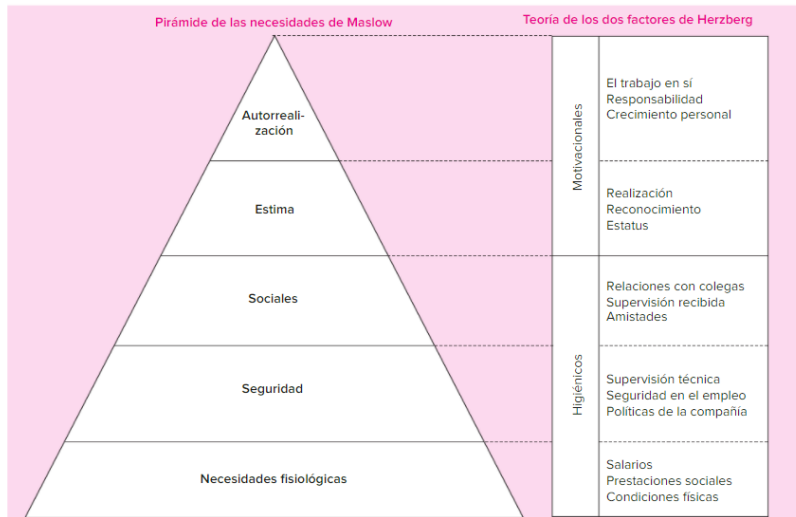
Figura 7 Efecto de los factores higiénicos y motivacionales.



Fuente: Idalberto Chiavenato- Comportamiento Organizacional.

Esta teoría es muy importante entenderla ya que, va de la mano con las características de la motivación laboral en la actualizada. Los factores de Higiene y Motivacionales describen muy bien las necesidades de los trabajadores, y el entenderlas, así como comprenderlas, podrían ayudar a la compañía a incrementar el rendimiento laboral y el sentimiento de pertenecía de los trabajadores para con la compañía.

Figura 8 Comparación de los modelos Maslow y Herzberg



Fuente: Idalberto Chiavenato- Comportamiento Organizacional.

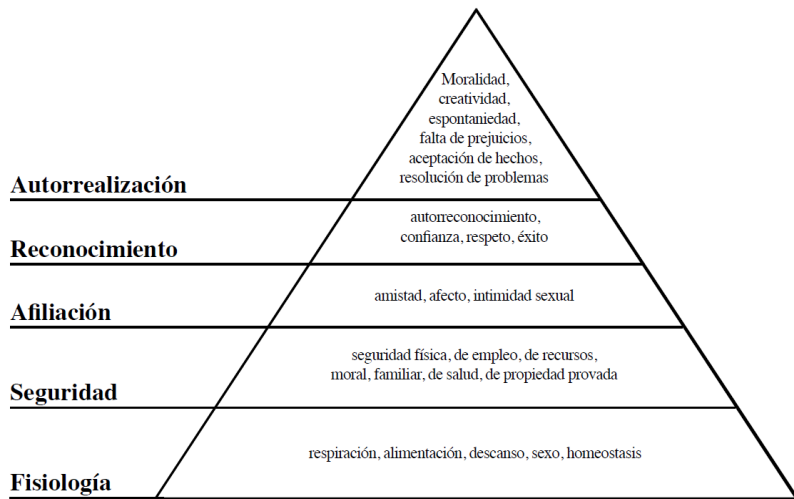
2.1.1.5.2 Teoría de Maslow.

Está basada en las necesidades del ser humano y colocadas en orden de importancia jerárquico según Maslow. Teniendo en el nivel más básico las necesidades básicas y en el ultimo las necesidades de autorrealización. Abajo un ejemplo de cada una de ellas:

- a) **Necesidades fisiológicas:** también llamadas necesidades biológicas y son las necesidades básicas del ser humano para sobrevivir como lo son la alimentación, protección, supervivencia.
- b) **Las necesidades de seguridad:** son las necesidades que brindan la seguridad a las personas, estar libre de peligros, supervivencia, estar protegido de cualquier situación que le pueda causar daño, psicológico o físico.
- c) **Las necesidades sociales:** es la necesidad de ser aceptado por la sociedad, por pertenecer o ser aceptado a un grupo social.
- d) **Las necesidades de estima:** son las necesidades de autoaceptación, estima de la persona, el cómo se siente, se ve o se percibe.

e) **Las necesidades de autorrealización:** son las necesidades más elevadas o importantes para el ser humano, son aptitudes y capacidades, solo se logran si se desarrollan o trabaja en crearlas. Es el punto más alto de la pirámide por lo cual se puede decir que es cuando se logra alcanzar los objetivos o metas.

Figura 9 Ilustración pirámide de Maslow

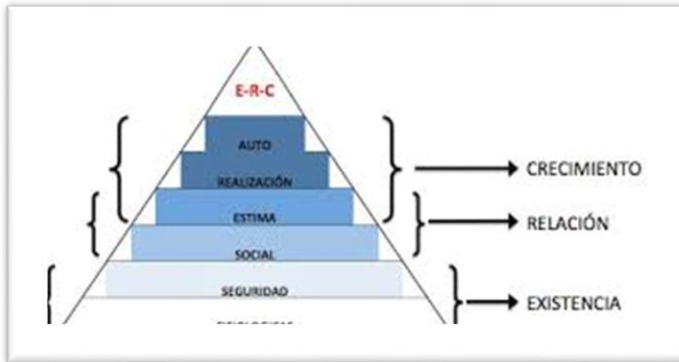


Fuente: Maslow, 1947.

2.1.1.5.3 Teoría ERC.

Alderfer se basó en la pirámide de Maslow para crear esta teoría, pero fue modificada por medio de la investigación empírica, reemplazando las cinco necesidades básicas por tres, las cuales distribuyo en la siguiente manera: necesidades de existencia, necesidades de relaciones y necesidades de crecimiento.

Figura 10 Pirámide de ERC



Fuente: Carlota Peña- La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales.

2.1.1.5.4 Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland.

Esta teoría fue creada por McClelland y su equipo, el cual indica que el comportamiento humano se basa en tres necesidades básicas. Las cuales serían las siguientes:

- **La primera es la realización:** que es el éxito competitivo, junto con la excelencia y la autorización.
- **La segunda es el poder:** la cual es la necesidad de influir ante los demás y de ser una figura por seguir, admirable, competitivo, además tienen la necesidad de destacar ante los demás.
- **La tercera es el afilamiento:** la cual es la necesidad de ser aceptado por la sociedad y de ser amado o formar parte de un grupo social.

Figura 11 Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland



Fuente: Idalberto Chiavenato- Comportamiento Organizacional.

2.1.1.6 Utilización de las teorías de motivación.

Las teorías de motivación ofrecen diferentes alternativas para que las organizaciones mejoren la experiencia laboral de sus colaboradores en la empresa. (Chiavenato, 2017) habla de cuatro factores comunes que se observan en las organizaciones, como, por ejemplo:

- a) **Las recompensas monetarias:** las cuales son una aplicación práctica de la teoría de Maslow acerca de las necesidades básicas, de los factores higiénicos de Herzberg.”

Nos hace creer que el dinero puede funcionar como objetivo, como lo es el salario o bonos por algún cumplimiento de metas o proyectos. El incentivo económico en el colaborador siempre va a ser importante ya que lo necesita para cubrir sus necesidades básicas o de supervivencia, y de no tenerlo o no ser lo suficiente el empleado entrara en frustración.

- b) **Recompensas no monetarias:** se trata del reconocimiento que se dan a los colaboradores, puestos de confianza, beneficios y otros factores motivacionales no económicos.
- c) **Enriquecimiento de las tareas:** al tener la oportunidad de tener nuevos proyectos o cambios en sus tareas, el empleo muestra más interés en su trabajo al estar en constante cambio y aprendizaje.
- d) **La flexibilización de horarios:** es una manera de demostrar la confianza en sus empleados y generar satisfacción al personal al sentirse empleados de confianza.
- e) **Horario flexible de trabajo:** permite al colaborador escoger el horario laboral donde este no afecte su vida personal o social. (P. 145-146)

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, el conocer las Teorías de motivación, identificar cuáles son las necesidades de la población y que los motiva. Se puede trabajar en desarrollar herramientas para mantener a sus equipos siempre motivados, de esta manera mejorar el desempeño, la productividad y la estancia en la compañía.

2.1.2 Comportamiento organizacional.

En el libro de Comportamiento Organizacional de (Chiavenato, 2017), hace mención sobre la relación de las personas con las organizaciones, es por ello, que hace mención del CO a continuación:

El concepto de comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico cambiante y competitivo, se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y la influencia que las organizaciones influyen en ellos. En otras palabras,

en CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. El CO está relacionado con las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones, o interactuando ellas. Es un área de estudio que trata del comportamiento individual de las personas, e incluyen temas variados, como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, motivación y satisfacción en el trabajo. El Co también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluyen temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. (p.4)

Lo que indica Chiavenato es los colaboradores deben estar en la misma página que la organización, conocer los objetivos y el rumbo de ésta, así como su comportamiento organizacional para lograr alcanzar el éxito profesional.

Se entiende también que el capital humano es realmente importante para la empresa, y para que esta logre alcanzar sus objetivos. Es importante conocer a las personas y saber cómo tratar a las distintas personalidades que existen, para que, el mensaje correcto se logre alcanzar y la empresa logre tener el éxito esperado.

Figura 12 *Comportamiento organizacional*



Fuente: es.linkedin.com

2.1.3 Teletrabajo.

Se entiende por teletrabajo, el trabajo de una persona realizado para la compañía de manera remota fuera de la oficina, puede ser su hogar u otro lugar acordado previamente con su jefatura. El teletrabajo debe cumplir las mismas características, así como derechos y obligaciones que un trabajo de manera presencial, lo único que debe cambiar en esta modalidad es el trabajar de manera remota desde el hogar.

En Costa Rica existe la Ley Para Regular el Teletrabajo, decreto legislativo N.º 9738. Que ayuda a controlar, entender y establecer los requerimientos del teletrabajo, el cual está establecido por la Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica, y regulado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El cual tiene como objetivo el incentivo el avance de las tecnologías, permitir nuevos esquemas laborales, basándose en estas tecnologías para el sector público y privado.

Figura 13 Teletrabajo



Fuente: Tecnología y trabajo- Revista Empresarial&Laboral

En la presente Ley Para Regular el Teletrabajo N.º 9738, se establecen 10 artículos donde se habla sobre el trabajo en Costa Rica, sus regulaciones, deberes y obligaciones, tanto para los

empleados como para los empleadores. Abajo se mencionan algunos de los puntos más importantes de cada uno de los artículos:

Artículo 1- Objeto: la presente ley tiene como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas.

Artículo 2- El teletrabajo: es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora se regirá en sus detalles por el acuerdo entre las partes, observando plenamente las disposiciones de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, los instrumentos jurídicos de protección a los derechos humanos y los instrumentos jurídicos internacionales de protección de los derechos laborales y demás legislación laboral. Puede ser acordado desde el principio de la relación laboral o posteriormente. Únicamente quien lo acuerde posteriormente puede solicitar la revocatoria sin que ello implique perjuicio o ruptura de la relación laboral bajo las condiciones que se establecen en esta ley, dicha solicitud deberá plantearse con al menos diez días naturales de anticipación, siempre y cuando sea justificado y siga un procedimiento elaborado al efecto por cada centro de trabajo.

Artículo 3- Definiciones:

- a) **Teletrabajo:** modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan. Esta modalidad de trabajo está sujeta a los principios de oportunidad

y conveniencia, donde la persona empleadora y la persona teletrabajadora definen sus objetivos la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo.

- b) Persona teletrabajadora:** persona protegida por esta regulación, que teletrabaja en relación de dependencia o subordinación.

Artículo 4- Fomento del teletrabajo: Para el cumplimiento de lo establecido en esta ley, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en coordinación intersectorial con las diferentes instituciones del Gobierno que tengan relación directa o indirecta con el tema, formulará y le dará seguimiento a la política pública para el fomento del teletrabajo, en todos los campos, definiendo como prioridad los siguientes objetivos: desarrollo social, fomentar el teletrabajo, incentivar, impulsar el teletrabajo en los grupos socioeconómicamente vulnerables.

Artículo 5- Reconocimientos Gubernamentales para el fomento del teletrabajo: El gobierno de la republica otorgara reconocimiento a aquellas empresas o instituciones que implementen exitosamente la modalidad del teletrabajo.

Artículo 6- Reglas generales: El teletrabajo modificará única y exclusivamente la organización y la forma en que se efectúa el trabajo, sin afectar las condiciones de la relación laboral de la persona teletrabajadora, quien mantiene los mismos beneficios y obligaciones de aquellos que desarrollen funciones equiparables con las de la persona teletrabajadora en las instalaciones físicas de la persona empleadora, de conformidad con la normativa aplicable a cada relación establecida entre ellos, la cual, para efectos de la presente ley, se ajustará a las siguientes reglas generales:

- a)** Cuando el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial de las funciones del puesto, la persona empleadora y la persona teletrabajadora deberán suscribir

conjuntamente un acuerdo voluntario, en el que se establecerá la información con las condiciones necesarias para la realización de sus funciones bajo esta modalidad de trabajo.

- b)** Ningún acuerdo suscrito para teletrabajo podrá contravenir lo estipulado en la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, en lo que respecta a la jornada laboral.
- c)** El horario de la persona teletrabajadora podrá ser flexible dentro de los límites establecidos en el inciso f, siempre y cuando sea previamente acordado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades y los procesos de trabajo.
- d)** Los criterios de medición, evaluación y control de la persona teletrabajadora serán previamente determinados en el acuerdo o adenda a suscribir, y deberán ser proporcionales a los aplicados en su centro de trabajo.
- e)** La incorporación a la modalidad del teletrabajo es voluntaria tanto para la persona trabajadora como para la persona empleadora, únicamente cuando la modalidad de teletrabajo haya sido acordada con posterioridad al inicio de la relación laboral.
- f)** No podrá utilizarse el teletrabajo como medio para propiciar tratos discriminatorios en perjuicio de las personas trabajadoras. Las personas teletrabajadoras tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera administrativa y profesional que sus homólogos que laboran en las instalaciones físicas de la persona empleadora.
- g)** En los casos en que la modalidad de teletrabajo sea una condición acordada desde el inicio de la relación laboral, la persona teletrabajadora no podrá exigir posteriormente realizar su trabajo en las instalaciones físicas.

Artículo 8- Obligaciones de las personas empleadoras: Proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos, los programas, el valor de la energía determinado según la forma de mediación posible y acordada entre las partes, y los viáticos, en caso de que las labores asignadas lo ameriten. La disposición anterior podrá ser variada en aquellos casos en que el empleado, por voluntad propia, solicite la posibilidad de realizar teletrabajo con su equipo personal y la persona empleadora acepte, lo cual debe quedar claro en el contrato o adenda y exime de responsabilidad a la persona empleadora sobre el uso del equipo propiedad de la persona teletrabajadora.

En estos casos, dado que el equipo informático es propiedad de la persona teletrabajadora, esta deberá permitir a la persona empleadora el libre acceso a la información propiedad del patrono, ya sea durante el desarrollo de la relación laboral, o bien, al momento de finalizar el vínculo contractual. Dicho acceso a la información debe darse en todo momento, en presencia de la persona teletrabajadora, respetando sus derechos de intimidad y dignidad.

Artículo 9- Obligaciones de las personas teletrabajadoras: Sin perjuicio de las demás obligaciones que acuerden las partes en el contrato o adenda de teletrabajo, serán obligaciones para las personas teletrabajadoras las siguientes:

- a) Cumplir con los criterios de medición, evaluación y control determinados en el contrato o adenda, así como sujetarse a las políticas y los códigos de la empresa, respecto a temas de relaciones laborales, comportamiento, confidencialidad, manejo de la información y demás disposiciones aplicables.
- b) Informar en un plazo no mayor a veinticuatro horas su situación y coordinar con la persona empleadora la forma como se reestablecerán sus funciones, cuando se

presente cualquier situación donde la persona teletrabajadora no pueda realizar sus labores o estas se vean interrumpidas.

- c) Cuando las fallas en el equipo y/o herramientas impidan el normal desarrollo de las funciones de la persona teletrabajadora y se afecte el adecuado cumplimiento de sus labores, se podrá suspender temporalmente el teletrabajo.
- d) La persona teletrabajadora debe cumplir con el horario establecido, su jornada laboral y estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada.

Artículo 10- Riesgos de trabajo: En lo que respecta a los riesgos del trabajo, para el teletrabajo se aplicaran las pólizas previstas para el trabajo presencial y se regirá por lo dispuesto en la Ley N. ° 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943. Se consideran riesgos de trabajo, en la modalidad de teletrabajo, los accidentes y las enfermedades que ocurran a los teletrabajadores con ocasión o a consecuencia del teletrabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades.

Basado en los artículos anteriores se puede decir que el teletrabajo en Costa Rica tiene los mismos derechos y obligaciones que el trabajo presencial, lo único que cambio es el lugar en donde se desempeñen las labores. El trabajador no puede verse afectado por el cambio de modalidad, el teletrabajo debe ser un mutuo acuerdo y voluntario, no se podrá obligar al colaborador a optar por esta modalidad. A menos que en el contrato inicial la modalidad teletrabajo ya estuviera contemplada.

También se le debe mantener los mismo derechos y beneficios que tenía el empleado cuando fue contratado, como el salario, seguro laboral, computadora, teléfono, etc. Así también el

empleado está en la obligación de cumplir sus métricas y objetivos, que su rol laboral amerite, el patrono tiene el derecho a realizar constantes evaluaciones de desempeño para asegurar que sus labores se cumplan.

2.1.4 Trabajo presencial.

Costa Rica posee un código de trabajo, en el cual se regulan y establecen todas las leyes relacionadas a cualquier tipo o modalidad de trabajo en el país. Este código es regulado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ley No. 2 de 26 de agosto de 1943. El cual fue decretado por el congreso constitucional de la Republica de Costa Rica.

En este código se puede encontrar todo lo relacionado a las disposiciones del trabajo presencial, tanto los deberes y derechos del trabajador, así como el del patrono. Bajo este Código de Trabajo se está en la obligación de basar todos los contratos legales de trabajo en Costa Rica.

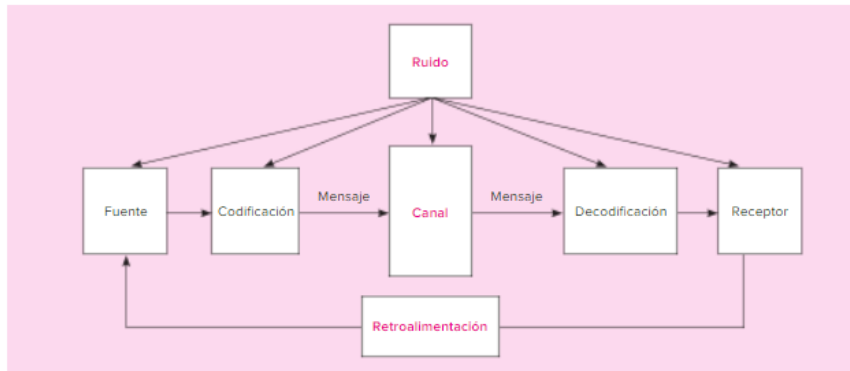
2.1.5 Comunicación.

En el libro de Comportamiento Organizacional, escrito por (Chiavenato, 2017) indica lo siguiente relacionado a la comunicación y a la organización:

La comunicación es la transmisión de la información de una persona a otra o de la organización a otra. Es el fenómeno mediante el cual un emisor influye en un receptor y le aclara algo, más aún, es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian, comprenden y comparten información, por lo general con la intención de influir en el comportamiento de otras personas. La comunicación no solo significa enviar información o mensaje, sino hacer que estos sean comunes entre las personas involucradas. Para que exista una comunicación es necesario que el destinatario la reciba y la comprenda. Toda organización funciona con base en procesos de comunicación. La dinámica de la organización solo puede ocurrir cuando esta se encarga de que todos sus miembros estén

debidamente conectados e integrados. Las redes de comunicación son los vínculos que entrelazan todos los integrantes de la comunicación y son fundamentales para su funcionamiento cohesionado y congruente. (p.206-207).

Figura 14 Comunicación



Fuente: El proceso de comunicación- Comportamiento Organizacional, Chiavenato.

Se entiende que la comunicación es el canal donde la empresa transmite el mensaje a sus colaboradores, este debe ser claro y preciso, es el medio en el cual una o más personas interactúan, y en este caso es el medio donde la empresa y sus colaboradores se relacionan y entienden para tener éxito en sus proyectos.

La empresa debe asegurar que los canales de comunicación a utilizar sean ideales para hacer llegar el mensaje correcto y deseado a la población, también la empresa debe corroborar que sus colaboradores tengan acceso a todos los medios de comunicación a utilizar, y así el mensaje pueda llegar a toda la población deseada.

2.2 MARCO CONCEPTUAL.

2.2.1 Motivación.

“Son fuerzas internas o externas que actúan sobre un individuo para dirigir o sostener una conducta. En términos técnicos, autores la definen como “la raíz dinámica del comportamiento”, lo cual, toda forma de conducta nace en algún tipo de motivo.” (Etecé, 2021)

2.2.2 Ámbito Laboral.

El ámbito laboral se refiere al espacio o ambiente en donde las personas realizan diferentes labores. Es muy importante destacar la importancia que tiene para una persona estar trabajando en un buen ámbito o ambiente laborales. El ámbito laboral está compuesto por todos los aspectos que influyen en las actividades que se desarrollan dentro de la oficina, fabrica, etc. (Adrián, 2020)

2.2.3 Motivación Intrínseca.

La motivación intrínseca nace del interior de la persona con el fin de satisfacer deseos no materiales, por ejemplo, la autorrealización y el disfrute de un trabajo o tarea por el mero hecho de hacerla. Es decir, a diferencia de la motivación extrínseca, tiene más que ver con el proceso del trabajo en sí mismo que con la recompensa lograda una vez acabado. (España, n.d.)

2.2.4 Motivación Extrínseca.

“La motivación extrínseca puede definirse como los estímulos que vienen de fuera del individuo y que, en el ámbito de trabajo, suponen un acicate para lograr objetivos empresariales y mejores niveles de calidad y eficacia” (España, n.d.)

2.2.5 Motivación trascendente.

“Se trata de una motivación muy relacionada también con los valores que tiene el propio individuo. Una persona que da un gran valor a la amistad o el trabajo en equipo, piensa siempre más allá de su propio beneficio y esa es la base de este tipo de motivación.” (Peiró, 2021)

2.2.6 Procesos de motivación.

Podríamos definir el proceso motivacional como una sucesión de procesos dinámicos que movilizan a las personas hacia un objetivo, meta o la superación de alguna adversidad, cuya función principal es el aumento de las probabilidades de que consigan adaptarse al entorno y, por ende, sobrevivir y también para poder tener una mejor calidad de vida. Este proceso, además, se encuentra relacionado con el crecimiento personal y potencial de todos los seres humanos, incluyendo en el ámbito social. Por todo ello, el proceso motivacional es, ante todo, un proceso adaptativo (Mente, 2021)

2.2.7 Teorías de contenido.

“Tratan sobre las necesidades internas de las personas, como conductas, motivación, actitudes, necesidades básicas.” (Chiavenato, 2017)

2.2.8 Teoría de Refuerzo.

“Habla sobre el resultado del comportamiento sea positivo o negativo.” (Chiavenato, 2017)

2.2.9 Teoría de Proceso.

“Está relacionado a las actividades del comportamiento y su proceso” (Chiavenato, 2017)

2.2.10 Comportamiento organizacional.

“Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones”. (Robbins, 2019)

“El estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones”. (Keith David, 2019)

2.2.11 Teletrabajo.

“Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.” (Diccionario de la Real Academia Española, 2021)

2.2.12 Trabajo presencial.

“En la modalidad de trabajo presencial, se encuentran los empleados y trabajadores por prestación de servicios, que pueden tener que estar físicamente en las instalaciones de la empresa.” (Jaramillo, 2019)

2.2.13 Ciclos.

“Serie de fases por las que pasa un fenómeno periódico” (Diccionario de la Real Academia Española, 2021)

2.2.14 Higiene.

“Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades.” (Diccionario de la Real Academia Española, 2021)

2.2.15 Proceso.

“Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”
(Diccionario de la Real Academia Española, 2021)

2.2.16 Trabajo.

“Ocupación retribuida. Cosa que es resultado de la actividad humana” (Diccionario de la Real Academia Española, 2021)

2.2.17 Teoría Herzberg.

“La teoría de Herzberg es conocida como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores. Afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral.” (Quiroa, 2021)

2.2.18 Comunicación.

La comunicación es la transmisión de la información de una persona a otra o de la organización a otra. La comunicación es el fenómeno mediante el cual un emisor influye en un receptor y le aclara algo. Mas aún, es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian, comprenden y comparten información, por lo general con la intención de influir en el comportamiento de otras personas. (Chiavenato, 2017)

2.3 MARCO CONTEXTUAL.

2.3.1 Historia de Samtec.

Según lo indicado por Samtec Interconnect Assembly en su revista publicada en su página (Samtec, Our Story so Far, NA). Hace mención sobre cómo se creó Samtec, abajo se brinda un pequeño resumen de la historia mencionada en el artículo:

Sam Shine quien fue el fundador de Samtec Interconnect Assembly, quien, en el año 1970, era vicepresidente de ventas y marketing de una empresa de conectores que estaba experimentando una ola de aumento de la demanda y había decidido convertirse en un jugador importante en el mercado.

Su objetivo era complacer a los accionistas creciendo a cualquier costo. A medida que los procesos de producción automatizados se volvieron cada vez más inflexibles, Sam se sintió cada vez más frustrado y si iba a tener éxito, su ventaja competitiva entre él y otras compañías tenía que ser el SERVICIO. Sam estaba cansado de decirles a los clientes que había grandes cantidades mínimas de pedido, largos plazos de entrega que a veces se prolongaban hasta meses, aumentos inesperados de precios a medida que se desregulaba el oro y entregas de muestras de varias semanas.

Sam creía que debía haber una mejor opción de negocio, una manera de marcar la diferencia y le sugirió a su empleador en ese momento que *“había un nicho de mercado para una empresa de conectores que pudiera proporcionar productos y servicios a los pequeños, que necesitaban pequeñas cantidades y a los grandes, que necesitaban el producto rápidamente en situaciones de “línea inactiva” de producción”*.

Sin embargo, Sam se enfrentaba a una elección entre los grandes volúmenes y las ganancias potenciales o atender de manera rentable a los clientes más pequeños, la elección era clara, incluso para Sam, quien no se quedó ahí y optó por una decisión diferente.

Es acá cuando crea SAMTEC en New Albany, Indiana, Estados Unidos en el año 1976. Shine, inició operaciones de su negocio en el garaje de la casa de sus padres, empezando con pequeños diseños de partes de máquinas ya que él era ingeniero y con su previa experiencia, sacó provecho de ello. Tiempo después, creó máquinas completas y más complejas, formando así sus primeras líneas de producción, en donde se fabricaban conectores electrónicos utilizados en diversas aplicaciones de la industria de la telecomunicación y transferencia de datos.

En otras palabras, Samtec es una empresa manufacturera de industria electrónica. La cual se creó con el fin de ofrecer un servicio al cliente que no existían en otras compañías de industria

electronica. Esos principios de servicio al cliente son la base detrás de lo que Samtec representa y ha continuado ofreciendo por más de 38 años y está es la asombrosa historia, sobre cómo funcionó ese concepto de servicio en ese momento, y como todavía funciona, para lo que ahora es una empresa privada de \$ 300 millones.

2.3.2 Historia de Samtec Costa Rica.

Samtec abrió su sede en Costa Rica el 25 de septiembre del 2006, a la mano de su actual gerente Don Jose Manuel Sanchez. Teniendo cuatro principios base, los cuales son: flexibilidad, velocidad, ganar-ganar e innovación, unido a un excelente equipo de trabajo que hacen el éxito de Samtec en Costa Rica, sea cada día mayor.

Samtec abre su primera sede en la zona franca Z en Santo Domingo de Heredia, con un total de 15 colaboradores, a lo largo de este tiempo la empresa ha tenido un crecimiento exponencial, gracias a su compromiso con el cliente y la calidad de sus productos.

Hoy en día cuenta con una población de 1400 colaboradores, es decir 16 años después de su apertura la empresa ha tenido un crecimiento de un 935%. Son 1385 los trabajadores que hoy acompañan a la empresa y de los cuales se ven beneficiados con un trabajo estable, agradable, y con oportunidad de crecimiento.

2.3.3 Visión y Misión.

Samtec Costa Rica por su modelo de negocio carece de Visión y Misión, en su lugar, la empresa consta de cuatro pilares llamados “el ADN de Samtec”, los cuales son la columna vertebral de la compañía y todos sus colaboradores están identificados con dichos valores. El ADN de Samtec es conformado por Velocidad, Flexibilidad, Innovación y Ganar/Ganar, a continuación, se explicará brevemente, cada uno de ellos.

- a) **Velocidad:** se espera que los colaboradores actúen con sentido de urgencia y para los tiempos de entrega más rápidos de la industria.
- b) **Flexibilidad:** busca que sus colaboradores se abran al cambio y creen soluciones que se ajusten con la situación, ya que Samtec está en constante cambio y evolución.
- c) **Innovación:** la compañía busca que sus colaboradores aprendan, crezcan, y se diviertan; con ello se logra que piensen creativamente y que sean diferentes.
- d) **Ganar/Ganar:** la gente importa, Samtec Costa Rica está dispuesto a ayudar y mejorar las condiciones de sus trabajadores, siempre y cuando estos sean responsables con su trabajo y se adueñen de sus labores cotidianas (Samtec, 2019).

2.3.4 Políticas.

Samtec posee un manual interno llamado el Manual del colaborador, en el cual habla sobre sus políticas internas, a continuación, se mencionará dichas políticas:

- a) **Conformidad:** “SAMTEC se compromete a cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones aplicables, en todo momento, donde quiera que operemos. SAMTEC exige a sus proveedores que hagan lo mismo.”
- b) **Verificación:** “SAMTEC les solicita a los proveedores que suministren información relacionada a sus propios proveedores y subcontratistas, para verificar que la cadena de suministros extendida relacionada a los productos de SAMTEC, que opera de manera consistente con el código de conducta de SAMTEC y está comprometido con sus principios ambientales y sociales.”
- c) **Auditorías:** “SAMTEC tiene un horario regular de auditorías de su base de proveedores, el cual debe permitir que SAMTEC y sus agentes (incluyendo terceras

partes) se comprometan en actividades de asesoría para confirmar la conformidad con estos estándares.”

- d) **Responsabilidad:** “SAMTEC se reserva el derecho, cuando los estándares no se cumplen y/o no se corrigen en el tiempo apropiado, de cancelar órdenes pendientes, suspender ordenes futuras o terminar su relación con los proveedores, según las circunstancias lo decidan.”
- e) **Entrenamiento:** “Entrenamos a nuestros colaboradores a usar estos estándares en nuestras propias operaciones y en la evaluación de nuestros proveedores. Si SAMTEC determina a través de auditorías o de otra manera que un proveedor no está cumpliendo con los requisitos y expectativas mencionadas en estos estándares, SAMTEC ofrecerá guía respecto a los asuntos que requieren corrección o que necesitan mejoría si los hechos lo permiten.” (Samtec, Manual del Colaborador, NA)

2.3.5 Ubicación.

La compañía se ubica en la Zona Franca Zeta localizada en el barrio Montecillos, en San Antonio de Alajuela, Costa Rica.

2.3.6 Valores.

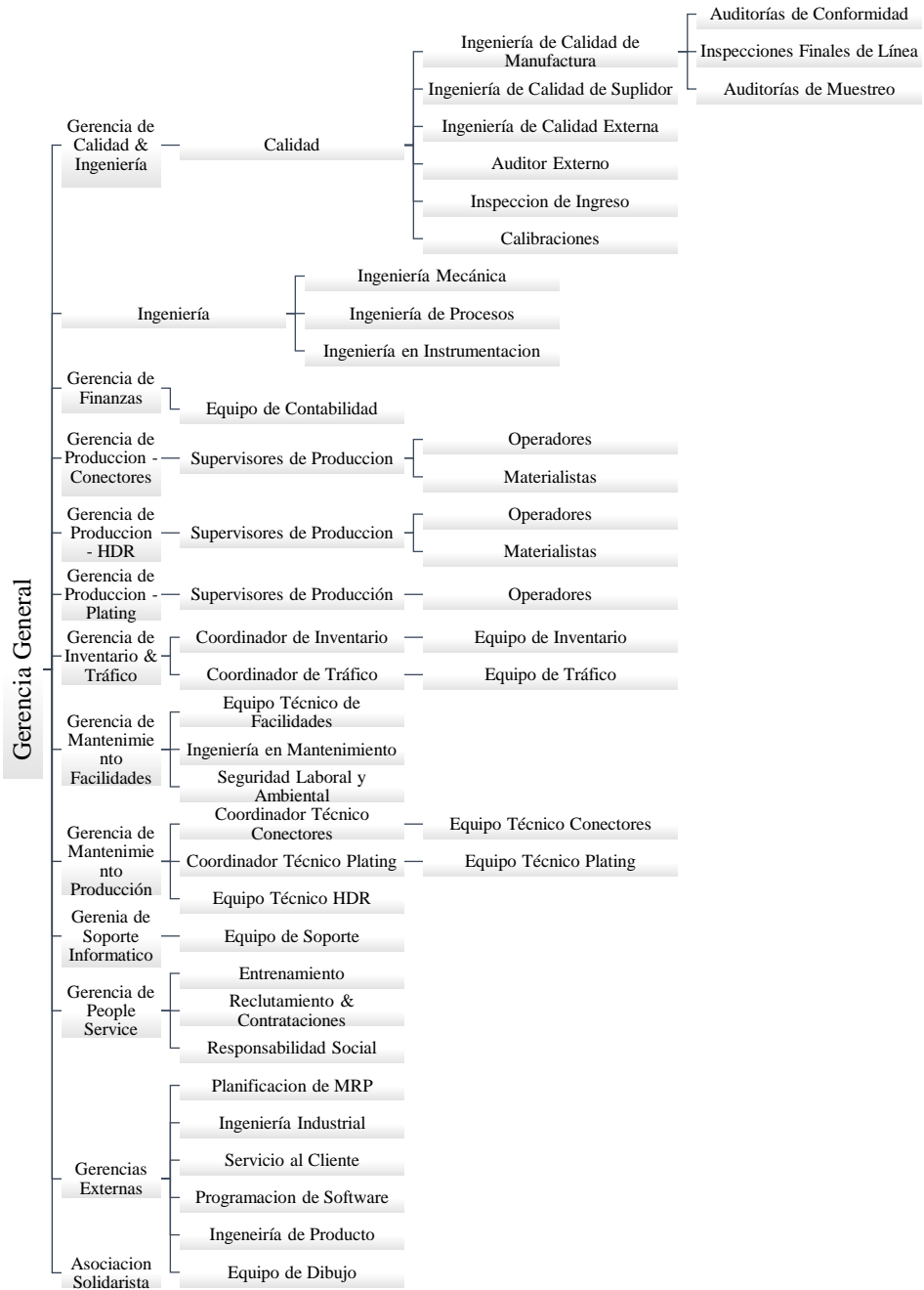
Según lo establecido por Samtec en su Manual del colaborador, la empresa se basa en 4 principios, los cuales son los siguientes:

- f) **Ganar-Ganar:** Se trata de ganar en ambas partes, llegar a un acuerdo mutuo donde el beneficiado no siempre sea la empresa si no también el cliente interno o externo.
- g) **Flexibilidad:** la empresa siempre busca ser flexible ante cualquier circunstancia que pueda aparecer.

- h) Velocidad:** este es uno de los valores que caracteriza a Samtec, siempre busca su mejora continua para lograr tener procesos rápidos y efectivos, donde su velocidad no afecte la calidad de sus productos.
- i) Innovación:** Samtec busca siempre actualizarse en el mercado, a las necesidades de sus clientes, a las nuevas tendencias, busca siempre ser los primeros y mejores en el mercado. (Samtec, Manual del Colaborador, NA)

2.3.7 Organigrama.

Figura 15 Organigrama Samtec Costa Rica



Fuente: Archivos internos- Samtec Interconnect Assembly.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE.

Existen tres diferentes tipos de enfoque en los cuales (Sampieri & Mendoza Torres, 2018)mencionan en su libro “*Metodología de la Investigación*”. En el cual indica lo siguiente de ellos:

- a) **Enfoque cuantitativo:** en este enfoque cuantitativo las muestras probabilísticas son esenciales en el diseño de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados de una población. Como la característica de este tipo de muestras es que todos los elementos de la población al inicio tienen la misma probabilidad de ser elegidos, los elementos muestrales tendrán valores muy aproximados a los valores de la población, ya que las mediciones y análisis del subconjunto serán estimaciones muy precisas del conjunto mayor. Tal precisión depende del error del muestreo, llamado también error estándar. (pag.47)

- b) **Enfoque cualitativo:** con el enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador inicia el proceso examinando los hechos en sí y revisando los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea a fin de generar una teoría, que sea consistente con lo que se está observando que ocurre. De igual forma, se plantea un problema de investigación, pero normalmente no es tan específico como la investigación cuantitativa. Va enfocándose paulatinamente, la ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto o a los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio. (pag. 258)

c) **Enfoque Mixto:** los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y su discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (pag. 652)

Como otra definición a los enfoques mixtos, (Chen, 2006) los define como integración sistema de los métodos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio con el fin de obtener un “fotografía” más completa del fenómeno y señala que estos pueden ser conjuntados de tal manera que los enfoques cuantitativos y cualitativos conserven sus estructuras y procedimientos originales o bien que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos de estudios.

El método de investigación por el cual se va a desarrolla este proyecto es el enfoque cuantitativo, donde se va a trabajar la recolección de datos numéricos y el análisis de estos.

3.2 ALCANCE.

En el proceso de investigación se puede encontrar cuatro diferentes alcances los cuales son la investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. En la tesis “*Los alcances de la investigación*” (Galarza, 2020), se detalla sobre cada uno de estos alcances, de esta manera se logra visualizar cual investigación se puede utilizar en el estudio a realizar:

- a) **Investigación exploratoria:** En este tipo de investigaciones se puede utilizar tanto el método cualitativo, como cuantitativo. En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características. En el método cuantitativo, se aplican procesos de análisis de datos básicos en donde se puede identificar la frecuencia en la cual se presenta el fenómeno de interés y sus características generales. Desde el enfoque cualitativo se pueden aplicar estudios lingüísticos, en los cuales se identifique las construcciones subjetivas que emergen en la interacción entre el ser humano y el fenómeno de investigación. Por la propia naturaleza de la investigación exploratoria, en este nivel no es posible realizar el planteamiento de una hipótesis, puesto que todavía no se tiene la suficiente información como para realizar proyecciones sobre el fenómeno de interés.
- b) **Investigación descriptiva:** En este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano. En el proceso cuantitativo se aplican análisis de datos de tendencia central y dispersión. En este alcance es posible, pero no obligatorio, plantear una hipótesis que busque caracterizar el fenómeno del estudio. En la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno.
- c) **Investigación correlacional:** En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más

variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población. En el enfoque cualitativo se proponen estudios con análisis del contenido lingüístico, como es el análisis de codificación selectiva, en donde se proponen las relaciones que se pueden generar entre las categorías que surgen en los discursos de los participantes.

d) Investigación explicativa: En este alcance de la investigación se busca una explicación y determinación de los fenómenos. En el contexto cuantitativo se pueden aplicar estudios de tipo predictivo en donde se pueda establecer una relación causal entre diversas variables, por ejemplo, estudios de modelos explicativos basados en ecuaciones estructurales donde propone una teoría que busque una comprensión de un fenómeno. Por otro lado, los estudios experimentales, en los cuales se pueda generar una manipulación intencionada de la variable independiente, pueden permitir comprobar hipótesis que expliquen el comportamiento de un determinado fenómeno. En este nivel de la investigación es obligatorio el planteamiento de hipótesis de investigación que busquen determinar los elementos de causa y efecto de los fenómenos de interés para el investigador. En el estudio cualitativo, se proponen diseños basados en análisis lingüísticos que lleguen a una construcción de un paradigma codificado, que represente la construcción de la realidad a la que se llega mediante la interacción subjetiva con los participantes. De igual manera, se puede ascender a una mayor comprensión del fenómeno en estudios de tipo etnográficos, en donde el investigador puede vivenciar los elementos esenciales de su investigación. (pag. 2-3)

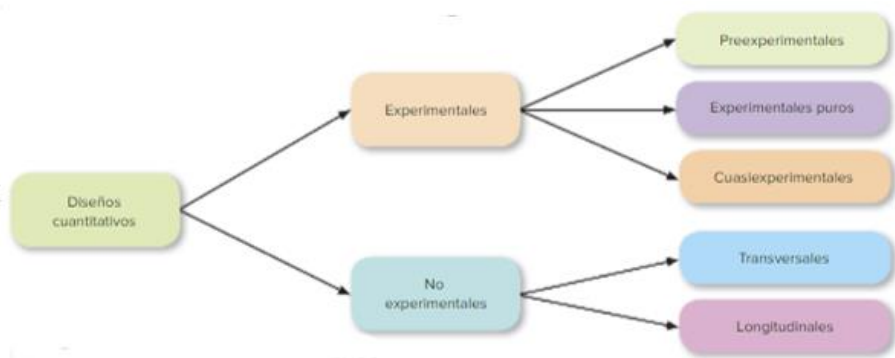
En la presente investigación se optará por un alcance de investigación correlacional, ya que se busca evaluar el grado de relación entre la motivación al regresar de la modalidad teletrabajo a la motivación cuando se trabajaba en modalidad presencial, en las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, con los resultados encontrados.

3.3 DISEÑO.

El diseño de la investigación es una guía de técnicas y métodos que se acoplan a la investigación, para llegar a realizar un experimento o un proyecto de investigación. Son una serie de pasos que sirve de guía al investigador. Según lo indicado por (Sampieri & Mendoza Torres, 2018) en su libro “Metodología de la Investigación”, “es necesario que visualices la manera practica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos.”

Existen dos tipos de diseños cuantitativos el experimental y no experimental:

Figura 16 Clasificación de diseños cuantitativos



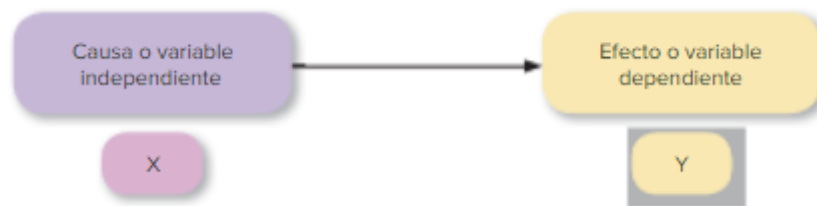
Fuente:(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), Metodología de la investigación.

- a) **Diseño experimental:** el diseño experimental tiene dos acepciones básicas, la primera es la más general y se refiere a realizar una acción, luego observar sus

consecuencias. Así, hablamos de “experimentar” cuando mezclamos sustancias químicas y vemos la reacción provocada o cuando cambiamos la apariencia y observamos el efecto que causa en nuestras amistades.

La segunda hace referencia a una investigación en la que se manipulan deliberadamente una o más variables independientes, para analizar las consecuencias que tal manipulación tiene sobre una o más variables dependientes, dentro de una situación de control para el investigador. (pag. 191)

Figura 17 Visualización o esquema gráfico de un experimento

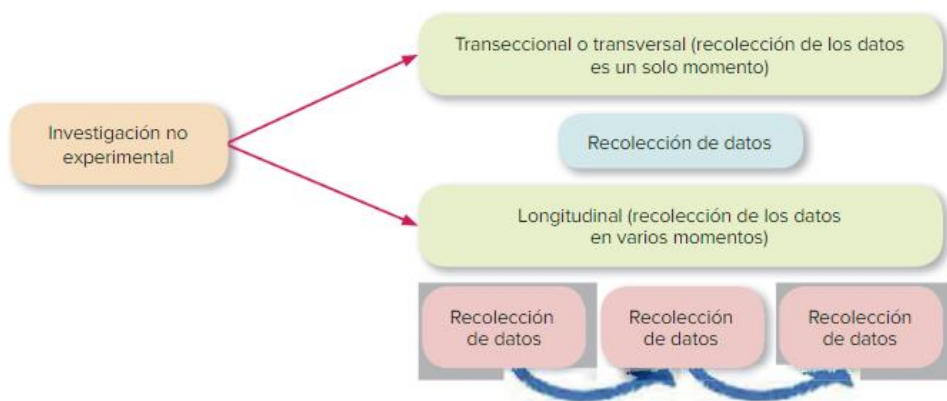


Fuente: (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), Metodología de la investigación.

- b) Diseño no experimental:** podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intensional las variables independientes para ver su efecto sobre las otras variables. Lo que efectúa en una investigación es, observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un experimento el investigador prepara de manera premeditada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos. Esta situación consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo en determinadas circunstancias, para

después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o condición. Por decirlo de una manera, el experimento se construye una realidad. En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la indagación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se pueden influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Y la investigación no experimental puede o no poseer un alcance explicativo: más bien se trata de un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios *ex post facto* retrospectivos y prospectivos, etc. (pag. 214)

Figura 18 Tipos de diseño no experimental



Fuente:(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), Metodología de la investigación.

Basado en lo visto anteriormente, se puede determinar que el diseño de investigación que se acopla a este proyecto es el modelo de investigación no experimental. Ya que se tomarán datos,

se analizarán y no se alterarán dichos datos, ya que lo que se busca es obtener resultados reales al comparador dos acciones.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.

En el libro de (Sampieri & Mendoza Torres, 2018), habla sobre las unidades de análisis, el indica que *“Segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis”*

Para la presente investigación se utilizará las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, como sujetos de estudio para esta investigación, los cuales por medio de una encuesta nos brindarán información requerida para comprender y comparar la motivación de los colaboradores de la empresa Samtec, en la modalidad teletrabajo & modalidad presencial.

3.4.1 Población.

Según define (Sampieri & Mendoza Torres, 2018) en su libro, la palabra población o universos como: *“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”* (p.199).

La población para esta investigación está compuesta por 41 colaboradores de los departamentos de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec Interconnect Assembly, Alajuela, Motecillos, para el segundo trimestre del 2022. De los cuales solamente 37 personas decidieron realizar la encuesta, teniendo así un factor de error del 5%, con una confiabilidad del 95%.

La distribución de la población se presenta a continuación:

Cuadro N° 1 Distribución de la población

DEPARTAMENTO	HOMBRES	MUJERES
Calidad	13	3
People Service	3	5
Contabilidad	3	
Compras	2	
Ingeniería	6	6
Total:	27	14

Fuente: Elaboración propia, 2022

3.4.2 Tipos de muestra.

Según (Sampieri & Mendoza Torres, 2018) en su libro, se habla lo siguiente referido a la selección de muestra en ruta cuantitativa:

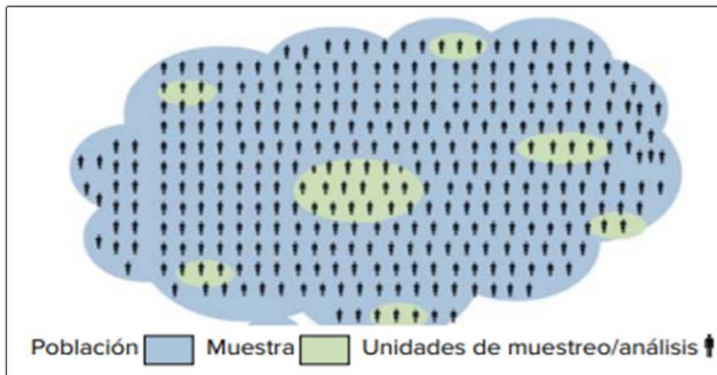
En la ruta cuantitativa existen dos tipos generales de estrategia de muestreo: probabilístico y no probabilístico. En la muestra probabilística todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo.

En la muestra no probabilística, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de las razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el proceso no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de

un investigador o un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios.

Basado en la anterior, para nuestro proyecto se tomará una muestra no probabilística, en donde se seleccionará la muestra en cada área según las características de lo que deseamos buscar, es decir puede que al inicio se consulte a toda la población de las áreas de los departamentos de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, más se podría ir segregando el grupo según los datos obtenidos haciendo que la muestra sea distinta al final.

Figura 19 Representación de una muestra como subgrupo.



Fuente:(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), Metodología de la investigación.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.

Tabla N° 1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Colaboradores de las áreas de los departamentos de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería.	Solamente los colaboradores que trabajen en contrato permanente y que sean de horario administrativo.

Fuente: Elaboración propia. Mayo, 2022

3.4.4 Consideraciones éticas.

En el libro de (Sampieri & Mendoza Torres, 2018) se habla sobre los elementos éticos de la investigación a esto se concluye como el siguiente termino:

Resulta inaudible que el investigador siempre se cuestione acerca de las consecuencias del estudio. No debemos plantear un proyecto que perjudique, dañe o tenga efectos negativos sobre otros seres humanos o la naturaleza. Esto es parte fundamental de la ética en la investigación. La ciencia y sus procedimientos siempre tienen que estar al servicio de la humanidad y el bien común. (p.47)

El presente estudio se llevará con la mayor discreción y salvaguardando en confidencialidad toda información personal encuestado pueda brindar, hágase entender por nombre, puesto laboral, número de colaborador, o cualquier información que comprometa la identidad de la persona. Comprometiéndose así a cuidar su integridad personal y laboral, evitando cualquier conflicto ético o laboral.

Se les contactará por medio de email laboral, en el cual habrá un link de “Forms” donde podrán llenar la encuesta de manera voluntaria, se dará a conocer los objetivos del proyecto, la razón de la investigación y se les pedirá firmar un consentimiento para utilizar dicha información brindada para este estudio.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

En el sitio web de Lifeder “7 Técnicas de Instrumentos para la Recolección de Datos” (Caro, 2021), se habla sobre que son las técnicas de recolección, al cual define de la siguiente manera:

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Cada una de estas técnicas recopila información de diferente tipo. Por este motivo, es importante

conocer sus características y tener claros los objetivos para elegir aquellas que permitan recoger la información apropiada.

La investigación cuantitativa busca recolectar datos numéricos o exactos. Sus técnicas son estandarizadas, sistemáticas y buscan obtener datos precisos. Por esta razón tienen mayor aplicación en estadística o en las ciencias exactas como biología o química.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, los instrumentos de recolección información, son las herramientas que nos permiten recopilar la información necesaria para el estudio. Así también, tener en cuenta el enfoque de investigación que hayamos elegido para nuestro estudio, ya que teniendo esta consideración podemos determinar cuáles son las herramientas que se guían más al estudio.

Para nuestro estudio utilizaremos el instrumento de encuesta para recolectar la información que necesitamos:

3.5.1 El cuestionario y encuestas:

Se define de la siguiente manera según (Caro, 2021):

Los cuestionarios y las encuestas, son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos. Es una técnica muy extendida porque permite obtener información precisa de una gran cantidad de personas. El hecho de tener preguntas cerradas permite calcular los resultados y obtener porcentajes que permitan un análisis rápido de los mismos. Además, es un método ágil, teniendo en cuenta que no requiere la presencia del investigador para realizarse. Puede hacerse masivamente por correo, a través de internet o vía telefónica.

Por otra parte (Sampieri & Mendoza Torres, 2018), menciona los tipos de preguntas que se pueden elaborar en las encuestas:

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acatar a éstas. En cambio, las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, infinito, y puede variar de población en población. (p.291-294).

Con respecto a la investigación estará compuesta de 46 de preguntas cerradas, semicerradas y abiertas, dando la posibilidad de que los encuestados coloquen los comentarios que consideren necesarios, se aplicará a la población de las áreas de administración de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de manera voluntaria.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.

Las variables o categorías se pueden definir de la siguiente manera, según lo indicado por (Villasís, Miranda, 2016) en el artículo de la revista Alergia México:

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Dimensión o indicador	Definición Operacional
<p>Identificar los factores higiénicos y motivacionales al regresar a la modalidad presencial de los empleados de las áreas de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería, para incentivar y aumentar la</p>	<p>Factores higiénicos y motivacionales.</p>	<p>Los factores higiénicos son las condiciones de trabajo que rodean a las personas. Son el contexto del trabajo, son los factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas.</p>	<p>Factores Higiénicos - Salario. -Condiciones de trabajo. -Supervisión.</p> <p>Factores Motivacionales -Reconocimiento. -Contenido del cargo. -Responsabilidad.</p>	<p>Encuesta aplicada al personal administrativo de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la pregunta 5-27.</p>

<p>motivación de los colaboradores.</p>				
<p>Determinar estímulos motivacionales de los colaboradores de las áreas de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería, mejoró al regresar de la modalidad teletrabajo a presencial, con el fin de mejorar su</p>	<p>Motivación.</p>	<p>La motivación es el concepto más asociado con la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional. Significa impulsar y dinamizar a las personas. (Chiavenato, 2017 p.133)</p>	<p>-Beneficios económicos. -Salario emocional (incentivo no económico)</p>	<p>Encuesta aplicada al personal administrativo de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la pregunta 28-35</p>

compromiso con la empresa.				
<p>Conocer si el departamento de Recursos Humanos utiliza herramientas para medir la motivación de los colaboradores de las áreas de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería.</p>	<p>Medición aplicada.</p>	<p>La medición es el elemento central del sistema de evaluación, ya que pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos (Chiavenato,2020 p.252)</p>	<p>-Métodos y Herramientas de medición.</p>	<p>Encuesta aplicada al personal administrativo de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la pregunta 36-40</p>

<p>Determinar si la herramienta de comunicación utilizada, para transmitir el mensaje del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial en las áreas de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería fue el indicado para la aceptación al cambio.</p>	<p>Comunicación.</p>	<p>La comunicación es la transferencia de información y de significados de una persona a otra. Es el flujo de información entre dos o más personas y su comprensión, o la relación entre personas por medio de ideas, hechos, pensamientos, valores y mensajes. La comunicación es el punto en el cual convergen las personas cuando comporten sentimientos, ideas, prácticas y conocimientos.</p>	<p>Tiempo en la notificación de la noticia. -Vía de comunicación.</p>	<p>Encuesta aplicada al personal administrativo de Calidad, Recursos Humanos, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la pregunta 41-46.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, 2022

Las variables son un estudio de investigación con todo aquello que medimos, la información que colectamos, o bien, los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales habitualmente están especificadas en los objetivos. Al estar escribiendo el protocolo, en particular cuando se plantean los objetivos del estudio, se deben elegir las variables que se van a medir. Los objetivos deben escribirse claramente especificándose la manera en que se pretende responder a las interrogantes, pero mencionándose también las variables.

Se entiende que las variables o categorías, consiste en la relación que existe entre la causa y efecto. Es decir, la variable es un factor que puede ser medido, controlado o manipulado y puede cambiar a lo largo del estudio para comprobar los resultados. Las variables cuantitativas deben ser variables numéricas que puedan ser medibles en el estudio, estas pueden ser discretas o continuas.

3.7ANÁLISIS DE DATOS.

En base a los datos obtenidos, se analizará el conjunto de datos recolectados con el fin de recolectar la información necesaria para obtener una conclusión adecuada a la toma de decisiones.

En el estudio, se realizará un análisis de los datos cuantitativos, aplicando una encuesta al personal administrativo de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec Interconnect Assembly. Para detectar y comparar los factores motivacionales de los colaboradores, con el fin de adquirir la información significativa para esta investigación.

Cuadro N° 2 Análisis de Datos

Método	Aplicación
Contenido del Instrumento	En el caso de la encuesta se recopilan datos con un cuestionario prediseñado, el cual no modifica el fenómeno, conteniendo preguntas convenientes y referentes a la investigación.
Análisis método Cuantitativo	Por medio de la herramienta Excel, se construye una encuesta donde se pueda analizar los datos.
Síntesis y conclusiones	Una vez recolecta la información, se procede a elaborar la conceptualización de la teoría, posterior el análisis de información, logrando las conclusiones de la presente investigación.

Fuente: Elaboración propia, 2022

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

En este capítulo se muestra el análisis de la información suministrada a partir de la encuesta que se aplicó en los departamentos de Calidad, People Service, Contabilidad, compras e Ingeniería. La información recolectada es con el fin de realizar la tesina de graduación de la carrera Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos, más también puede ser utilizada por la empresa donde le permita por medio de los resultados mejor o crear nuevos planes motivacionales de sus colaboradores.

A continuación, se detalla el análisis obtenido de los datos recolectados a través del instrumento de medición respondido por 37 personas que cumplieron con los requisitos establecidos de inclusión y exclusión.

4.2 ENCUESTA APLICADA

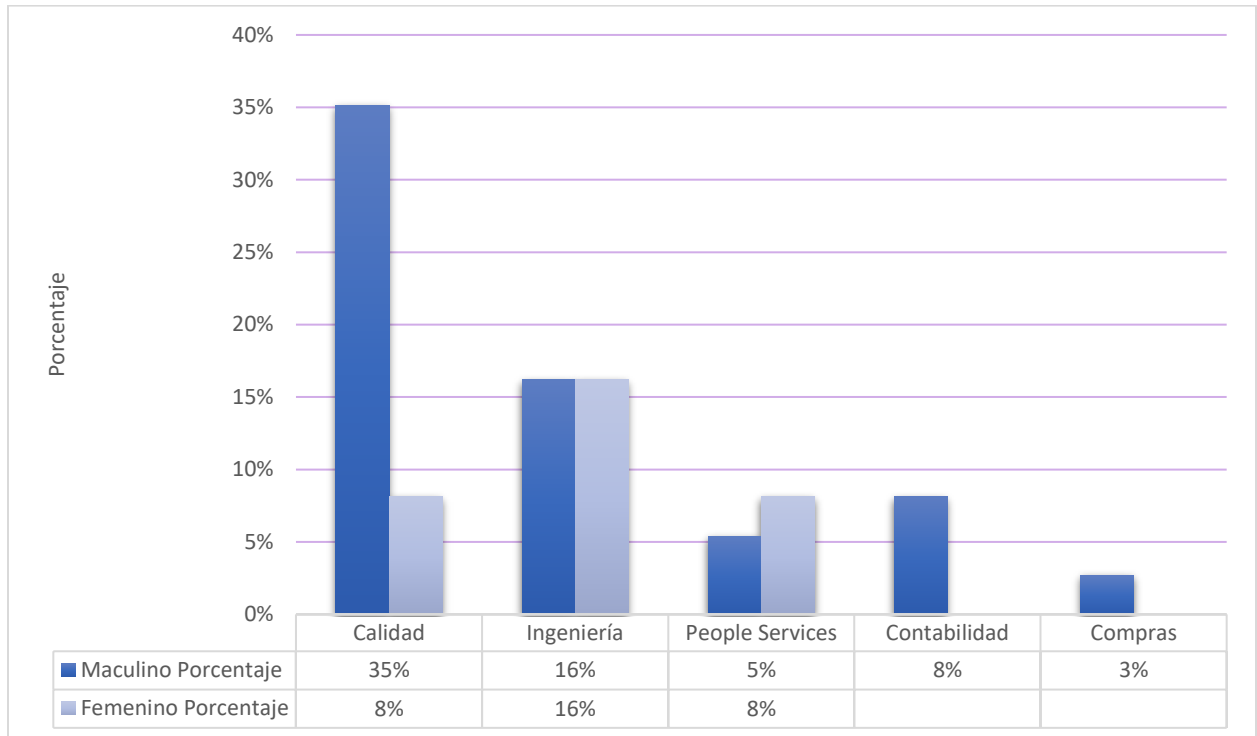
I. Datos Generales.

Tabla N° 2 Género de las personas encuestadas.

Descripción	Distribución	Calidad		Compras		Contabilidad		Ingeniería		People Service		Total
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
¿Género de las personas encuestadas?	Masculino	13	35%	1	3%	3	8%	6	16%	2	5%	33%
	Femenino	3	9%					6	16%	3	8%	68%
Total											100%	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 20 Género de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De acuerdo con la muestra encuestada se puede observar la distribución de género en los siguientes departamentos:

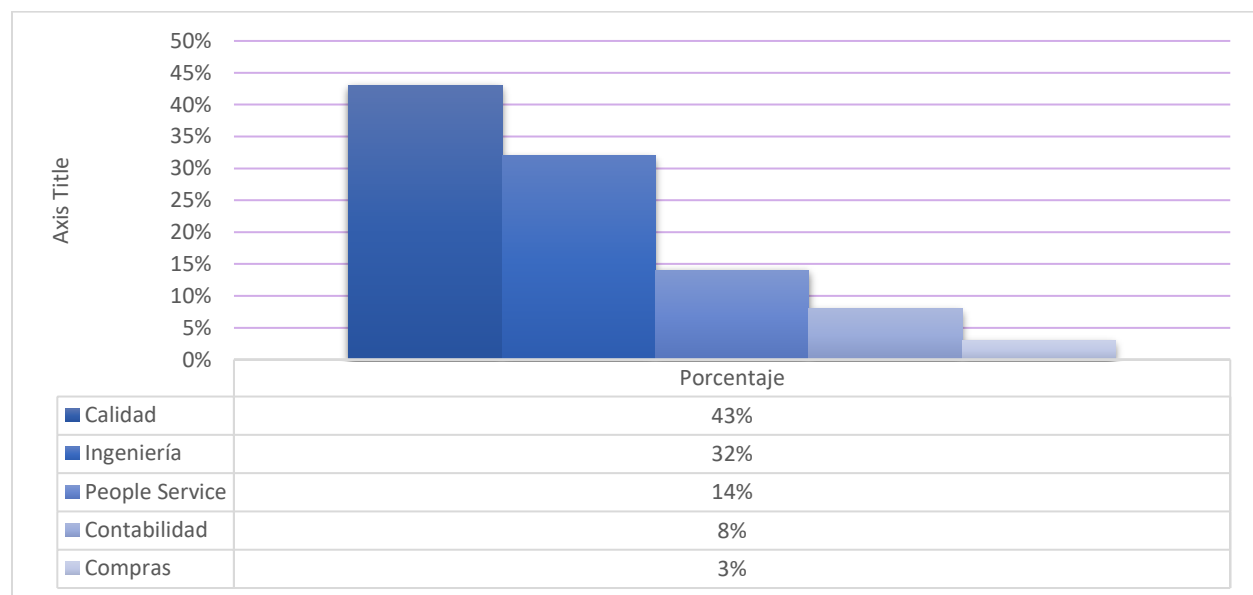
- Departamento de Calidad un 35% son hombres, un 9% son mujeres.
- Departamento de Compras un 3% son hombres.
- Departamento de Contabilidad un 8% son hombres.
- Departamento de Ingeniería un 16% son hombres, un 16% son mujeres.
- Por último, el Departamento de People Service un 3% son hombres, un 8% son mujeres.

Tabla N° 3 Departamento de las personas encuestadas.

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿En cuál departamento labora?	Calidad	16	43%
	Ingeniería	12	32%
	People Service	5	14%
	Contabilidad	3	8%
	Compras	1	3%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 21 ¿En cuál Departamento de las personas encuestadas?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Con respecto a los departamentos a los que pertenecen las personas encuestadas nos encontramos que un 43% pertenecen al departamento de Calidad, mientras que un 3% pertenecen

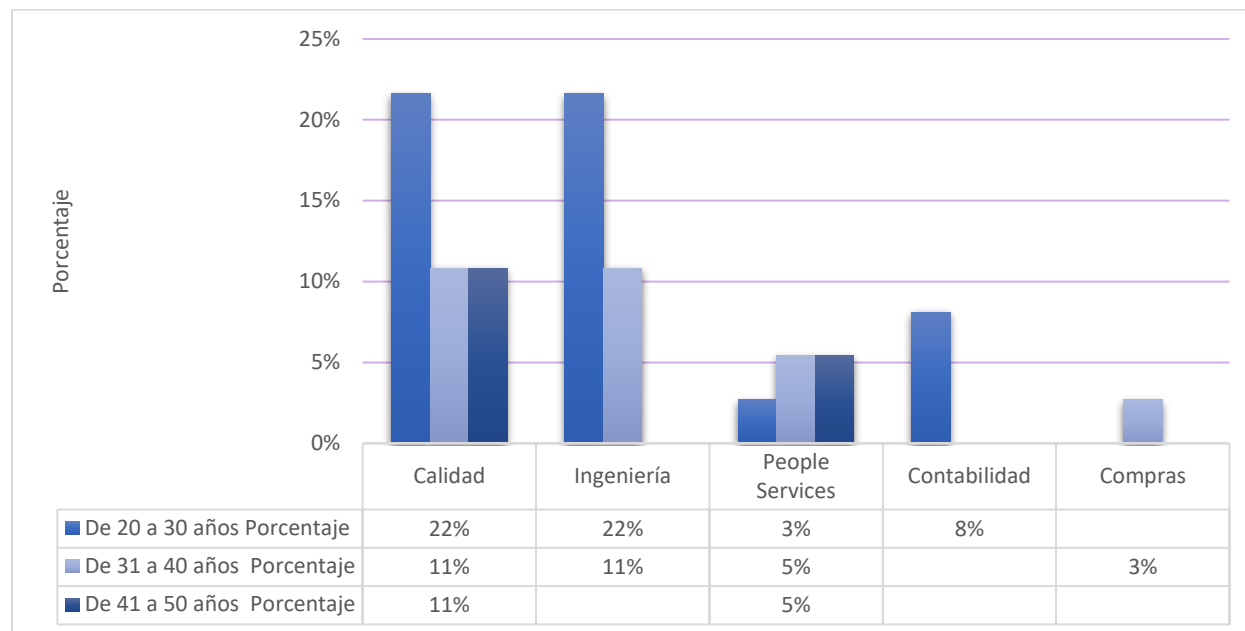
al departamento de Compras, el 8% corresponde al departamento de contabilidad, el 32% corresponde al área de Ingeniería y por último el 14% corresponde al área de People Service.

Tabla N° 4 ¿Cuál es su edad?

Descripción	Departamento	Distribución						Total
		De 20 a 30 años		De 31 a 40 años		De 41 a 50 años		
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Cuál es su edad?	Calidad	8	22%	4	11%	4	11%	43%
	Ingeniería	8	22%	4	11%			32%
	People Services	1	3%	2	5%	2	5%	14%
	Contabilidad	3	8%					8%
	Compras			1	3%			3%
	Total							

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 22 Edad de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

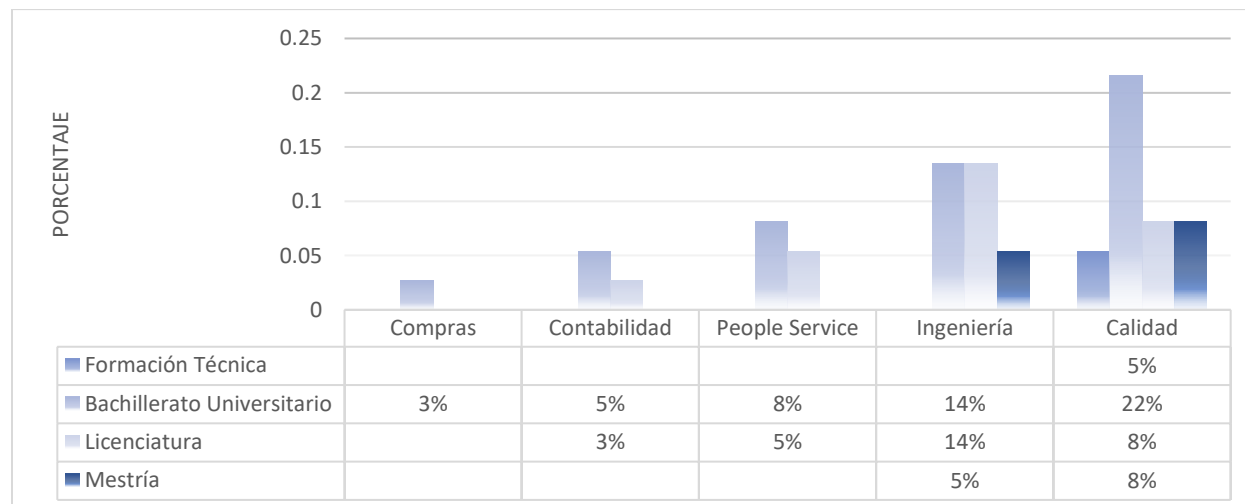
En cuanto a la distribución por edades de la muestra encuestada tenemos que para el departamento de Calidad un 22% están en el rango de 20 a 30 años, el 11% en edades de 31 a 40 años y el 11% en edades de 41 a 50 años, mientras que en el departamento de Compras un 3% están en el rango de 31 a 40 años, en el departamento de Contabilidad un 5% están en el rango de 20 a 31 años, el 3% en edades de 31 a 40 años, en el departamento de Ingeniería un 11% están en el rango de 20 a 31 años, el 22% en edades de 41 a 50 años, en el departamento de People Service un 3% están en el rango de 20 a 31 años, el 5% en edades de 31 a 40 años y el 5% en edades de 41 a 50 años.

Tabla N° 5 ¿Cuál es su grado académico?

Descripción	Distribución	Formación Técnica		Bachillerato Universitario		Licenciatura		Maestra		Total		
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%			
¿Cuál es su grado académico?	Compras			1	3%					3%		
	Contabilidad			2	5%			1	3%	8%		
	People Service			3	8%			2	5%	14%		
	Ingeniería			5	14%			5	14%	2	5%	32%
	Calidad			2	5%	8	22%	3	8%	3	8%	43%
Total										100%		

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 23 Grado académico de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

En cuanto a la distribución por edades de la muestra encuestada tenemos lo siguientes resultados:

- En el Departamento de Calidad un 5% de los colaboradores poseen formación técnica, el 22% Bachillerato Universitario, el 8% Licenciatura Maestría.
- En el Departamento de Compras el 3% de los colaboradores cuenta con un Bachillerato Universitario
- En el departamento de Contabilidad el 5% de los colaboradores cuentan con Bachillerato Universitario y el 3% con Licenciatura
- En el departamento de Ingeniería el 14% de los colaboradores poseen Bachillerato Universitario, el 14% Licenciatura y el 5% Maestría.
- En el departamento de People Service el 8% cuenta con un Bachillerato Universitario y el 5% con Licenciatura.

I. VARIABLE 1: Factores Higiénicos y Motivacionales.

Factores Higiénicos.

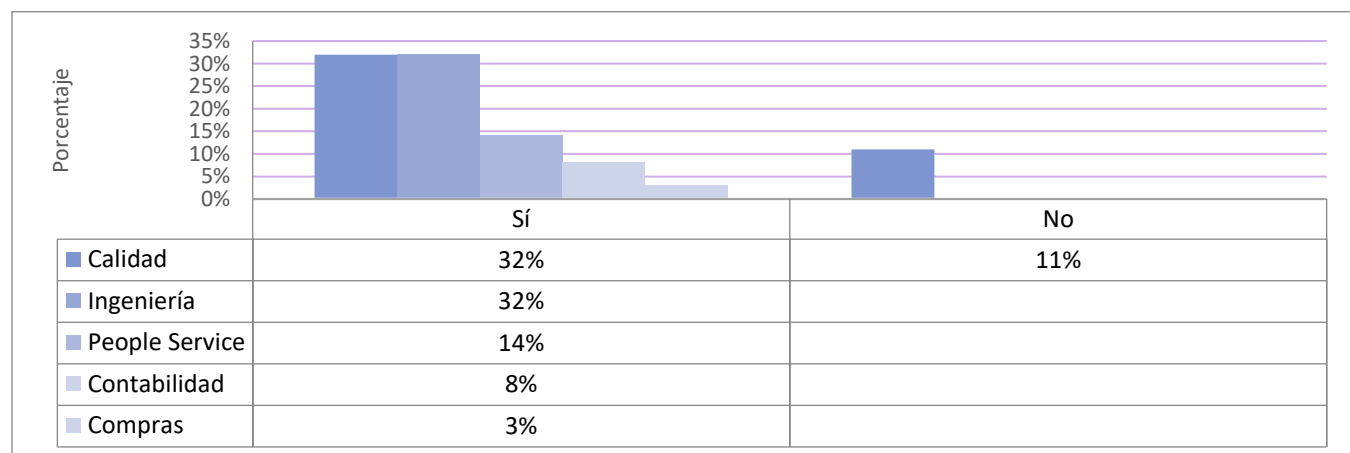
A. INDICADOR 1: Salario.

Tabla N° 6 ¿Considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas?	Calidad	12	32%	4	11%	43%
	Ingeniería	12	32%			32%
	People Service	5	14%			14%
	Contabilidad	3	8%			8%
	Compras	1	3%			3%
	Total		33	89%	4	11%

Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 24 ¿Considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Para el área de Calidad el 32% de la muestra considera que su salario si satisface sus necesidades, mientras que el 11% considera que no satisface sus necesidades, en el departamento de Compras el 3% considera que su salario si satisface sus necesidades, en el departamento de Contabilidad el 8% considera que su salario si satisface sus necesidades, en el departamento de Ingeniería el 32% considera que su salario si satisface sus necesidades, en el departamento de People Service el 14% considera que su salario si satisface sus necesidades.

Entre los porqués de los que respondieron no indicaron:

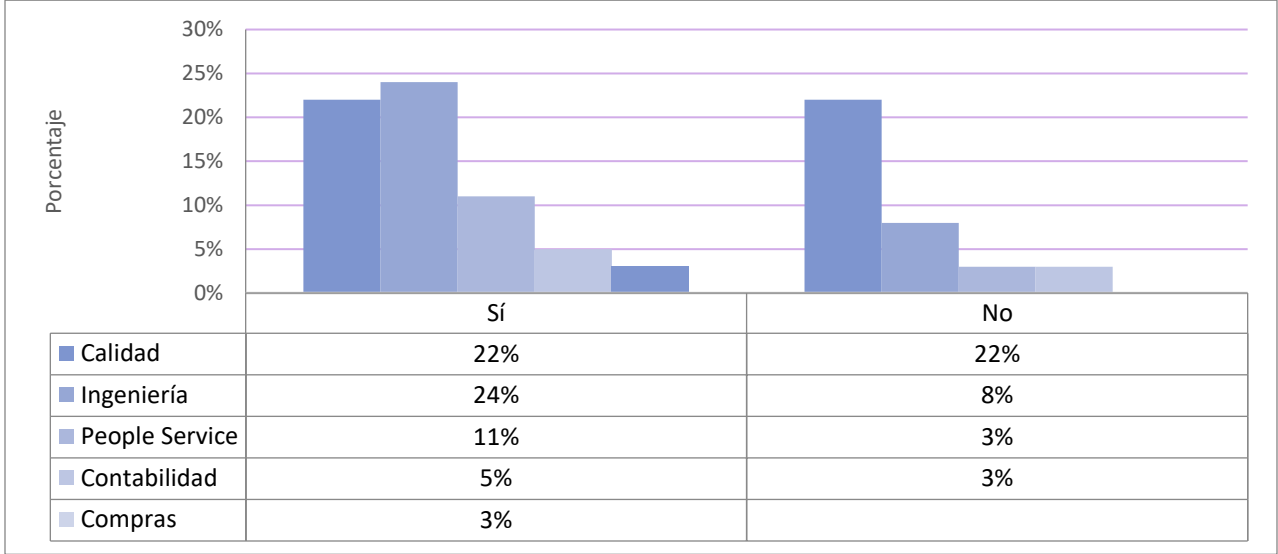
- que su salario estaba por debajo de la media del mercado
- el costo de la vida es muy elevado.

Tabla N° 7 *¿Considera usted su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos están acordes a sus cargas y responsabilidades laborales?*

Descripción	Distribución	Sí		No		Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera usted su salario,	Calidad	8	22%	8	22%	44%
bonificaciones, beneficios e	Ingeniería	9	24%	3	8%	32%
incentivos económicos están	People Service	4	11%	1	3%	14%
acordes a sus cargas y	Contabilidad	2	5%	1	3%	8%
responsabilidades laborales?	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 25 ¿Considera usted su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos están acordes a sus cargas y responsabilidades laborales?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las áreas que contestaron que Sí el 22% fue de Calidad, el 3% de Compras, el 5% de Contabilidad, el 24% de Ingeniería y el 24% de People Service, mientras que las personas que contestaron que No considera que su salario, bonificaciones e incentivos no económicos están acordes a sus cargas y responsabilidades laborales, el 22% fue de Calidad, el 3% de Contabilidad, el 8% de Ingeniería y el 3% corresponde a People Service.

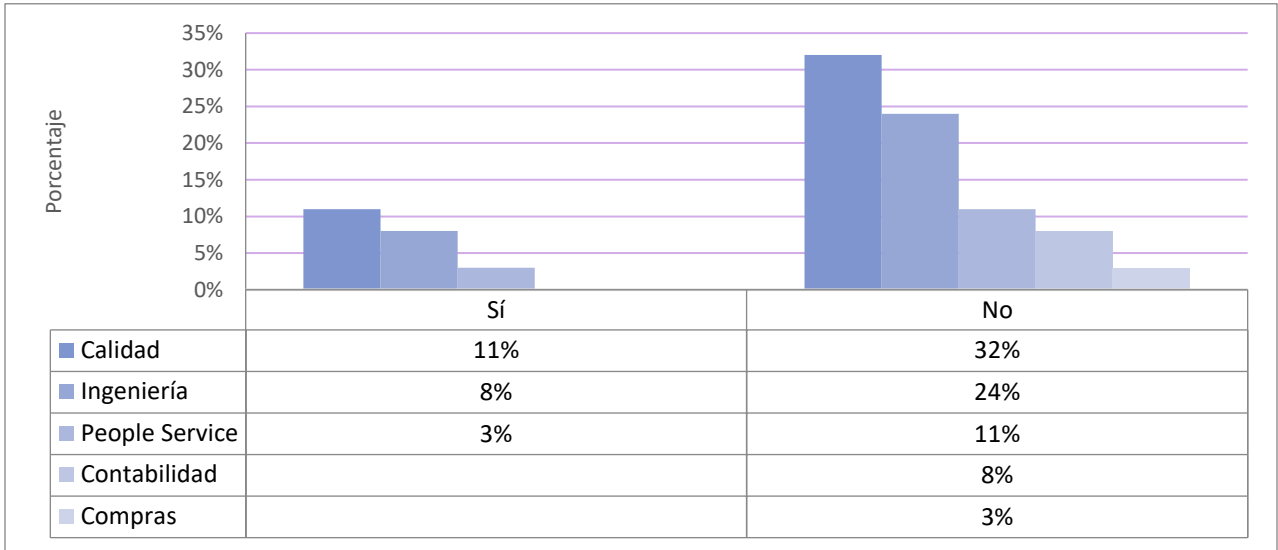
- Los porqués que se indicaron solamente del área de Calidad indicaron que el salario está por debajo de la media y que el costo de la vida es muy alto.

Tabla N° 8 ¿Se han visto afectados sus ingresos después del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Se han visto afectados sus ingresos después del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?	Calidad	4	11%	12	32%	43%
	Ingeniería	3	8%	9	24%	32%
	People Service	1	3%	4	11%	14%
	Contabilidad			3	8%	8%
	Compras			1	3%	3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 26 ¿Se han visto afectados sus ingresos después del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las áreas que contestaron que Sí a la pregunta de si considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas, el 32% fue de Calidad, el 3% de Compras, el 8% de Contabilidad, el 32% de Ingeniería y el 14% de People Service, mientras que las personas que contestaron que No considera que su salario satisface sus necesidades básicas, el 11% corresponde al área de Calidad.

- En las respuestas obtenidas de los expliques por parte del Departamento de Calidad, se indicó que ahora ya no se realiza teletrabajo, el aumento del gasto de gasolina ha incrementado.
- El Departamento de People Service, se indicó que se debe asumir costos de transporte y alimentación.
- Por último, el Departamento de Ingeniería, se indicó que ahora gastan más en transporte.

Tabla N° 9 ¿Cuáles incentivos económicos y no económicos considera usted podrían motivarlo?

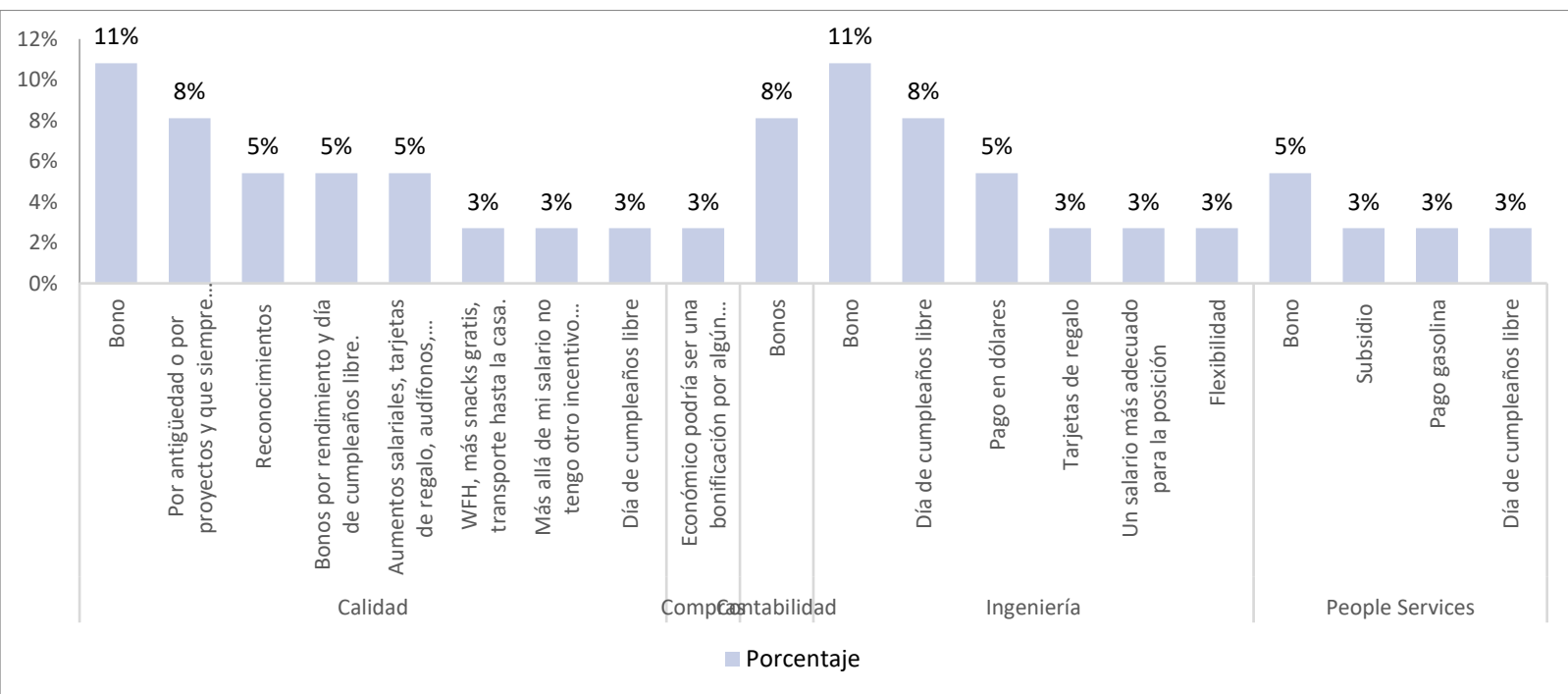
Descripción	Departamento	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles incentivos económicos y no económicos, considera usted que podrían motivarlo?	Calidad	Bono	4	11%
		Por antigüedad o por proyectos y que siempre monetarios	3	8%
		Reconocimientos	2	5%
		Bonos por rendimiento y día de cumpleaños libre.	2	5%
		Aumentos salariales, tarjetas de regalo, audífonos, camisetas, entradas al cine	2	5%
		WFH, más snacks gratis, transporte hasta la casa.	1	3%
		Más allá de mi salario no tengo otro incentivo económico, el jefe, ambiente laboral y los compañeros de trabajo son motivadores.	1	3%
		Día de cumpleaños libre	1	3%
		Económico podría ser una bonificación por algún objetivo, no económico algún tipo de goodie alcanzable con buen rendimiento.	1	3%
		Compras		
	Contabilidad	Bonos	3	8%
		Bono	4	11%
		Día de cumpleaños libre	3	8%
	Ingeniería	Pago en dólares	2	5%
		Tarjetas de regalo	1	3%
		Un salario más adecuado para la posición	1	3%

	Flexibilidad	1	3%
	Bono	2	5%
People Services	Subsidio	1	3%
	Pago gasolina	1	3%
	Día de cumpleaños libre	1	3%

Total	100%
--------------	-------------

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 27 ¿Cuáles incentivos económicos y no económicos considera usted podrían motivarlo?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De los datos obtenidos se obtuvo las siguientes repuestas por parte de las siguientes áreas:

- Por parte del departamento Calidad los incentivos más destacados fueron los: bonos, reconocimientos, día libre de cumpleaños.

- El Departamento de Compras se indicó que podría ser una bonificación por algún objetivo, no económico algún tipo de goodie alcanzable con buen rendimiento.
- El Departamento de Contabilidad de indico como incentivos: bonos.
- El Departamento de Ingenieria se indicó como incentivos las tarjetas de regalo, bonos, pago en dólares, día libre de cumpleaños y flexibilidad.
- El Departamento de People Service se indicó como incentivos los bonos, pago de gasolina, día libre de cumpleaños.

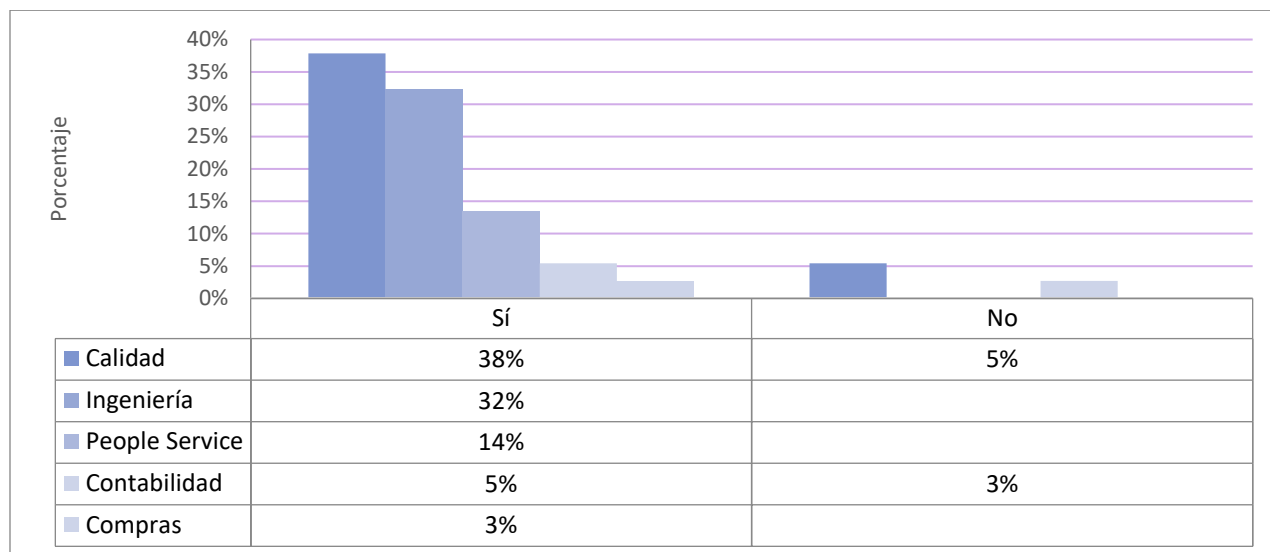
B. INDICADOR 2: Condiciones de trabajo.

Tabla N° 10 ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar de manera presencial?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar de manera presencial?	Calidad	14	38%	2	5%	43%
	Ingeniería	12	32%			32%
	People Service	5	14%			14%
	Contabilidad	2	5%	1	3%	8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 28 ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar de manera presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las áreas que contestaron que Sí a la pregunta, el 3% fue de Compras, el 5% de Contabilidad, el 15% de People Service, el 32% de Ingeniería y el 38% de Calidad, mientras que las personas que contestaron que No, consideran que su salario satisface sus necesidades básicas, el 3% corresponde al área de Contabilidad y el 5% al área de Calidad.

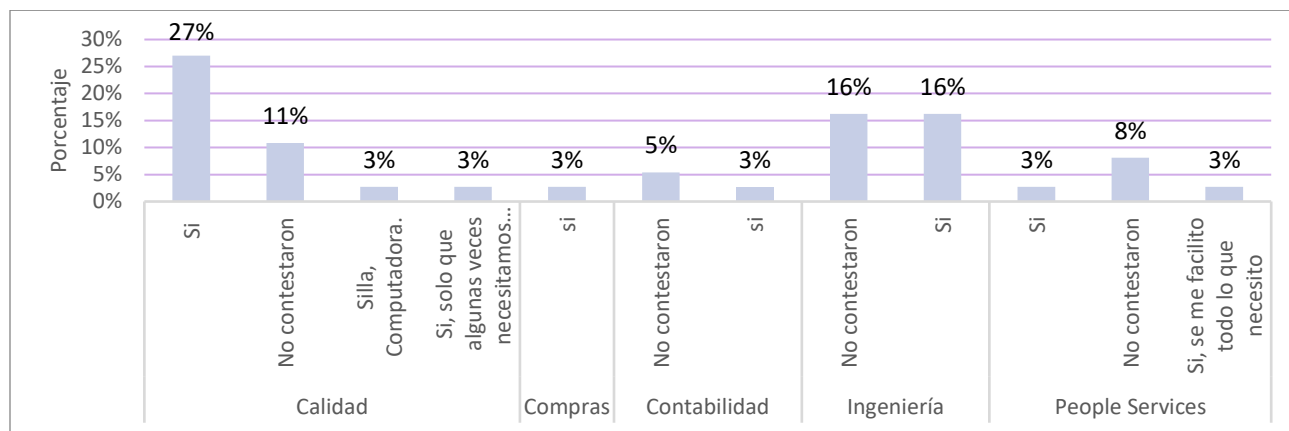
- En los porqués obtenidas por parte del Departamento de Calidad, se indicó que hay un buen ambiente laboral, las relaciones interpersonales son buenas, hay buenos equipos de trabajo, y siguieron todas las indicaciones del ministerio de Salud para crear un ambiente seguro del Covid.
- Por parte del Departamento de Ingeniería se indicó que el ambiente laboral es muy familiar, y se cuenta con buenas instalaciones, así como herramientas de trabajo.
- Y del Departamento de People Service, se indicó que el ambiente es limpio y el área respetuosa.

Tabla N° 11 *¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo de manera presencial?*

Descripción	Departamentos	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
		Si	10	27%
		No contestaron	4	11%
	Calidad	Silla, Computadora.	1	3%
¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo de manera presencial?		Si, solo que algunas veces necesitamos más personal para cubrir las necesidades.	1	3%
	Compras	Si	1	3%
		No contestaron	2	5%
	Contabilidad	Si	1	3%
		No contestaron	6	16%
	Ingeniería	Si	6	16%
		Si	1	3%
	People Services	No contestaron	3	8%
		Si, se me facilito todo lo que necesito	1	3%
Total				100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 29 ¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo de manera presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las respuestas obtenidas se recolecto las siguientes repuestas por parte de las siguientes áreas:

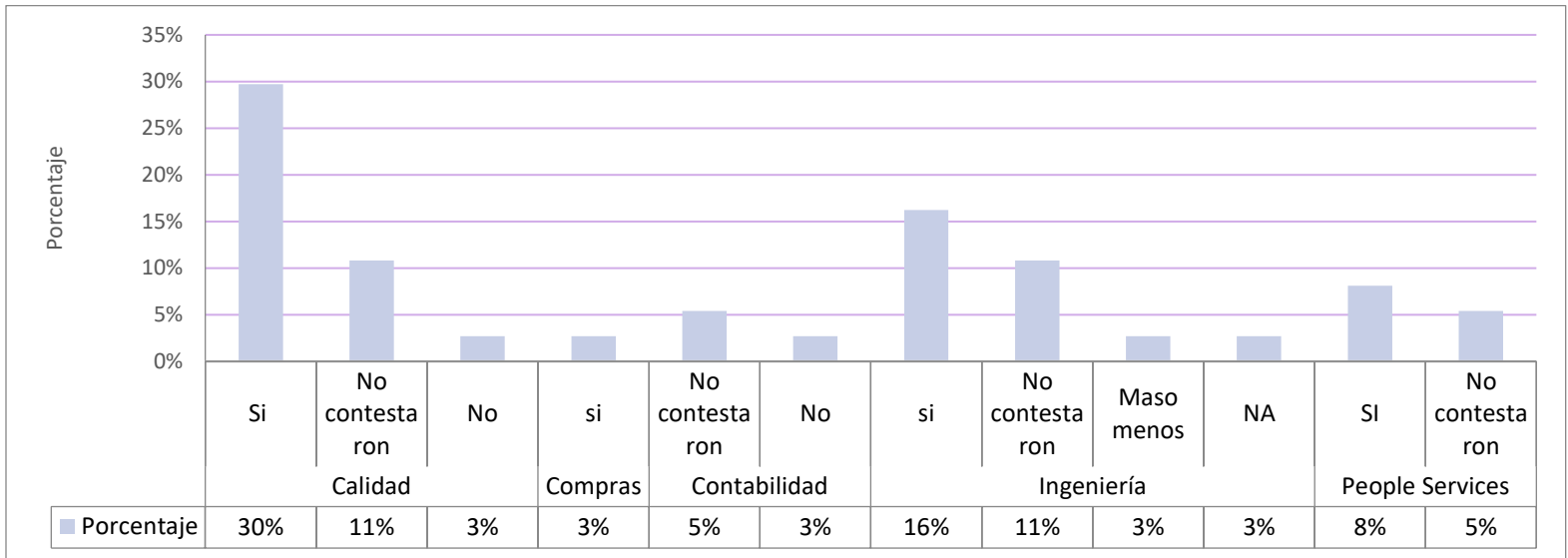
- Por parte del departamento Calidad se indicó que sí pero que algunas veces el personal para cubrir las tareas no era suficiente.
- Por parte de área de Compras solamente se indicó un sí en sus respuestas.
- Por parte de Contabilidad solamente se indicó un sí en sus respuestas.
- Por parte de Ingeniería solamente se indicó un sí en sus respuestas.
- Por parte de People Service se indicó que si se les había facilitado todas las herramientas.

Tabla N° 12 ¿Considera usted que su horario de trabajo presencial es flexible?

Descripción	Departamento	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que su horario de trabajo presencial es flexible?	Calidad	Si	11	30%
		No contestaron	4	11%
		No	1	3%
	Compras	si	1	3%
	Contabilidad	No contestaron	2	5%
		No	1	3%
	Ingeniería	si	6	16%
		No contestaron	4	11%
		Maso menos	1	3%
		NA	1	3%
		People Services	SI	3
No contestaron	2		5%	
Total				100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 30 ¿Considera usted que su horario de trabajo presencial es flexible?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las respuestas obtenidas, la mayoría de las respuestas que indicaron fueron de Sí y No, solamente una persona detallo su respuesta, abajo se indicarán estas respuestas:

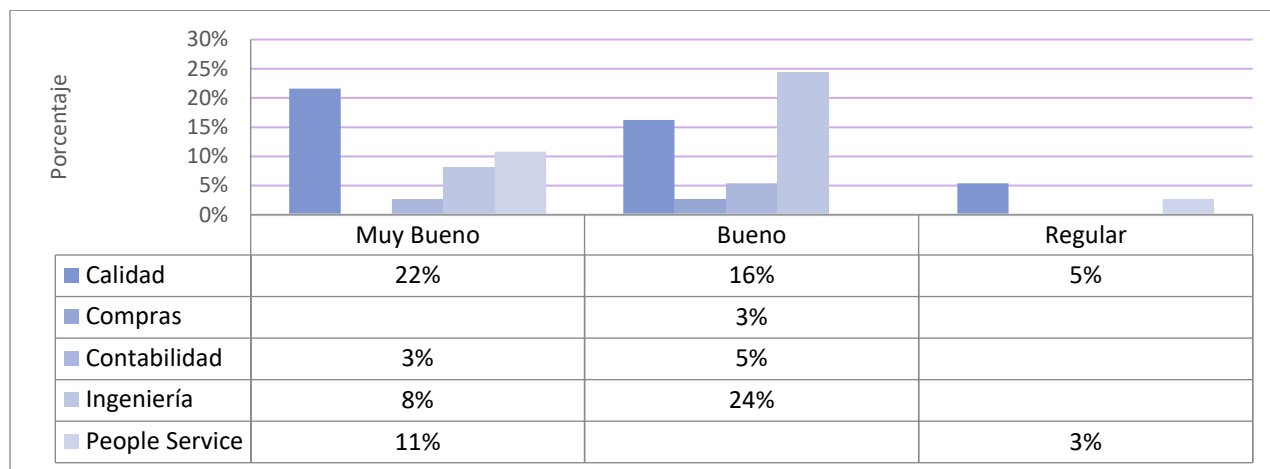
- Por parte de Ingeniería se indicó que el horario era más o menos flexible.

Tabla N° 13 ¿Cómo calificaría el ambiente laboral después del cambio de modalidad teletrabajo a presencial?

Descripción	Distribución	Muy Bueno		Bueno		Regular		Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Cómo calificaría el ambiente laboral después del cambio de modalidad teletrabajo a presencial?	Calidad	8	22%	6	16%	2	5%	43%
	Compras			1	3%			3%
	Contabilidad	1	3%	2	5%			8%
	Ingeniería	3	8%	9	24%			32%
	People Service	4	11%			1	3%	14%
Total								100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 31 ¿Cómo calificaría el ambiente laboral después del cambio de modalidad teletrabajo a presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Abajo se observará la distribución de la muestra que selecciono las opciones de Muy Bueno, Bueno y Regular:

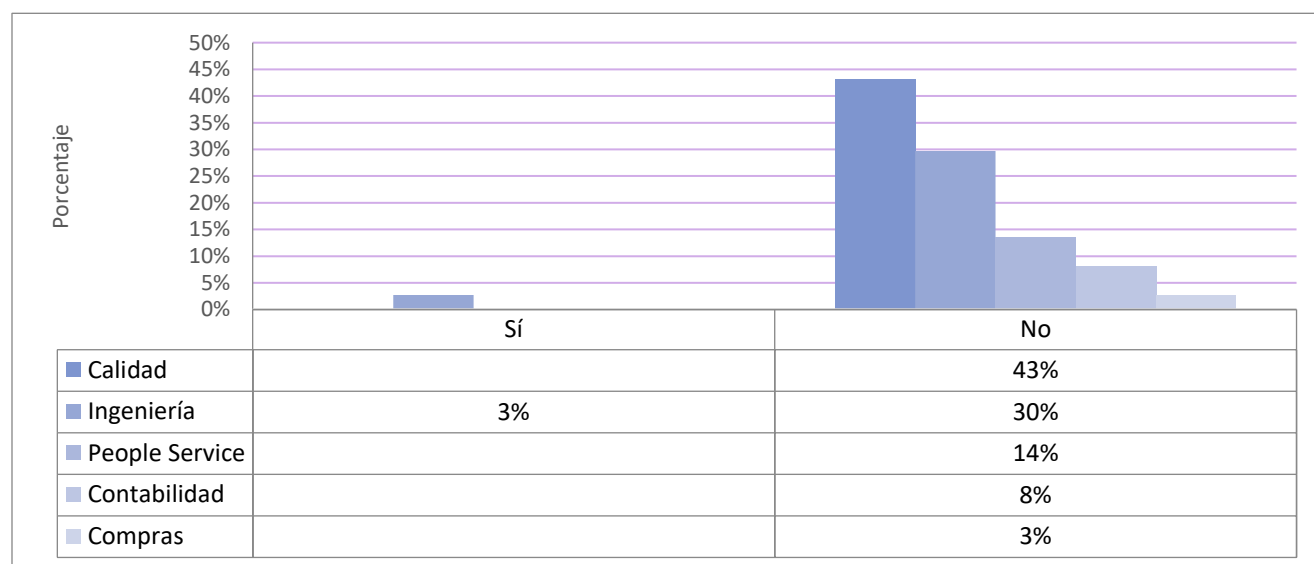
- Muy bueno: se puede determinar que el 11% pertenece al área de People Service, un 22% pertenece al área de Calidad, el 3% pertenece a Contabilidad y el 8% pertenece a Ingeniería.
- Bueno: el 16% pertenece al área de Calidad, un 3% pertenece al área de Compras, el 5% pertenece a Contabilidad y el 24% pertenece a Ingeniería.
- Regular: el 3% pertenece al área de People Service, un 5% pertenece al área de Calidad.

Tabla N° 14 ¿Variaron sus condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Variaron sus condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial?	Calidad			16	43%	43%
	Ingeniería	1	3%	11	30%	32%
	People Service			5	14%	14%
	Contabilidad			3	8%	8%
	Compras			1	3%	3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 32 ¿Variaron sus condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las respuestas obtenidos un 3% correspondiente al área de Ingeniería, indicaba que sí variaron sus condiciones, y un del grupo que indicaron que no variaron sus condiciones el 3% pertenece a Compras, el 8% pertenece a Contabilidad, el 14% pertenece a People Service, el 30% pertenece a Ingeniería y el 43% pertenece a Calidad.

- El único comentario indicado en los explique, por el personal que si le variaron sus condiciones es que, ahora tiene que viajar y a veces al menos un día de teletrabajo podría ser muy útil.

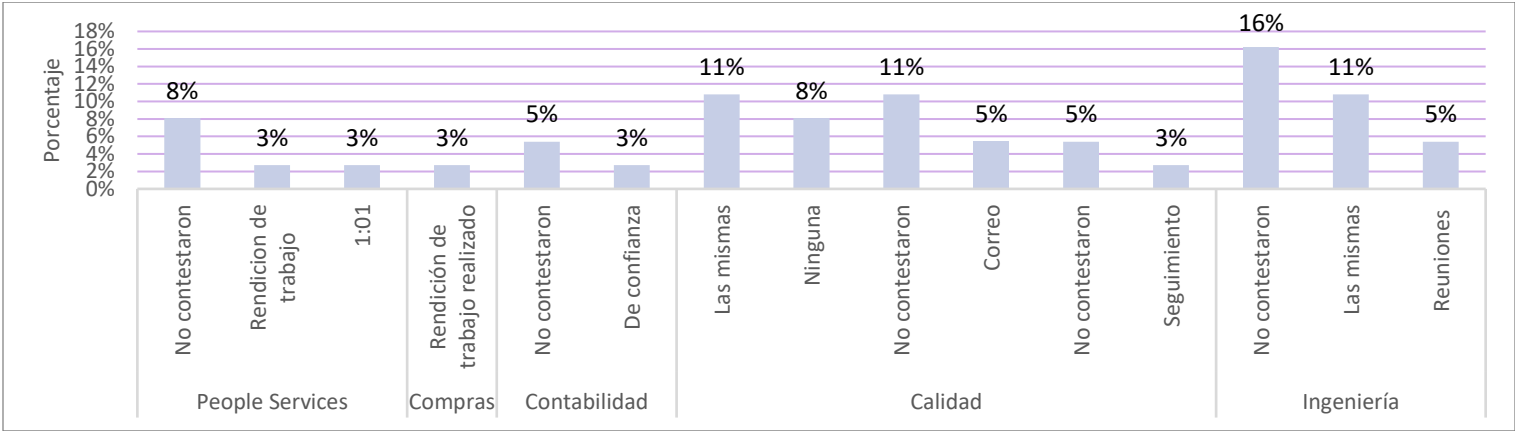
C. INDICADOR 3: Supervisión.

Tabla N° 15 ¿Cuáles son las formas que se utilizan para supervisar/direccionar o gestionar sus labores al pasar de la modalidad teletrabajo a presencial?

descripción	Departamento	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que su horario de trabajo presencial es flexible?	People Services	No contestaron	3	8%
		Rendicion de trabajo	1	3%
		1:01	1	3%
	Compras	Rendición de trabajo realizado	1	3%
		Contabilidad	No contestaron	2
	De confianza		1	3%
	Las mismas		4	11%
	Ninguna		3	8%
	Calidad	No contestaron	4	11%
		Correo	2	5%
		No contestaron	2	5%
		Seguimiento	1	3%
		No contestaron	6	16%
	Ingeniería	Las mismas	4	11%
Reuniones		2	5%	
Total				100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 33 ¿Cuáles son las formas que se utilizan para supervisar/direccionar o gestionar sus labores al pasar de la modalidad teletrabajo a presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Con base en los datos obtenidos se determina los siguientes puntos indicados abajo por área:

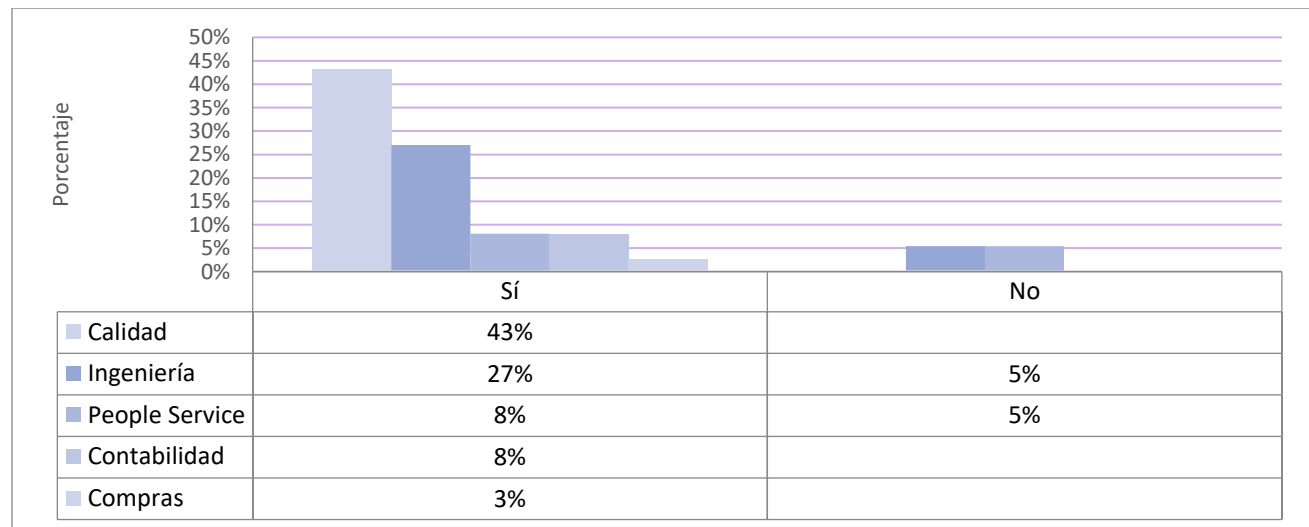
- Por parte de Calidad las respuestas comunes que indicaron los asociados es que poseen las mismas condiciones, que son supervisados mediante seguimiento de tareas en tiempo y forma, además de correos y reuniones.
- Por parte del equipo de Compras se indicó que poseen las mismas condiciones de supervisión de teletrabajo a presencial.
- El equipo de Contabilidad indica que la supervisión recibida es de confianza.
- El equipo de Ingeniería indica que su supervisión al cambiar de modalidad es la misma en algunos casos, para otros son reuniones de seguimiento de proyectos.
- EN el área de People Service indicaron que las formas de supervisión son la rendición de trabajo realizado y asignación de 1:1, (reuniones con la jefatura).

Tabla N° 16 ¿Considera que la forma de supervisión que aplica su jefatura lo motiva?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
	Calidad	16	43%			43%
¿Considera que la forma de supervisión que aplica su jefatura lo motiva?	Ingeniería	10	27%	2	5%	32%
	People Service	3	8%	2	5%	14%
	Contabilidad	3	8%			8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 34 ¿Considera que la forma de supervisión que aplica su jefatura lo motiva?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las respuestas obtenidas un el grupo que indico que sí les motiva la forma de supervisión que aplica la jefatura el 3% correspondiente al área de Contabilidad, el 8% corresponde a Calidad, el 8% corresponde a Peolple Service, el 27% corresponde a Ingeniería, el 43% corresponde al área de compras. Y del grupo que indico que no les motiva la supervisión aplicada por su jefatura el 5% correspondía a Calidad y el otro 5% corresponde a Ingeniería.

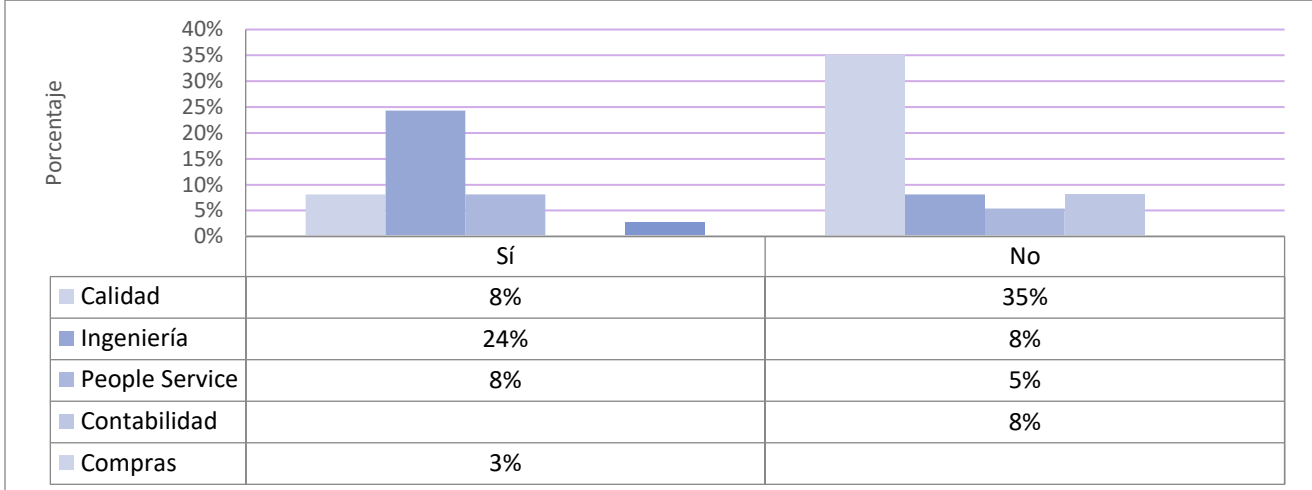
- Por qué indicados por los colaboradores son los siguientes: a veces si se sienten motivados y a veces no se sienten motivados por la forma de supervisión.

Tabla N° 17 ¿Considera usted que su jefatura podría mejorar algún aspecto de la forma de supervisión, que pueda influir directamente en su motivación laboral?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera usted que su jefatura podría mejorar algún aspecto de la forma de supervisión, que pueda influir directamente en su motivación laboral?	Calidad	3	8%	13	35%	43%
	Ingeniería	9	24%	3	8%	32%
	People Service	3	8%	2	5%	14%
	Contabilidad			3	8%	8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 35 ¿Considera usted que su jefatura podría mejorar algún aspecto de la forma de supervisión, que pueda influir directamente en su motivación laboral?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Según lo indicado hay un grupo de personas que consideran que su jefatura podría mejorar de los cuales el 8% pertenece a People Service, el 24% pertenece a Ingeniería, el 8% corresponde a Calidad, el 3% corresponde a Compras. Mientras que del grupo que consideran que su supervisión está bien y no necesita mejorar, el 5% pertenece a People Service, el 8% pertenece a Contabilidad, el 8% pertenece a Ingeniería y el 35% corresponde a Calidad.

- Los explique descritos por el Departamento de Calidad indican que deben mejorar en la distribución de Carga, y un poco más de involucramiento.
- El Departamento de Ingeniería indica, que su jefatura podría mejorar en el involucramiento, estar más atentos al equipo, más confianza, delegar más tareas, brindar más libertad de decisiones en proyectos.
- El Departamento de People Service señala que su jefatura tiene oportunidades de mejora en general, con respecto al manejo de supervisión.

Factores Motivacionales.

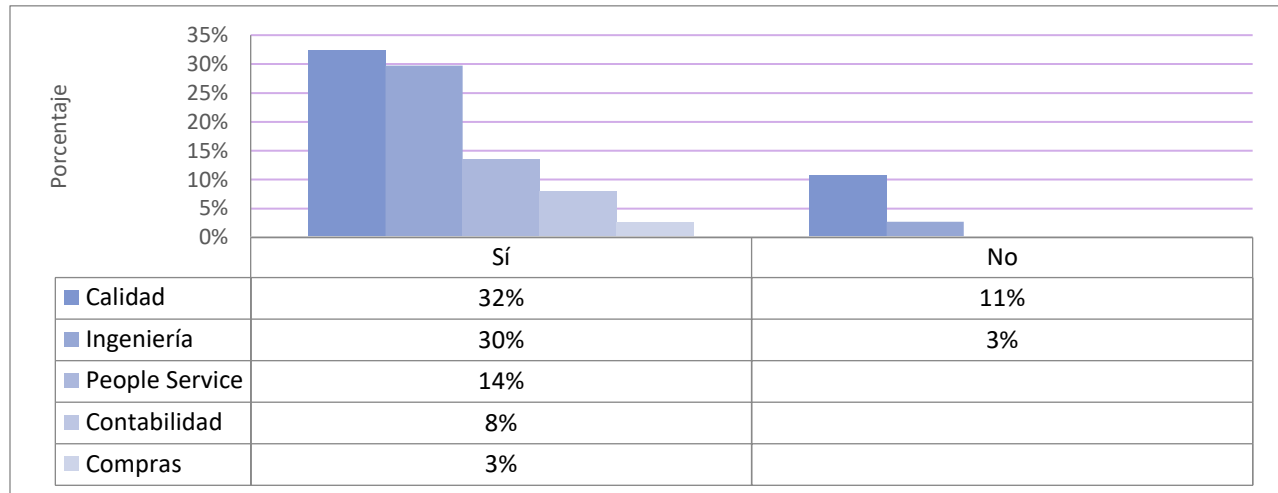
A. INDICADOR 1: Reconocimiento.

Tabla N° 18 ¿Considera que sus labores son reconocidas?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera que sus labores son reconocidas?	Calidad	12	32%	4	11%	43%
	Ingeniería	11	30%	1	3%	32%
	People Service	5	14%			14%
	Contabilidad	3	8%			8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 36 ¿Considera que sus labores son reconocidas?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

La mayoría de los colaboradores consideran que sus labores son reconocidas, por parte del departamento de Compras tenemos un 3%, otro 8% corresponde a Contabilidad, el 14% corresponde a People Service, el 30% corresponde a Ingeniería y el 32% corresponde a Calidad. Mientras que el 3% del área de Ingeniería considera que sus labores no son reconocidas, así como el 11% de Calidad.

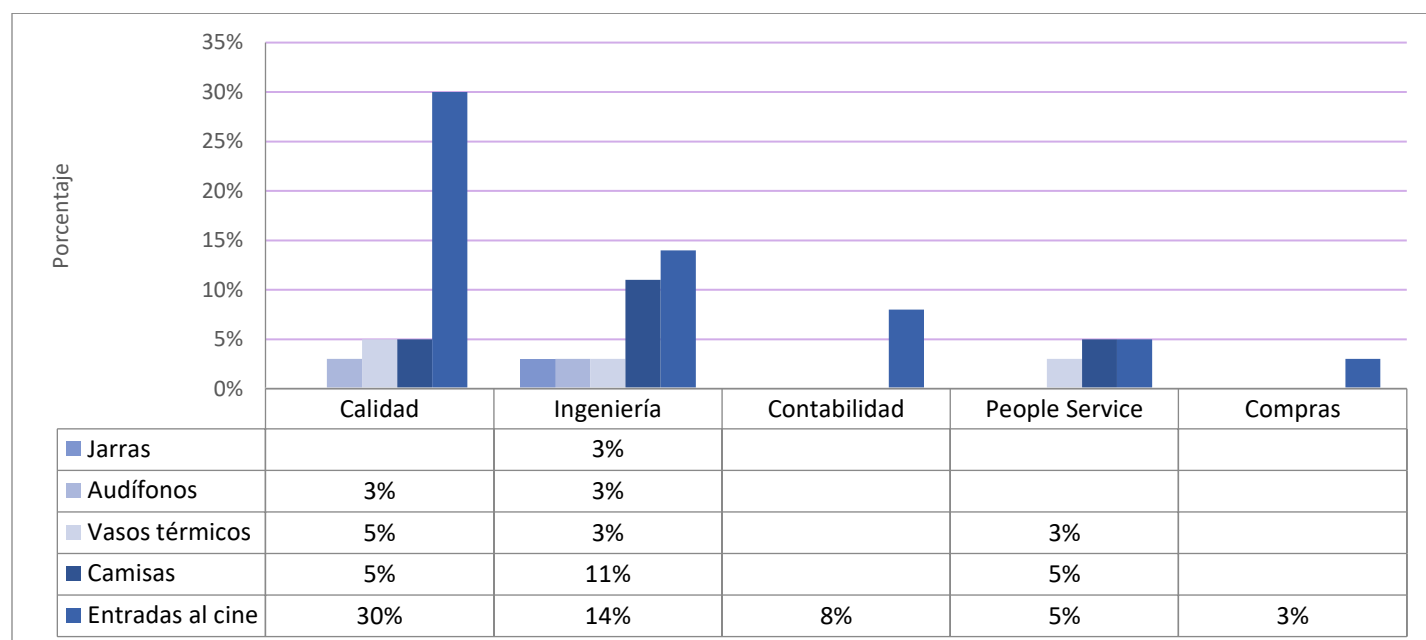
- Las respuestas más destacadas de Calidad, fue que considera que sus labores no son bien pagadas, y que no todas sus labores son reconocidas.
- Del equipo de ingeniería no se indicó una razón específica del porque considera que sus labores no son reconocidas.

Tabla N° 19 ¿Cuáles incentivos y/o reconocimientos recibió por parte de la empresa durante el año 2021 después de pasar de la modalidad de teletrabajo a la presencial?

Descripción	Distribución	Jarras		Audífonos		Vasos térmicos		Camisas		Entradas al cine	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
¿Cuáles incentivos y/o reconocimientos recibió por parte de la empresa durante el año 2021 después de pasar de la modalidad de teletrabajo a la presencial?	Calidad			1	3%	2	5%	2	5%	11	30%
	Ingeniería	1	3%	1	3%	1	3%	4	11%	5	14%
	Contabilidad									3	8%
	People Service					1	3%	2	5%	2	5%
	Compras									1	3%
Total											100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 37 ¿Cuáles incentivos y/o reconocimientos recibió por parte de la empresa durante el año 2021 después de pasar de la modalidad de teletrabajo a la presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

En respuesta a los colaboradores con respecto a los incentivos no económicos brindados se determinó lo siguiente:

- Entradas al cine, el 3% corresponde al departamento de Compras, el 5% corresponde a People Service, el 8% a Contabilidad, el 14% a Ingeniería y el 30% corresponde a Calidad.
- Camisas, el 5% corresponde al departamento de People Service, el 11% corresponde a Ingeniería, el 5% corresponde a Calidad.
- Vasos térmicos, el 3% corresponde al departamento de People Service, el 3% corresponde a Ingeniería, el 5% corresponde a Calidad.
- Jarras, el 3% corresponde al departamento de Ingeniería.
- Audífonos, el 3% corresponde al departamento de Ingeniería y el otro 3% corresponde al departamento de Calidad.

Tabla N° 20 ¿Qué otros reconocimientos consideran usted que podría aplicar la empresa a sus colaboradores con el fin de buscar motivarlos?

Descripción	Departamentos	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo de	Calidad	No contestaron	4	11%
		algún viernes flexible por trimestre, tickets de alimentación, día libre en su cumpleaños	1	3%
		Cursos de temas mentales.	1	3%
		Entrenamientos	1	3%
		Días libres	1	3%
		Tarjeta con descuentos en comercios	1	3%

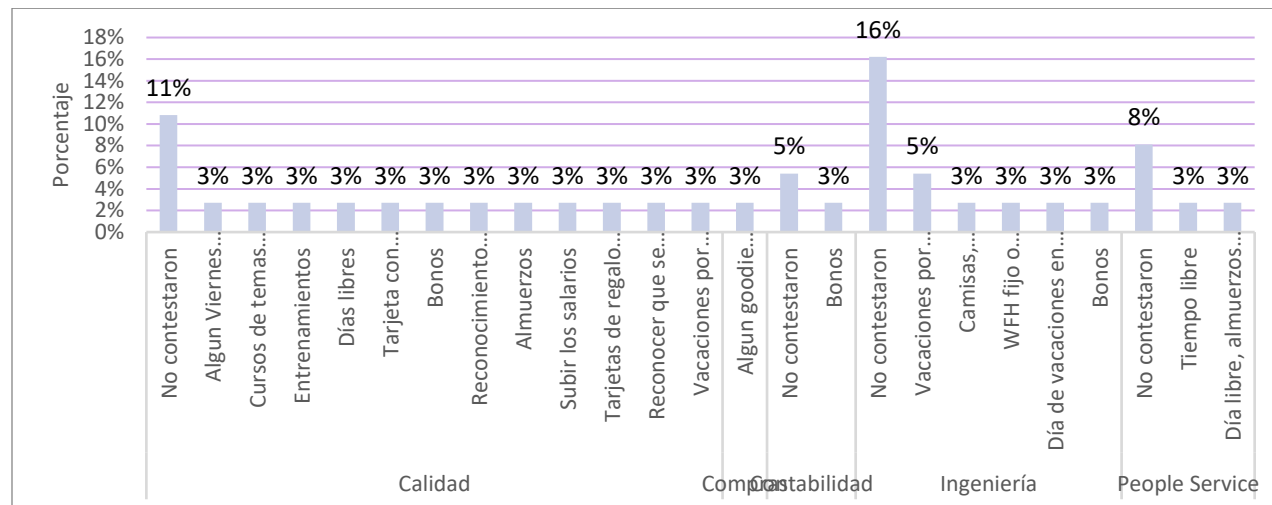
manera	Bonos	1	3%
presencial?	Reconocimiento público de proyectos, bonos, entradas a lugares o canjes de comidas	1	3%
	Almuerzos	1	3%
	Subir los salarios	1	3%
	Tarjetas de regalo entradas al cine	1	3%
	Reconocer que se realiza un buen trabajo. no solo con cosas materiales sino también con felicitaciones y agradecimiento	1	3%
	Vacaciones por antigüedad	1	3%
Compras	algún goodie personalizado para la persona.	1	3%
Contabilidad	No contestaron	2	5%
	Bonos	1	3%
	No contestaron	6	16%
	Vacaciones por antigüedad	2	5%
	Camisas, reconocimientos públicos	1	3%
Ingeniería	WFH fijo o estipulado en contrato.	1	3%
	Día de vacaciones en el cumpleaños, tarjetas de regalo, día personal.	1	3%
	Bonos	1	3%
	No contestaron	3	8%
People Service	Tiempo libre	1	3%
	Día libre, almuerzos para las áreas	1	3%

Total

100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 38 ¿Qué otros reconocimientos consideran usted que podría aplicar la empresa a sus colaboradores con el fin de buscar motivarlos?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Con base en los datos obtenidos se determina los siguientes puntos indicados abajo por área:

- Por parte de Calidad las respuestas comunes que indicaron los asociados con respecto a que otros incentivos se podrían implementar, son los días libres en el cumpleaños o antigüedad, tiquetes de almuerzo, bonos, reconocimiento.
- Por parte del equipo de Compras se indicó como propuesta de reconocimiento los goodies.
- El equipo de Contabilidad se indicó los bonos como reconocimientos a aplicar.
- El equipo de Ingeniería indica que se podrían brindar días libres por cumpleaños o antigüedad y bonos.
- EN el área de People Service sugiere el tiempo libre y almuerzos en equipos “team builing”.

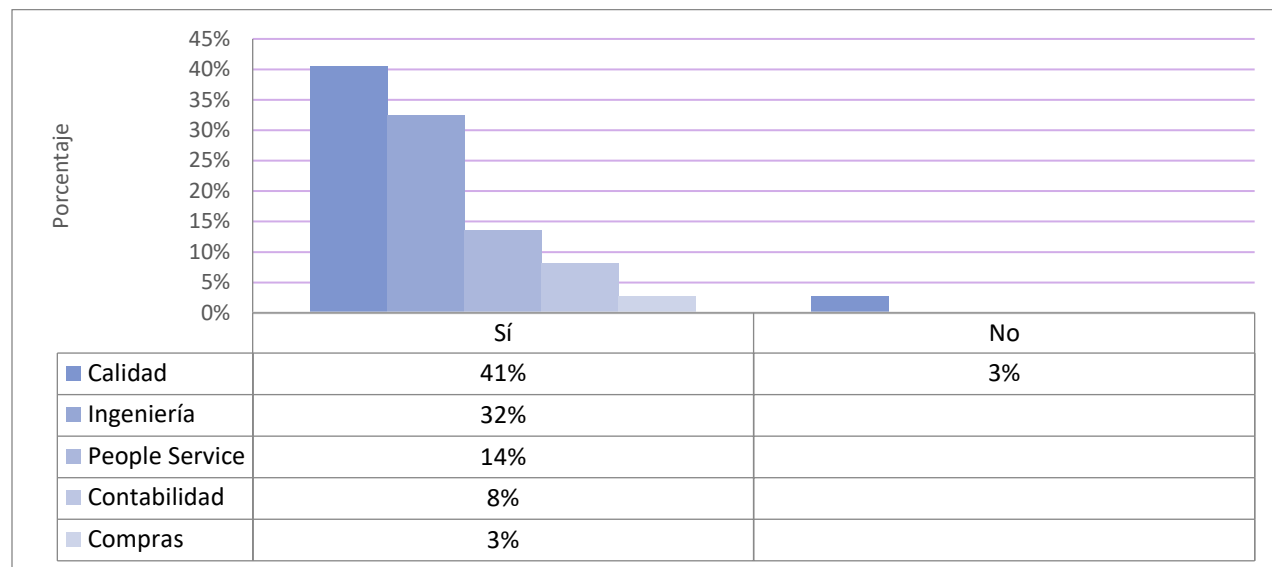
B. INDICADOR 2: CONTENIDO DEL CARGO.

Tabla N° 21 ¿Le gusta el trabajo que realiza en la compañía?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Le gusta el trabajo que realiza en la compañía?	Calidad	15	41%	1	3%	43%
	Ingeniería	12	32%			32%
	People Service	5	14%			14%
	Contabilidad	3	8%			8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 39 ¿Le gusta el trabajo que realiza en la compañía?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

La mayoría de los colaboradores indicaron que les gusta las tareas que realizan, por parte del departamento de Compras se obtuvo un 3%, por parte de Contabilidad se obtuvo un 8%, un 14% por parte del People Service, el 32% corresponde al área de Ingeniería y el 41% al área de Calidad.

- Mientras el 3% que indicó que no le gusta las tareas que realiza corresponde a Calidad, y en por qué indica que lleva un periodo extenso en la empresa y no ha tenido oportunidad de crecimiento desde hace más de 10 años.

Tabla N° 22 ¿Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo de manera presencial?

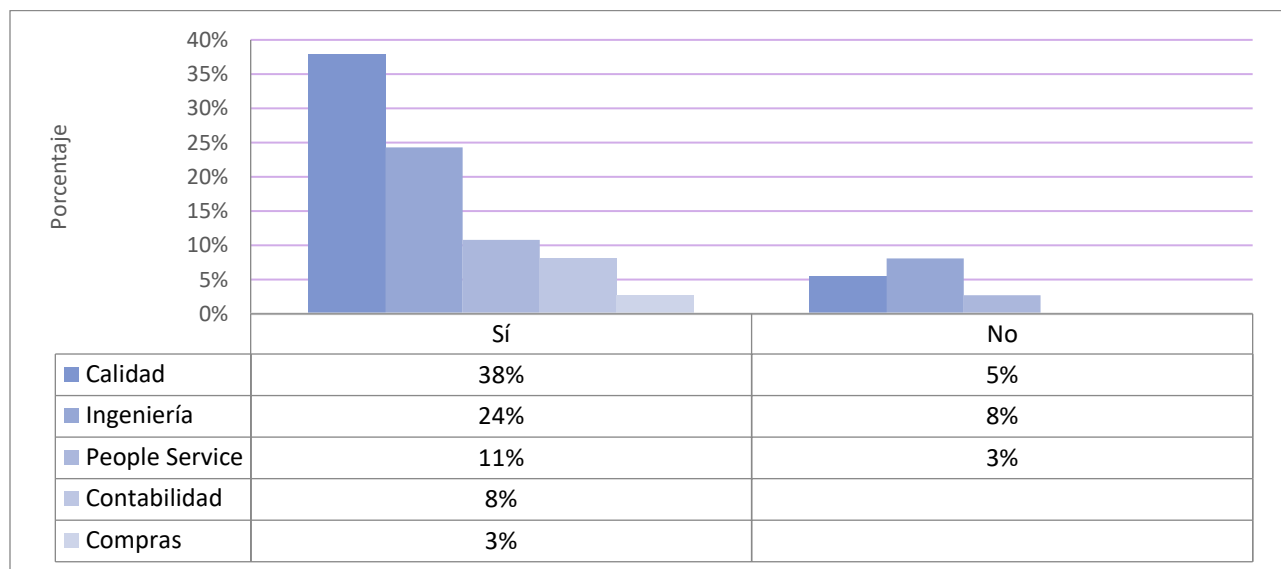
Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
	Calidad	14	38%	2	5%	43%

¿Se siente con ánimos	Ingeniería	9	24%	3	8%	32%
y energía para realizar	People Service	4	11%	1	3%	14%
adecuadamente su	Contabilidad	3	8%			8%
trabajo de manera						
presencial?	Compras	1	3%			3%

Total	100%
--------------	-------------

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 40 ¿Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo de manera presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

La mayoría de los colaboradores indicaron que se sienten con ánimos y energía para realizar sus tareas, de este grupo que confirmó su respuesta de manera positiva un 3% corresponde al área de Compras, el 8% corresponde a Contabilidad, el 11% corresponde a People Service, el 24% corresponde a Ingeniería y el 38% corresponde a Calidad. Mientras el 3% que indicó que no se

sienten con ánimos o energías para realizar sus labores corresponden a 3% Calidad, un 8% Ingeniería y un 5% a Calidad.

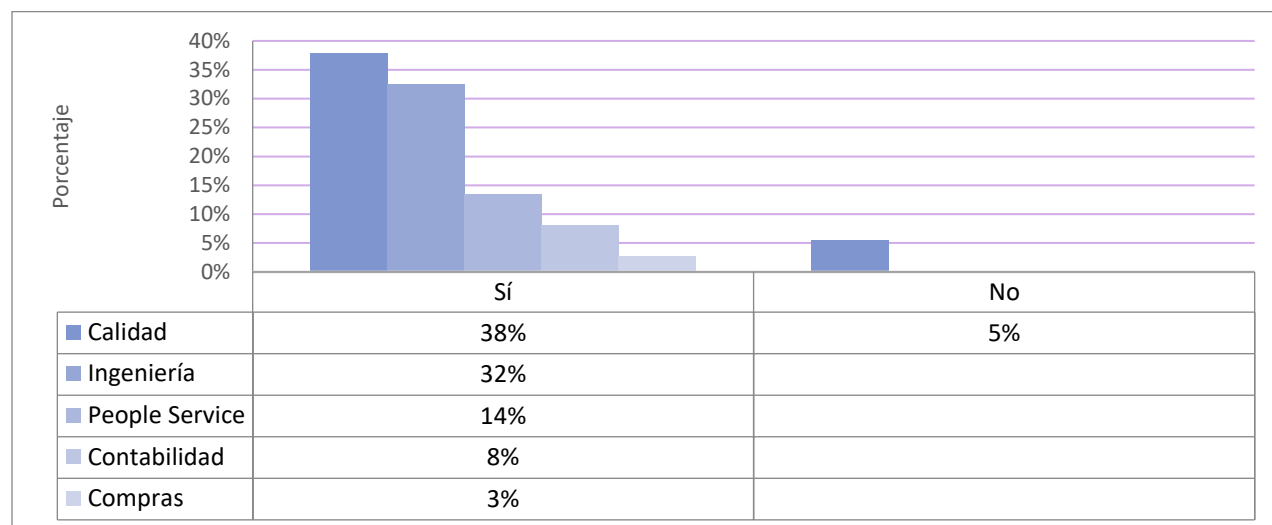
- Dentro de los porqués, indicados por parte del equipo de Calidad se indicó que les gustaría más volver a teletrabajo o al menos unos días.
- En el Departamento de People Service, se indicó que tener la flexibilidad de trabajo desde la casa ha permitido tener un mejor balance emocional.
- El equipo de Ingeniería menciona que el balance entre la modalidad presencial y teletrabajo deberían estar más presente.

Tabla N° 23 ¿Se siente motivado a la hora de realizar su trabajo de manera presencial?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Se siente motivado a la hora de realizar su trabajo de manera presencial?	Calidad	14	38%	2	5%	43%
	Ingeniería	12	32%			32%
	People Service	5	14%			14%
	Contabilidad	3	8%			8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 41 ¿Se siente motivado a la hora de realizar su trabajo de manera presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

La mayoría de los colaboradores indicaron que se sienten motivados a la hora de realizar su trabajo de manera presencial. De las respuestas obtenidas el 3% corresponde a Compras, el 8% corresponde a Contabilidad, el 14% corresponde a People Service, un 32% corresponde a Ingeniería y el 38% corresponde al área de Calidad. Con respecto a los que respondieron No corresponden al 5% perteneciente al área de Calidad:

- Dentro de los porqués, indicados por parte del equipo de Calidad se indicó que: no les gusta el trabajo en la oficina y que preferirían más teletrabajo.

Tabla N° 24 ¿En su puesto de trabajo se puede aplicar la iniciativa y la creatividad?

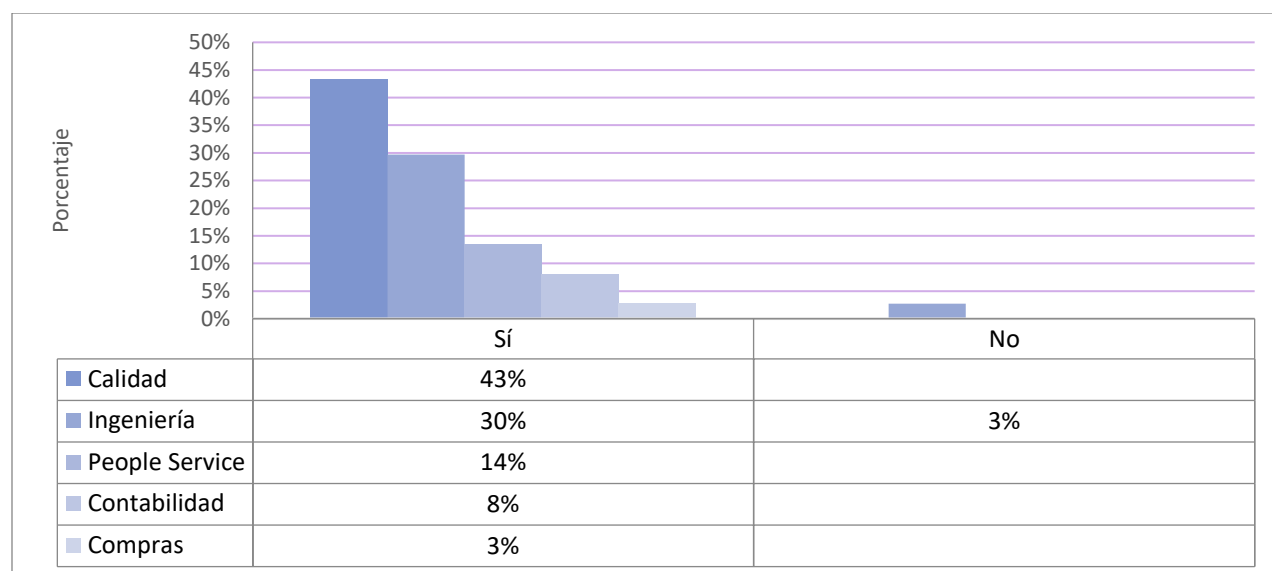
Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿En su puesto de trabajo se puede aplicar la iniciativa y la creatividad?	Calidad	16	43%			43%
	Ingeniería	11	30%	1	3%	32%

People Service	5	14%	14%
Contabilidad	3	8%	8%
Compras	1	3%	3%

Total **100%**

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 42 ¿En su puesto de trabajo se puede aplicar la iniciativa y la creatividad?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Según los datos obtenidos del grupo de personas que indico que:

- El porcentaje de personas que indicaron que Sí pertenecen a: 3% pertenece al Departamento de Compras, el 8% corresponde a Contabilidad, el 14% corresponde a People Service, el 30% corresponde a Ingeniería y el 43% corresponde a Calidad.
- Mas hubo un pequeño valor de la muestra del 3% perteneciente al Departamento de Ingeniería que indico que no podía aplicar la iniciativa y la creatividad en su área de trabajo.

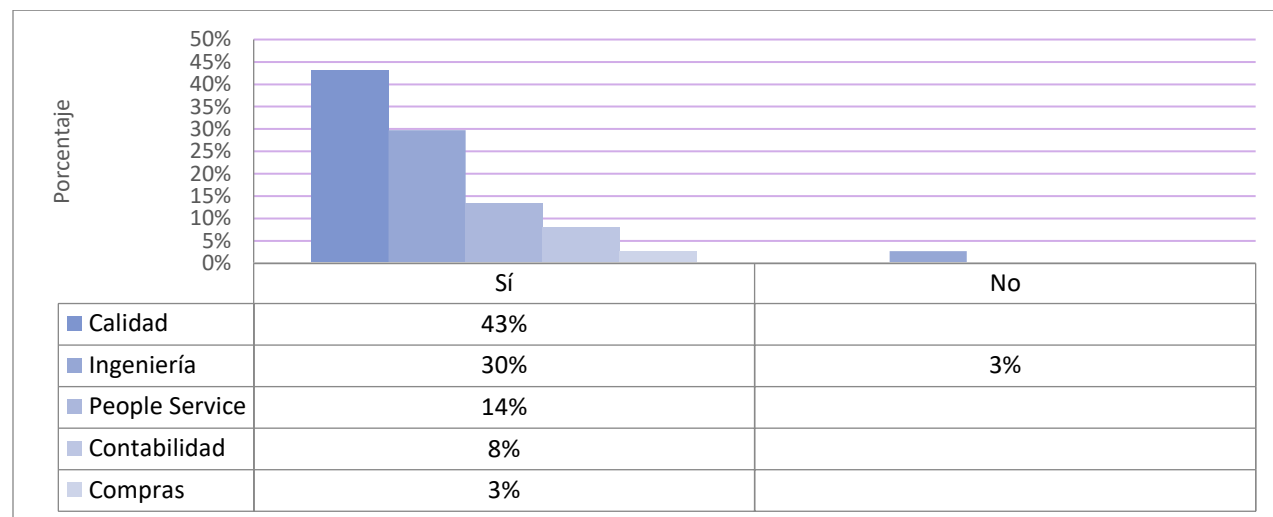
C. INDICADOR 3: Responsabilidad.

Tabla N° 25 ¿Está usted comprometido con la empresa, y los resultados que implica realizar sus labores?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Está usted comprometido con la empresa, y los resultados que implica realizar sus labores?	Calidad	16	43%			43%
	Ingeniería	11	30%	1	3%	32%
	People Service	5	14%			14%
	Contabilidad	3	8%			8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 43 ¿Está usted comprometido con la empresa, y los resultados que implica realizar sus labores?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Según los datos obtenidos del grupo de personas que indico que sí están comprometidos con la empresa y los resultados que implica realizar sus labores, el 3% pertenece al departamento de Compras, el 8% corresponde a Contabilidad, el 14% corresponde a People Service, el 30% corresponde a Ingeniería y el 43% corresponde a Calidad. La persona que indico que No corresponde a Ingeniería con un porcentaje del 3%.

- El por qué indicado por parte de esta persona es el siguiente: Estoy comprometido con lo que es mejor para mí.

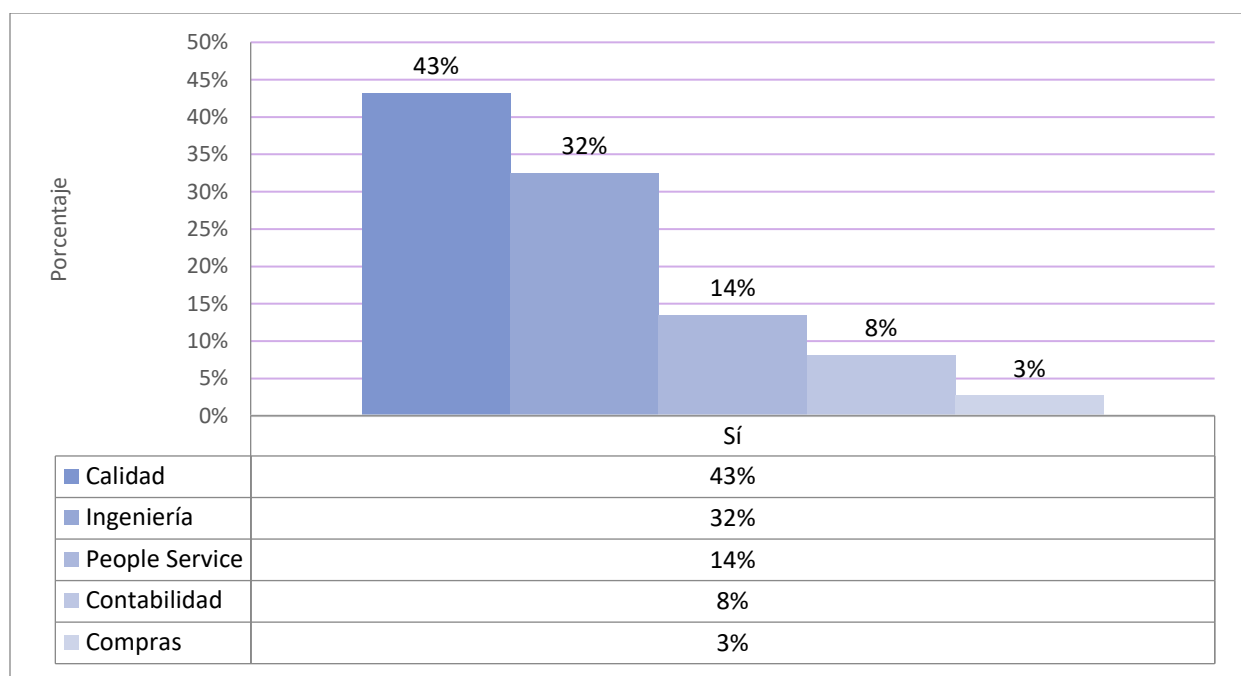
Tabla N° 26 ¿Cuenta con autonomía para realizar su trabajo a gusto de forma presencial?

Descripción	Distribución	Sí		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Total
	Calidad	16	43%	43%
	Ingeniería	12	32%	32%

¿Cuenta con autonomía	People Service	5	14%	14%
para realizar su trabajo a	Contabilidad	3	8%	8%
gusto de forma presencial?	Compras	1	3%	3%
Total			100%	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 44 ¿Cuenta con autonomía para realizar su trabajo a gusto de forma presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

En los datos obtenidos se observa que los 37 participantes del estudio indicaron que sí cuentan con autonomía para realizar su trabajo a gusto de forma presencial.

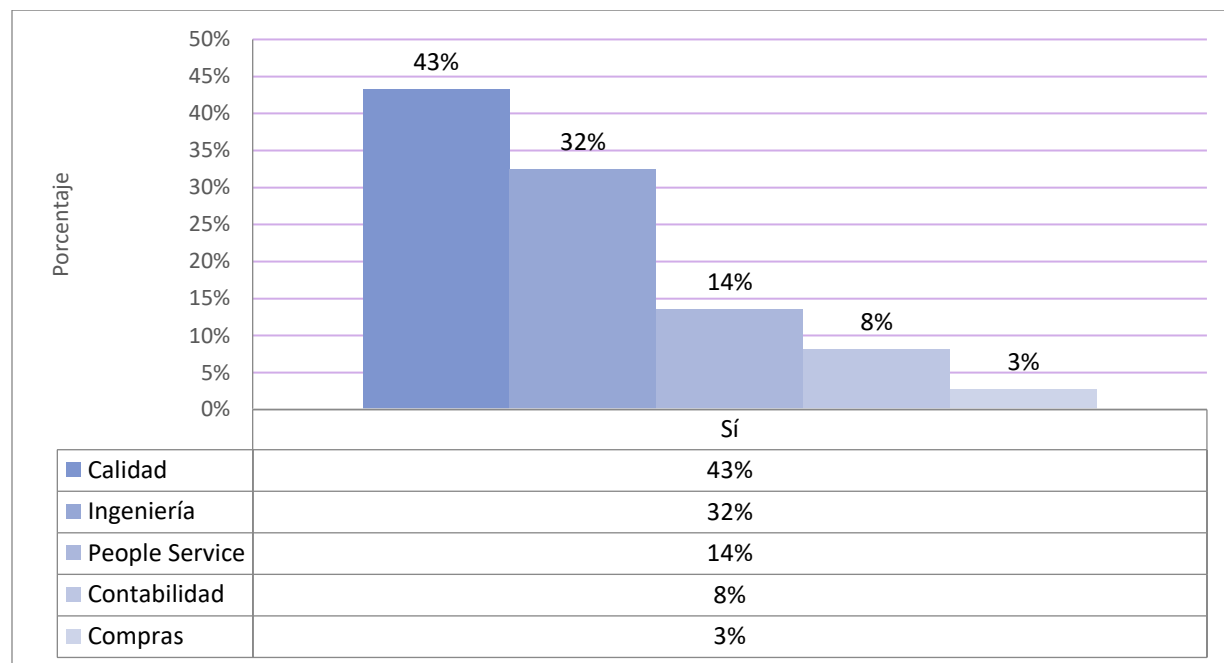
En los datos obtenidos se observa que los 37 participantes del estudio indicaron que sí se consideran responsables para realizar sus funciones.

Tabla N° 27 ¿Considera usted que es una persona responsable para realizar sus funciones?

		Sí		
Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Total
¿Considera usted que es una persona responsable para realizar sus funciones?	Calidad	16	43%	43%
	Ingeniería	12	32%	32%
	People Service	5	14%	14%
	Contabilidad	3	8%	8%
	Compras	1	3%	3%
Total				100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 45 ¿Considera usted que es una persona responsable para realizar sus funciones?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

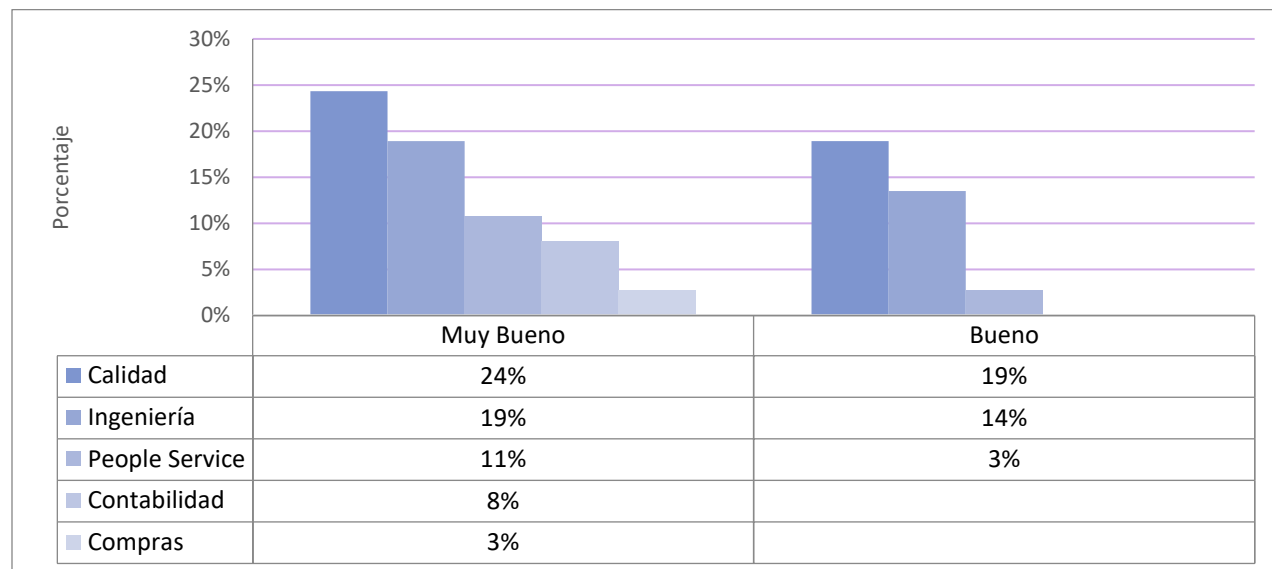
En los datos obtenidos se observa que los 37 participantes del estudio indicaron que sí son personas responsables para realizar sus funciones. El 3% corresponde al área de Compras, el 8% pertenece a Contabilidad, el 14% pertenece a People Service, el 32% Pertenece al área de Ingeniería y el 43% pertenece a Calidad.

Tabla N° 28 ¿Cómo califica su trabajo?

Descripción	Distribución	Muy Bueno		Bueno		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Cómo califica su trabajo?	Calidad	9	24%	7	19%	43%
	Ingeniería	7	19%	5	14%	32%
	People Service	4	11%	1	3%	14%
	Contabilidad	3	8%			8%
	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 46 ¿Cómo califica su trabajo?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

En los datos obtenidos se observa que los 37 participantes del estudio calificaron su trabajo entre Muy Bueno y Bueno, para ello el grupo que indico que considera que su trabajo es muy bueno son los siguientes: 3% Compras, 8% Contabilidad, 11% People Service, 19% Ingeniería, 24% Calidad, mientras que el porcentaje que indico que es bueno son los siguientes: 3% People Service, 14% Ingeniería y 19% de Calidad.

II . VARIABLE 2: Motivación.

A. INDICADOR 1: Incentivos económicos.

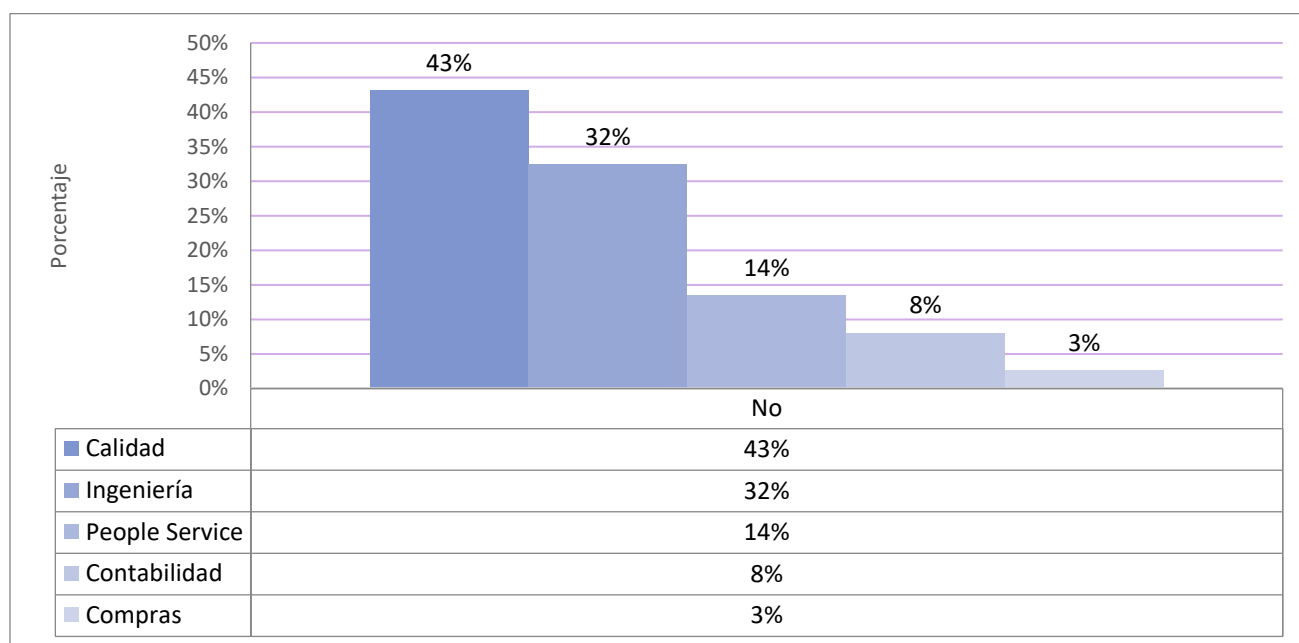
Tabla N° 29 ¿Tuvo usted algún tipo de incentivo económico después de volver a la modalidad presencial?

No

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Total
¿Tuvo usted algún tipo de incentivo económico después de volver a la modalidad presencial?	Calidad	16	43%	43%
	Ingeniería	12	32%	32%
	People Service	5	14%	14%
	Contabilidad	3	8%	8%
	Compras	1	3%	3%
Total				100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 47 ¿Tuvo usted algún tipo de incentivo económico después de volver a la modalidad presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

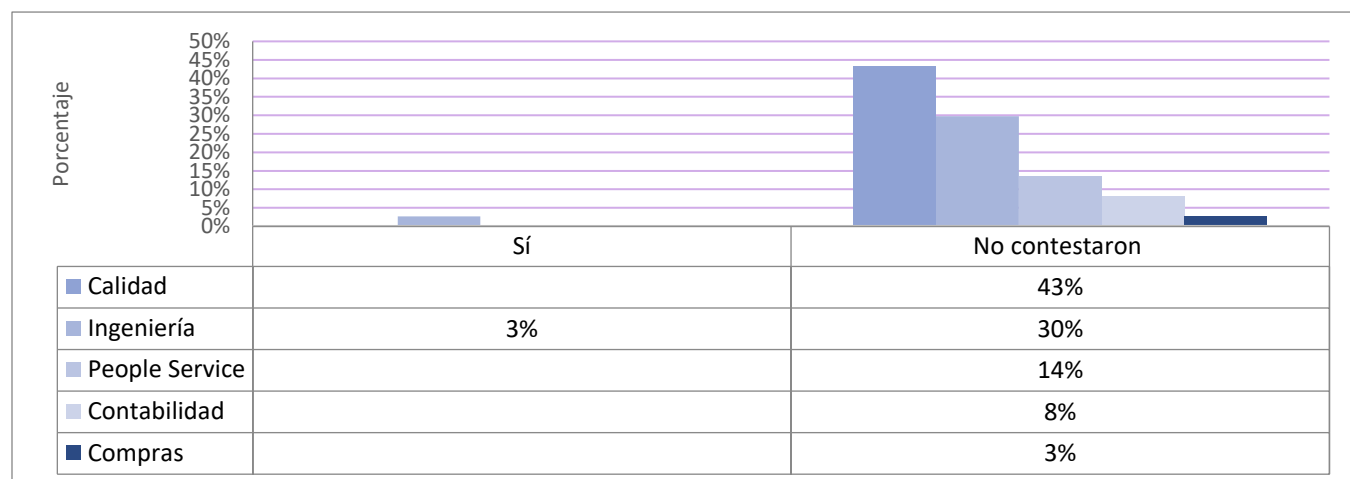
Según los datos indicados todos los 37 participantes indicaron que no habían recibido algún incentivo económico debido al cambio de modalidad.

Tabla N° 30 ¿El incentivo que le brindó la empresa después de volver de la modalidad teletrabajo a presencial, lo motivó?

Descripción	Distribución	Sí		No contestaron		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿El incentivo que le brindó la empresa después de volver de la modalidad teletrabajo a presencial, lo motivó?	Calidad			1600%	43%	43%
	Ingeniería	100%	3%	1100%	30%	32%
	People Service			500%	14%	14%
	Contabilidad			300%	8%	8%
	Compras			100%	3%	3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 48 ¿El incentivo que le brindó la empresa después de volver de la modalidad teletrabajo a presencial, lo motivó?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

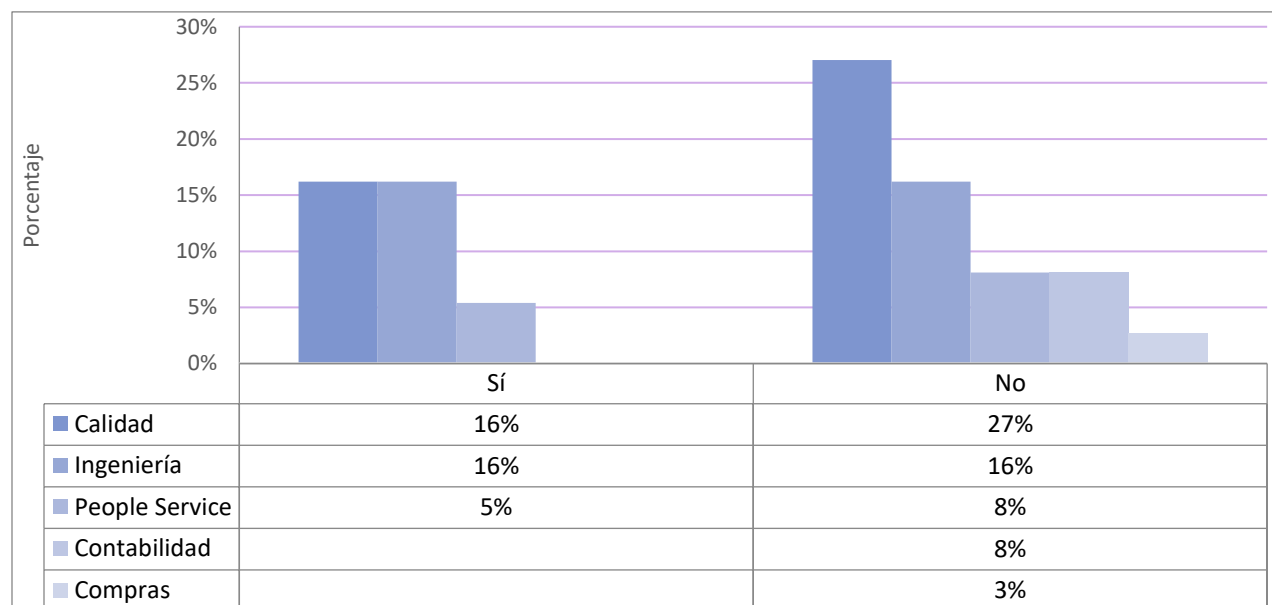
De los datos obtenidos solamente una persona del equipo de Ingeniería indicó que no le motivó el incentivo recibido, los demás participantes no contestaron la pregunta.

Tabla N° 31 ¿El cambio de la modalidad teletrabajo a presencial, afectó su economía?

Descripción	Distribución	Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿El cambio de la modalidad teletrabajo a presencial, afectó su economía?	Calidad	6	16%	10	27%	43%
	Ingeniería	6	16%	6	16%	32%
	People Service	2	5%	3	8%	14%
	Contabilidad			3	8%	8%
	Compras			1	3%	3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022

Figura 49 ¿El cambio de la modalidad teletrabajo a presencial, afectó su economía?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De los datos recolectados el porcentaje de la muestra se distribuye de la siguiente manera:

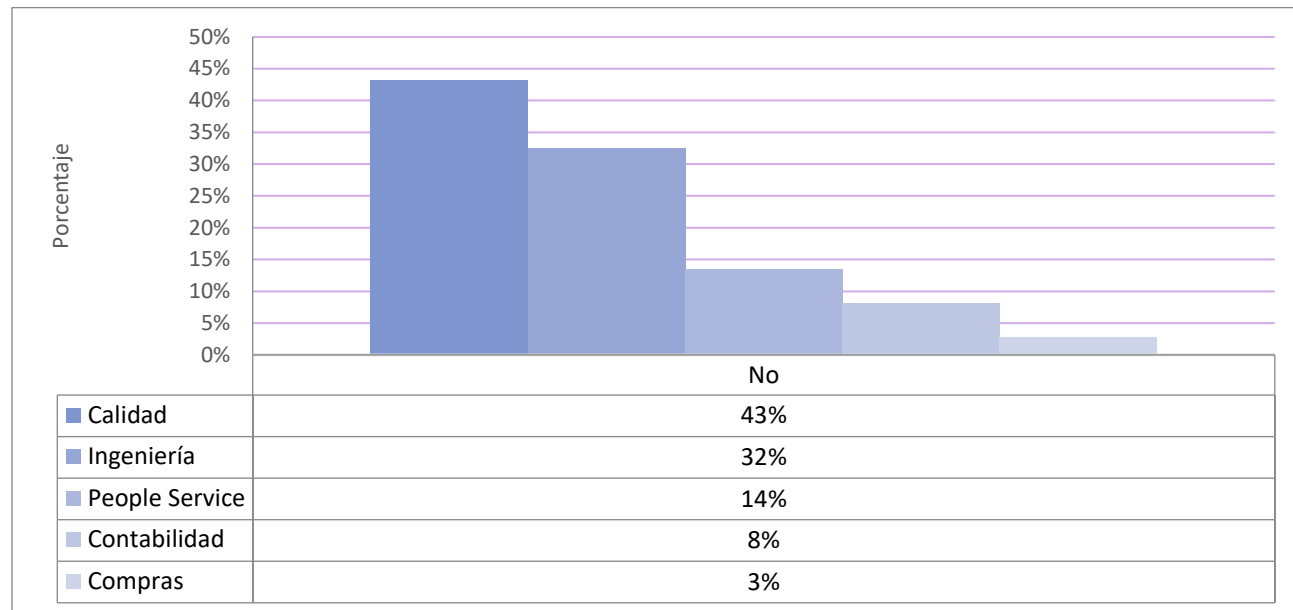
- Los que indicaron que sí se vio afectada su economía fueron los siguientes: 5% de People Service, 16% de Ingeniería, 16% de Calidad,
- Mientras que el porcentaje que indica que su economía no se vio afectada después del cambio de modalidad fueron los siguientes: 3% Compras, 8% Contabilidad, 8% People Service, 16% Ingeniería y el 27% de Calidad.

Tabla N° 32 ¿Recibió usted algún tipo de bonificación después de realizar el cambio de modalidad?

Descripción	Distribución	No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	
¿Recibió usted algún tipo de bonificación después de realizar el cambio de modalidad?	Calidad	16	43%	43%
	Ingeniería	12	32%	32%
	People Service	5	14%	14%
	Contabilidad	3	8%	8%
	Compras	1	3%	3%
Total				100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 50 ¿Recibió usted algún tipo de bonificación después de realizar el cambio de modalidad?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

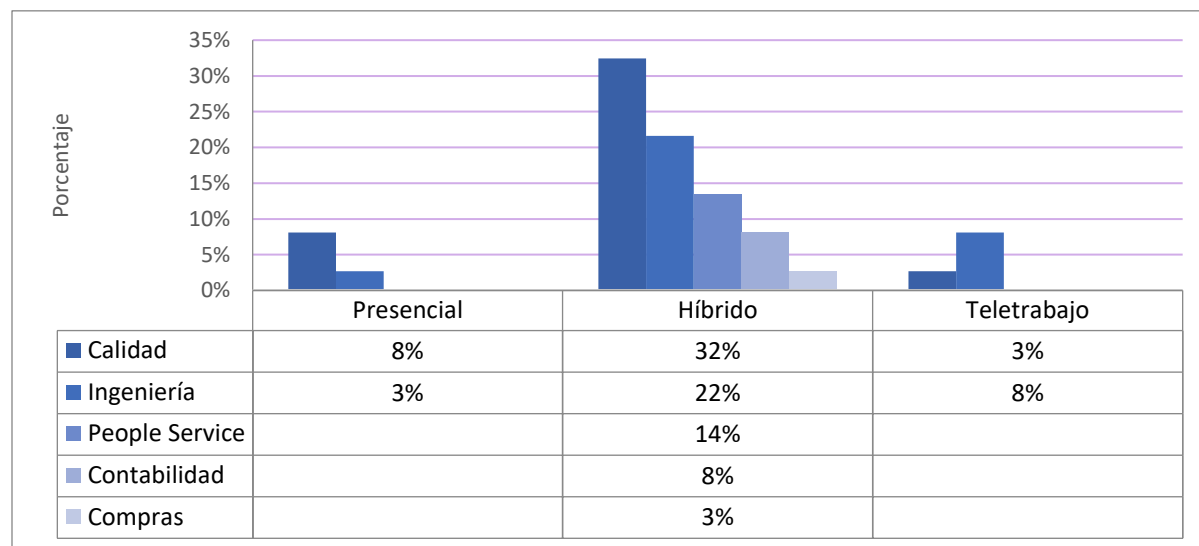
Según los datos recolectados, el 100% de la muestra indicó que no recibió algún tipo de bonificación después de realizar el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial.

Tabla N° 33 ¿Cuál de las tres modalidades lo motiva más?

Descripción	Distribución	Presencial		Híbrido		Teletrabajo		% Total
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
¿Cuál de las tres modalidades lo motiva más?	Calidad	3	8%	12	32%	1	3%	43%
	Ingeniería	1	3%	8	22%	3	8%	32%
	People Service			5	14%			14%
	Contabilidad			3	8%			8%
	Compras			1	3%			3%
Total								100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 51 ¿Cuál de las tres modalidades lo motiva más?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De los datos obtenidos se observa que el porcentaje de muestra que indico la modalidad que prefieren:

- Presencial son los siguientes: 3% Ingeniería, el 8% de Calidad.
- El porcentaje de muestra que indico que prefieren la modalidad híbrida son los siguientes: 3% Compras, 8% Contabilidad, 14% de People Service, 22% de Ingeniería y el 32% de Calidad.
- Los que seleccionaron la modalidad de teletrabajo: 3% de Calidad y 8% de Ingeniería.

B. INDICADOR 2: Salario emocional (incentivo no económico)

Tabla N° 34 ¿Recibe alguno de los siguientes incentivos no económicos después del cambio de modalidad?

Descripción	Distribución	Flexibilidad de horario laboral		Omisión de Marcas		Snacks en horas laborales		Áreas recreativas		Días libres		Buen ambiente laboral		Reconocimientos		No contestaron	
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
¿Recibe alguno de los siguientes	Calidad	3	8%	12	32%	1	3%	3	8%	12	32%	1	3%	12	32%	1	3%
	Ingeniería	1	3%	8	22%	3	8%	1	3%	8	22%	3	8%	8	22%	3	8%

incentivos	People								14
no	Service	5	14%		5	14%		5	%
económicos	Contabili								
después del	dad	3	8%		3	8%		3	8%
cambio de									
modalidad?	Compras	1	3%		1	3%		1	3%

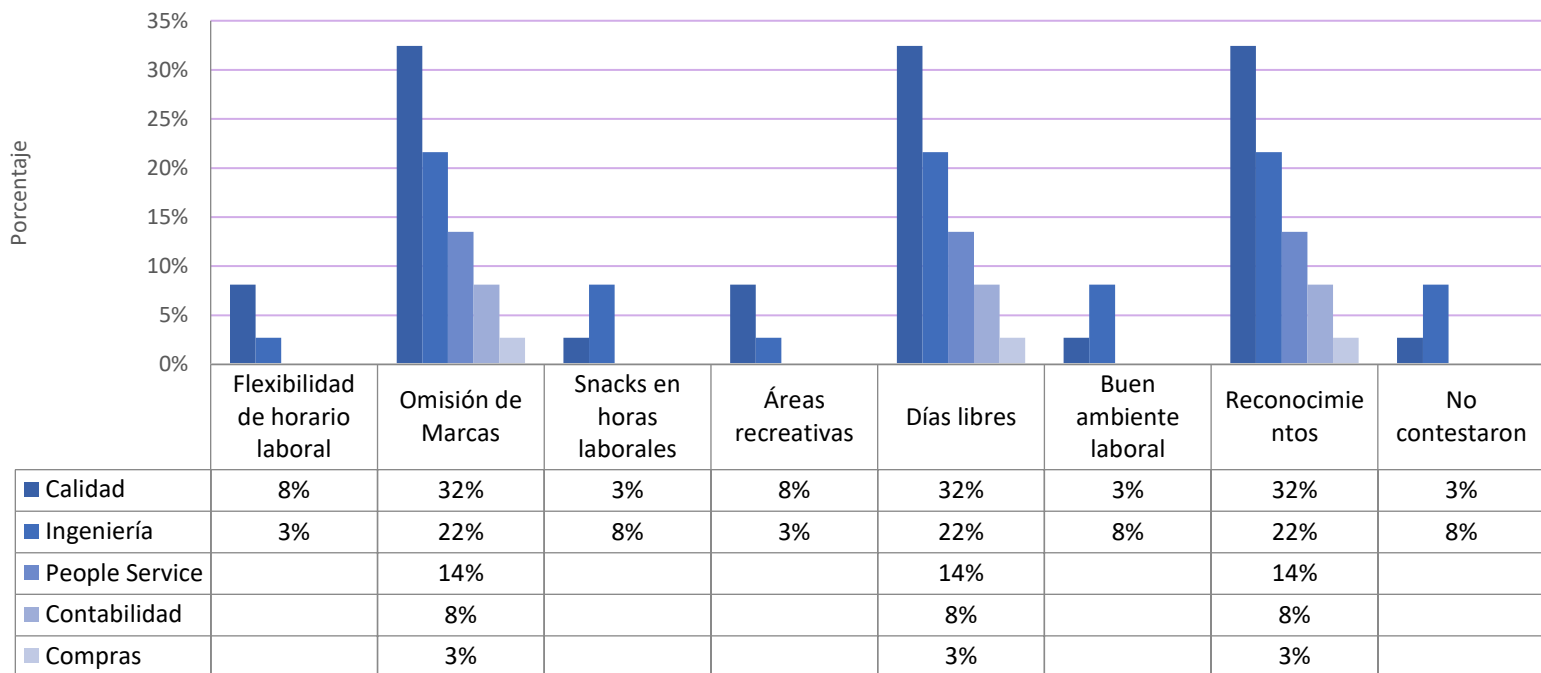
Total

100

%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 52 ¿Recibe alguno de los siguientes incentivos no económicos después del cambio de modalidad?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las respuestas obtenidas los participantes podían optar por selección múltiple, es decir podían seleccionar todas las opciones que consideraran que han recibido como incentivo, obteniendo así 81 respuestas por parte de los 37 participantes. Los incentivos seleccionados fueron los siguientes:

- Omisión de Marcas con un porcentaje de 1% por parte de Compras, un 2% de parte de Contabilidad, un 5% de parte de People Service, un 6% de parte de Ingeniería y un 10% de parte de Calidad.
- Flexibilidad de horario laboral con un porcentaje de un 2% de parte de Contabilidad, un 1% de parte de People Service, un 4% de parte de Ingeniería y un 7% de parte de Calidad.
- Buen ambiente laboral con un porcentaje de un 2% de parte de Contabilidad, un 2% de parte de People Service, un 9% de parte de Ingeniería y un 5% de parte de Calidad.
- Snacks en horas laborales con un porcentaje de un 2% de parte de People Service, un 5% de parte de Ingeniería y un 9% de parte de Calidad.
- Áreas recreativas con un porcentaje de un 1% de parte de Contabilidad, un 1% de parte de Ingeniería y un 4% de parte de Calidad.
- Reconocimientos con un porcentaje de un 4% de parte de Ingeniería y un 2% de parte de Calidad.
- Descuentos con un porcentaje de un 1% de parte de Ingeniería y un 1% de parte de Calidad.
- Días libres con un porcentaje de un 1% de parte de Ingeniería.
- No contestaron con un porcentaje de un 4% de parte de Ingeniería y un 6% de parte de Calidad.

Tabla N° 35 *¿Qué otro tipo de incentivo no económico considera usted que podría implementarse en Samtec como salario emocional?*

Descripción	Departamento	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
		Día libre por cumpleaños	5	14%
¿Qué otro tipo		No contestaron	3	8%
de incentivo		Dar las gracias y felicitar por el trabajo realizado	1	3%
no económico		Ticketes de almuerzo, viernes flexible (una vez por trimestre salir a las 12md), día de cumpleaños libre.	1	3%
considera		Dar merito al trabajo realizado	1	3%
usted que	Calidad	Día libre por cumpleaños, ticketes de alimentación	1	3%
podría		Amplitud en tipos de becas o por logros realizados	1	3%
implementarse		Reconocimientos, WFH, bonos, entradas gratis,	1	3%
en Samtec		combos gratis	1	3%
como salario		Almuerzos	1	3%
emocional?		Tarjetas d regalo	1	3%

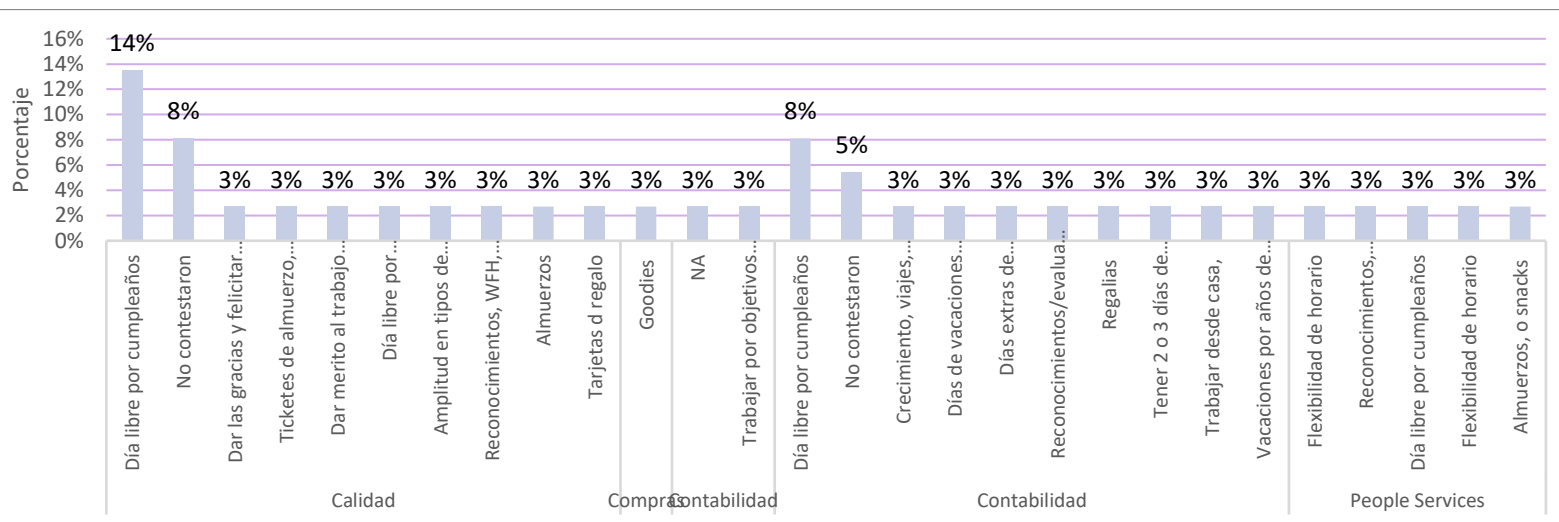
Compras	Goodies	1	3%
	NA	1	3%
Contabilidad	Trabajar por objetivos diarios versus cumplimiento de horario fijo de 6am a 3pm	1	3%
	Día libre por cumpleaños	3	8%
	No contestaron	2	5%
	Crecimiento, viajes, certificados, cursos,	1	3%
	Días de vacaciones según años trabajados, escuchar música para personas en el piso de producción, día libre por cumpleaños	1	3%
	Días extras de vacaciones, días de personal day, snacks, invitaciones de la empresa para actividades como almuerzos compartidos o salidas tempranas por desempeño	1	3%
Contabilidad	Reconocimientos/evaluaciones/retroalimentación mensual o semestral por parte del jefe,	1	3%
	Regalías	1	3%
	Tener 2 o 3 días de teletrabajo a la semana (dependiente de prioridades)	1	3%
	Trabajar desde casa,	1	3%
	Vacaciones por años de servicio.	1	3%
	Flexibilidad de horario	1	3%
People Services	Reconocimientos, construcción de un mejor ambiente laboral, snacks en el cafetín.	1	3%
	Día libre por cumpleaños	1	3%

Flexibilidad de horario	1	3%
Almuerzos, o snacks	1	3%

Total	100%
--------------	-------------

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 53 ¿Qué otro tipo de incentivo no económico considera usted que podría implementarse en Samtec como salario emocional?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las respuestas obtenidas los participantes hubo bastante variación como se muestra en la tabla y gráfica, más una de las que más destaco y se repitió entre las áreas participantes y era el beneficio del día del cumpleaños libre, el cual tuvo un porcentaje de propuesta del área de Calidad de un 14%, por parte de Contabilidad un 8% y por parte de People Service un 3%.

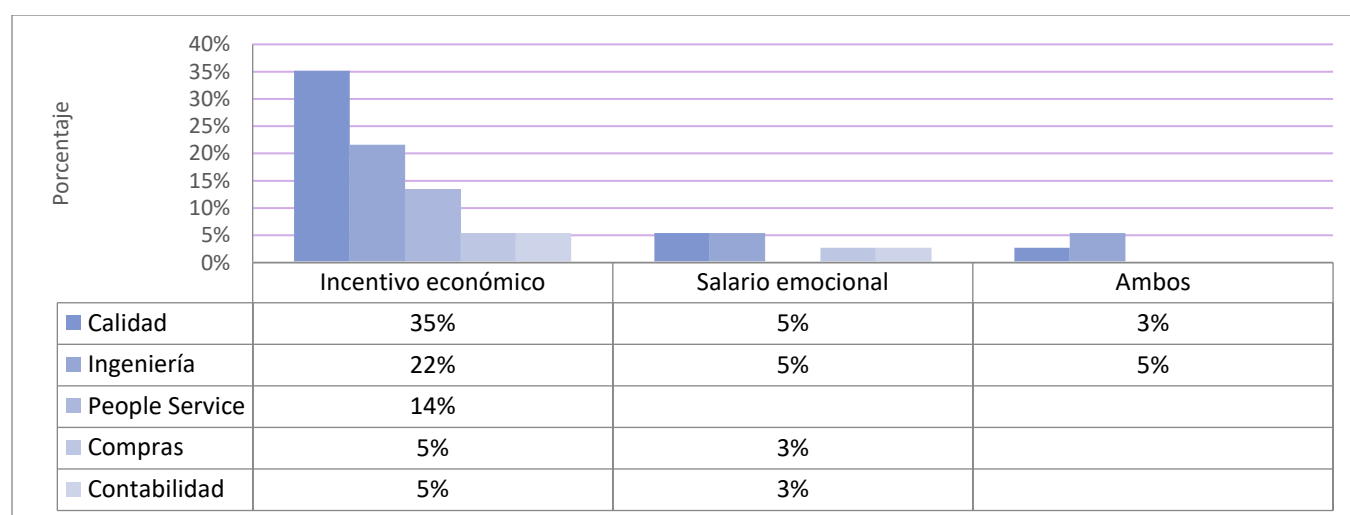
Tabla N° 36 ¿Qué lo motiva más?

Descripción	Distribución	Incentivo económico		Salario emocional		Ambos		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	

¿Qué lo motiva más?	Calidad	13	35%	2	5%	1	3%	43%
	Ingeniería	8	22%	2	5%	2	5%	32%
	People Service	5	14%					14%
	Compras	2	5%	1	3%			8%
	Contabilidad	2	5%	1	3%			3%
Total								100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 54 ¿Qué lo motiva más?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De los datos obtenidos se determinó que la mayoría de los trabajadores los incentiva más el salario económico, abajo se detallara la distribución obtenida:

- Incentivo económico: Contabilidad y Compras con un 5%, People service con un 14%, Ingeniería con un 22% y Calidad con un 35%.
- Salario emocional: Contabilidad y Compras con un 3%, Ingeniería y Calidad con un 5%.
- Ambas opciones: Ingeniería con un 5% y Calidad con un 3%.

III. VARIABLE 3: Motivación

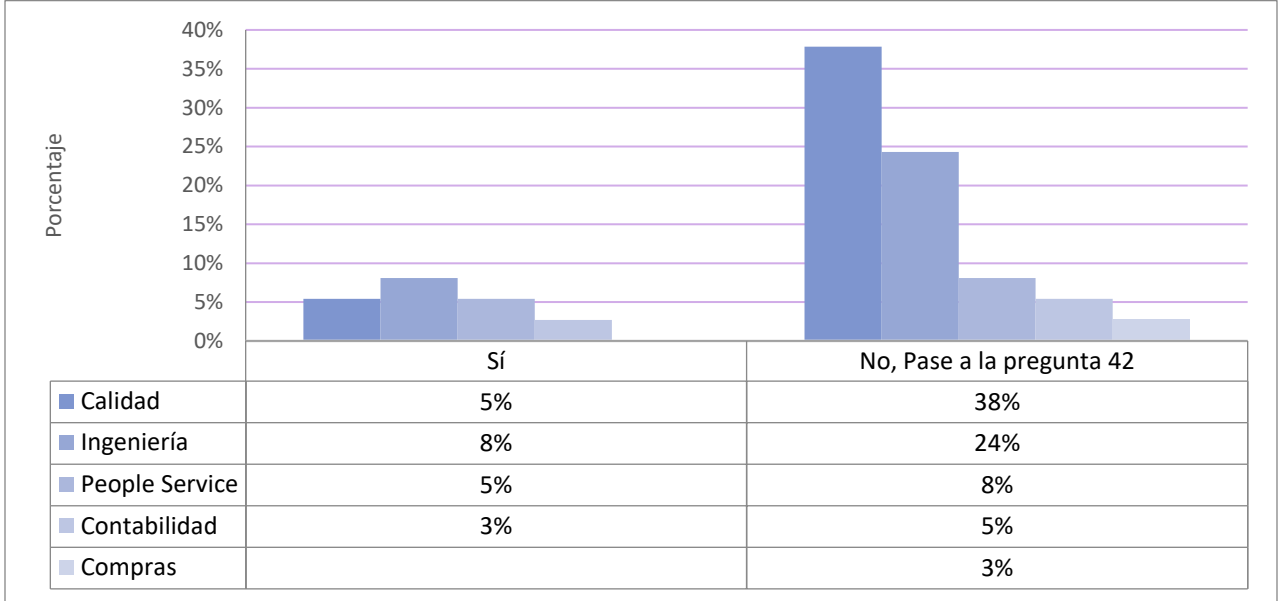
A. INDICADOR 1: Medición

Tabla N° 37 ¿Tiene usted conocimiento si Samtec aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir o conocer la motivación de sus colaboradores?

Descripción	Sí		No, Pase a la pregunta		Porcentaje Total
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Tiene usted conocimiento si Samtec aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir o conocer la motivación de sus colaboradores?			41		
Calidad	2	5%	14	38%	43%
Ingeniería	3	8%	9	24%	32%
People Service	2	5%	3	8%	14%
Contabilidad	1	3%	2	5%	8%
Compras			1	3%	3%
Total					100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 55 ¿Tiene usted conocimiento si Samtec aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir o conocer la motivación de sus colaboradores?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Según los datos recolectados la mayoría de los colaboradores desconocen si en Samtec se aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir la motivación. Las personas que indicaron que no tenían conocimiento de estas herramientas deben pasar a la pregunta 41.

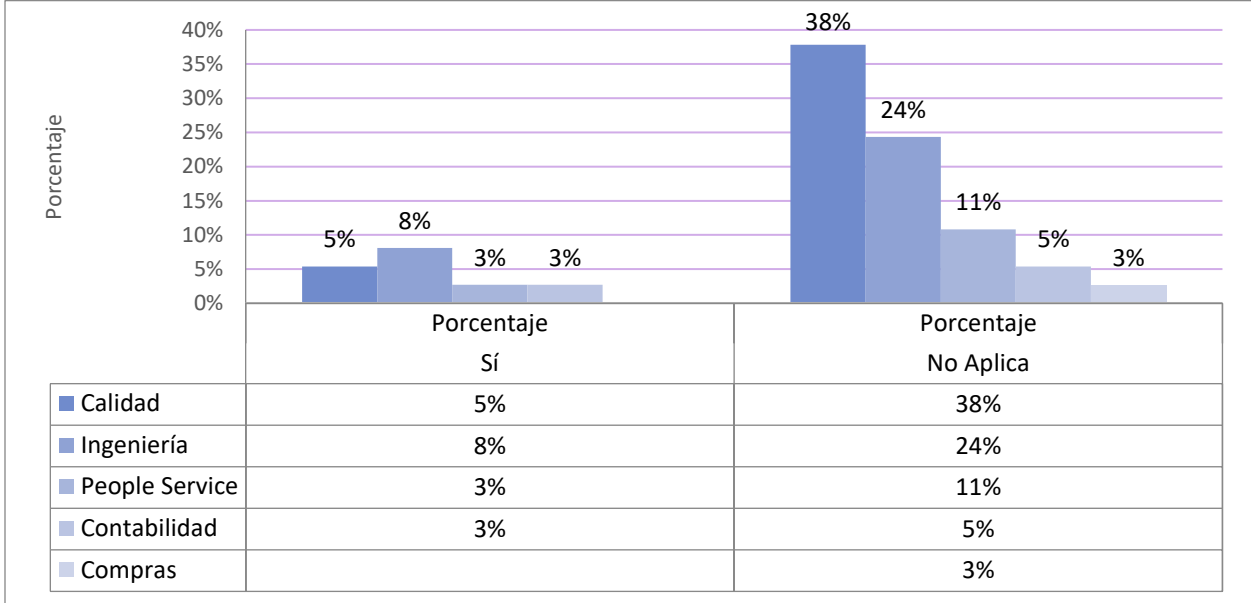
- El porcentaje de colaboradores que conocen las herramientas, encuestas o evaluaciones, es el siguiente: 3% Contabilidad, 5% People Service y Calidad, 8% Ingeniería.
- El porcentaje de colaboradores que desconocen es el siguiente: 3% Compras, 5% Contabilidad, 8% People Service, 24% Calidad y 38% Ingeniería.

Tabla N° 38 ¿Se le ha aplicado alguna encuesta, instrumento o evaluación de medición para evaluar la motivación laboral?

Descripción		Sí		No Aplica		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Se le ha aplicado alguna encuesta, instrumento o evaluación de medición para evaluar la motivación laboral?	Calidad	2	5%	14	38%	43%
	Ingeniería	3	8%	9	24%	32%
	People Service	1	3%	4	11%	14%
	Contabilidad	1	3%	2	5%	8%
	Compras		0%	1	3%	3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 56 ¿Se le ha aplicado alguna encuesta, instrumento o evaluación de medición para evaluar la motivación laboral?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

En los resultados obtenidos se obtuvo un porcentaje del 3% por parte de Contabilidad y People service, un 5% de Calidad y un 8% de Ingeniería confirmando que se le ha aplicado alguna encuesta, instrumento o evaluación de medición para evaluación la motivación, el resto de los colaboradores no contestó a la pregunta según indicaciones de la pregunta pasada (pregunta 36).

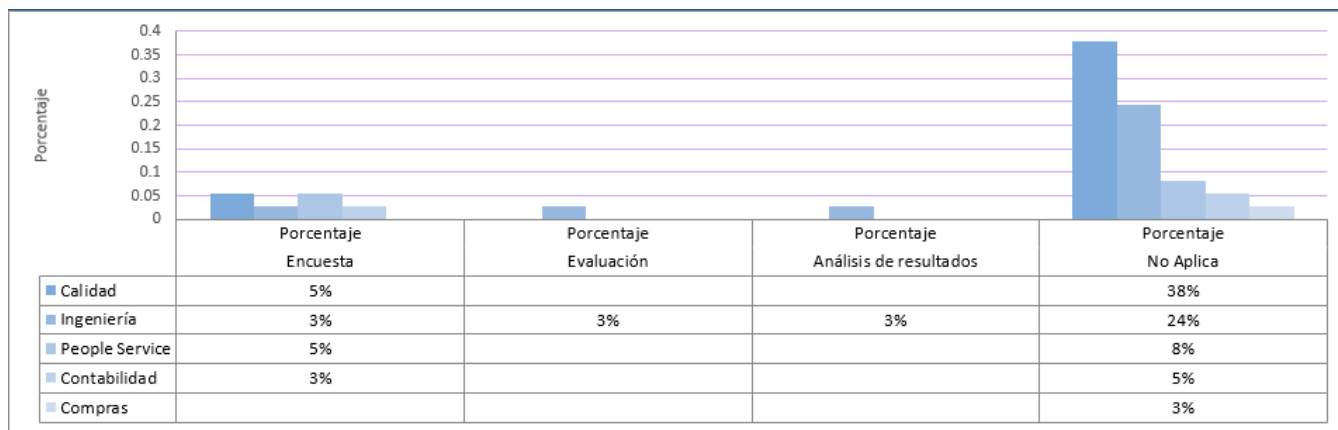
Tabla N° 39 Al momento de ser evaluados, ¿Qué tipo de herramienta se le ha aplicado?

Descripción		Encuesta		Evaluación		Análisis de resultados		No Aplica		% Total
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Al momento de ser evaluados, ¿Qué	Calidad	2	5%					14	38%	43%
	Ingeniería	1	3%	1	3%	1	3%	9	24%	32%
	People Service	2	5%					3	8%	14%

tipo de herramienta	Contabilidad	1	3%	2	5%	8%
se le ha aplicado?	Compras			1	3%	3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 57 Al momento de ser evaluados, ¿Qué tipo de herramienta se le ha aplicado?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Abajo se detallará cada porcentaje obtenido según las opciones seleccionadas por los 6 colaboradores que si cumplían con los requisitos para contestar esta pregunta:

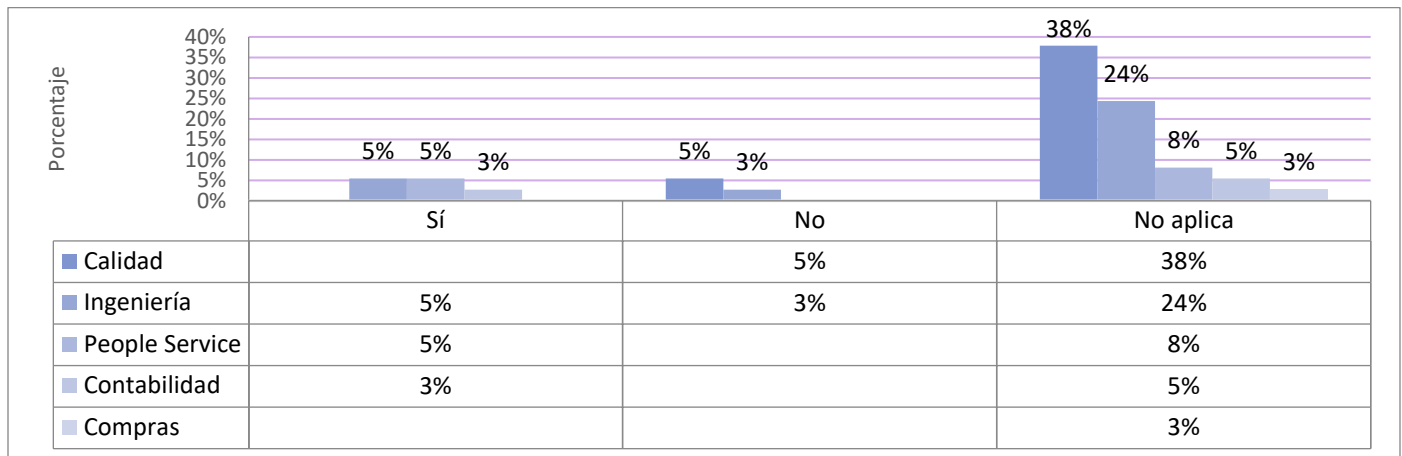
- Encuesta: 3% por parte de Contabilidad e Ingeniería, un 5% por parte de People Service y Calidad.
- Evaluación: 3% por parte de Ingeniería.
- Análisis de resultados: 3% por parte de Ingeniería.

Tabla N° 40 ¿Se le aplicó alguna de las pruebas indicadas en la pregunta anterior, con la finalidad de evaluar la motivación laboral una vez su regreso a la modalidad presencial?

Descripción	Distribución	Sí		No		No aplica		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Se le aplicó alguna de las pruebas indicadas en la pregunta anterior, con la finalidad de evaluar la motivación laboral una vez su regreso a la modalidad presencial?	Calidad			2	5%	14	38%	43%
	Ingeniería	2	5%	1	3%	9	24%	32%
	People Service	2	5%			3	8%	14%
	Contabilidad	1	3%			2	5%	8%
	Compras					1	3%	3%
Total								100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 58 ¿Se le aplicó alguna de las pruebas indicadas en la pregunta anterior, con la finalidad de evaluar la motivación laboral una vez su regreso a la modalidad presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Abajo se detallará cada porcentaje obtenido según las opciones seleccionadas por los 6 colaboradores que respondieron a la pregunta:

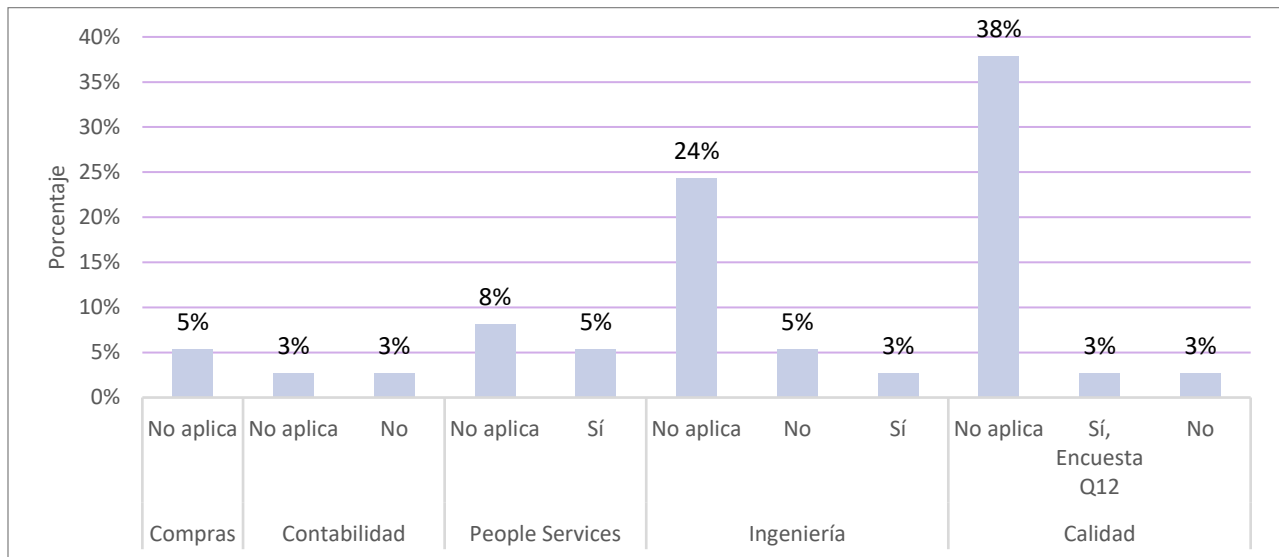
- Sí: se obtuvo un 3% por parte de Calidad y un 5% por parte de People Service e Ingeniería.
- No: se obtuvo un 3% por parte de Ingeniería y un 5% por parte de Calidad.

Tabla N° 41 ¿Considera usted necesario que se realice algún cambio en los métodos y herramientas utilizadas actualmente para medir la motivación Laboral?

Descripción	Departamento	Distribución	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera usted necesario que se realice algún cambio en los métodos y herramientas utilizadas actualmente para medir la motivación Laboral?	Compras	No aplica	2	5%	
	Contabilidad	No aplica	1	3%	
		No	1	3%	
	People Services	No aplica	3	8%	
		Sí	2	5%	
			No aplica	9	24%
	Ingeniería	No	2	5%	
		Sí	1	3%	
			No aplica	14	38%
	Calidad	Sí, Encuesta Q12	1	3%	
No		1	3%		
Total				100%	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 59 ¿Considera usted necesario que se realice algún cambio en los métodos y herramientas utilizadas actualmente para medir la motivación Laboral?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De las respuestas obtenidas se indicó por parte de contabilidad un 3% indico que no, People Service 5% indico que sí, Ingeniería indico un 3% que sí y un 5% que no, Calidad indico un 3% que sí y un 3% indico que no.

- En los cuales indicados por los que indicaron que sí, se destacó lo siguiente: People Service: Siempre hay espacio para nuevas herramientas y métodos con mayor alcance. Ingeniería: Sí, encuesta Q12.

IV. VARIABLE 4: Forma de Comunicación.

INDICADOR 1: Comunicación.

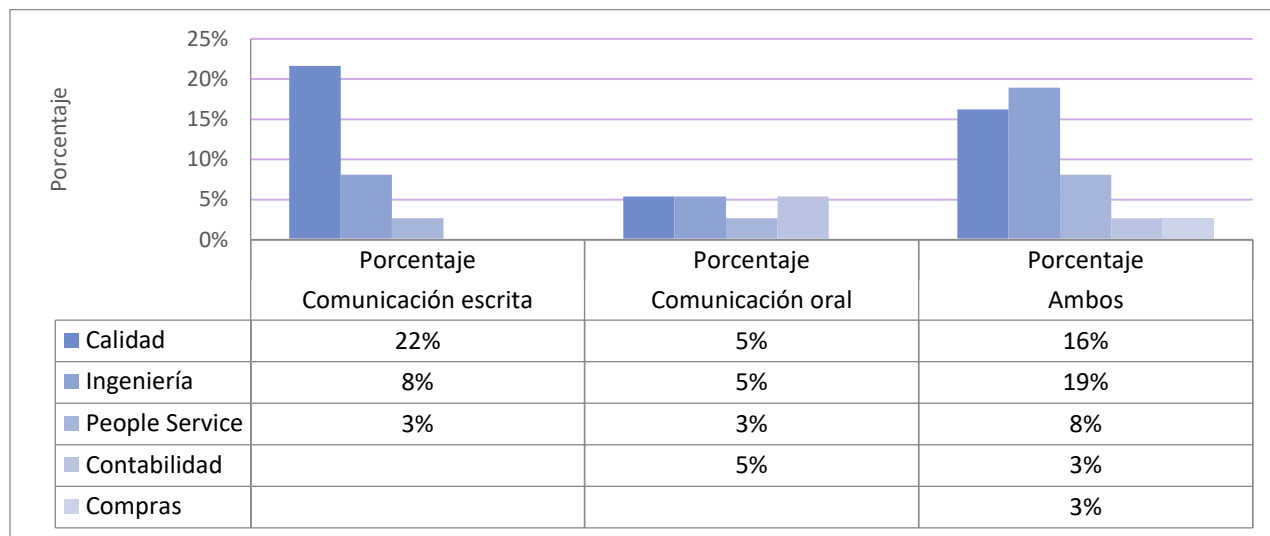
A. INDICADOR 1: Vía de notificación.

Tabla N° 42 ¿De qué forma le comunicaron que iban a regresar de la modalidad teletrabajo a presencial?

Descripción	Departamentos	Comunicación escrita		Comunicación oral		Ambos		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿De qué forma le comunicaron que iban a regresar de la modalidad teletrabajo a presencial?	Calidad	8	22%	2	5%	6	16%	43%
	Ingeniería	3	8%	2	5%	7	19%	32%
	People Service	1	3%	1	3%	3	8%	14%
	Contabilidad			2	5%	1	3%	8%
	Compras					1	3%	3%
Total		4	11%	7	19%	18	49%	100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 60 ¿De qué forma le comunicaron que iban a regresar de la modalidad teletrabajo a presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Abajo se detallará cada porcentaje según la opción seleccionada por los colaboradores encuestados:

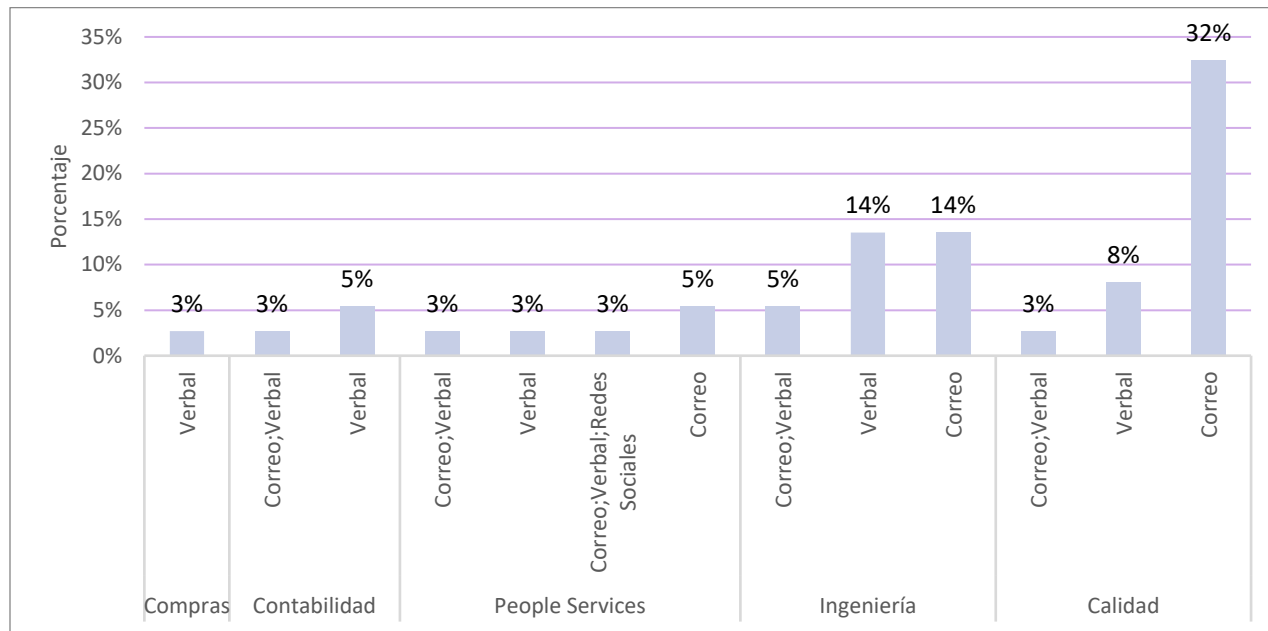
- Comunicación escrita: 3% People Service, 8% Ingeniería y 22% Calidad.
- Comunicación oral: 3% People Service, y un 5% de Contabilidad, Ingeniería y Calidad.
- Ambos tipos de comunicación: 3% de Compras y Contabilidad, 8% People Service, 16% de Calidad y 19% de Ingeniería.

Tabla N° 43 ¿Cuál fue el medio de comunicación que utilizó People Services o la jefatura correspondiente para comunicar el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?

Descripción	Departamento	Distribución	Frecuencia	Porcentaje	
¿Cuál fue el medio de comunicación que utilizó People Services o la jefatura correspondiente para comunicar el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?	Compras	Verbal	1	3%	
	Contabilidad	Correo; Verbal	1	3%	
		Verbal	2	5%	
	People Services	People Services	Correo; Verbal	1	3%
	Verbal		1	3%	
	People Services	People Services	Correo; Verbal; Redes		
			Sociales	1	3%
	o la jefatura	People Services	Correo	2	5%
			Correo; Verbal	2	5%
	para comunicar	Ingeniería	Verbal	5	14%
			Correo	5	14%
	modalidad de teletrabajo a	Ingeniería	Correo; Verbal	1	3%
Calidad			Verbal	3	8%
presencial?	Calidad	Correo	12	32%	
Total			37	100%	

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 61 ¿Cuál fue el medio de comunicación que utilizó People Services o la jefatura correspondiente para comunicar el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Abajo se detallará el porcentaje de cada respuesta obtenida por departamento.

- Compras: 3% verbal.
- Contabilidad: 3% correo y verbal. 5% verbal.
- People Service: 3% correo y verbal. 3% verbal, 3% correo, verbal y redes sociales, 5% correo.
- Ingeniería: 5% Correo y verbal, 14% verbal, 14% correo.
- Calidad: 3% Correo y verbal, 8% verbal, 32% correo.

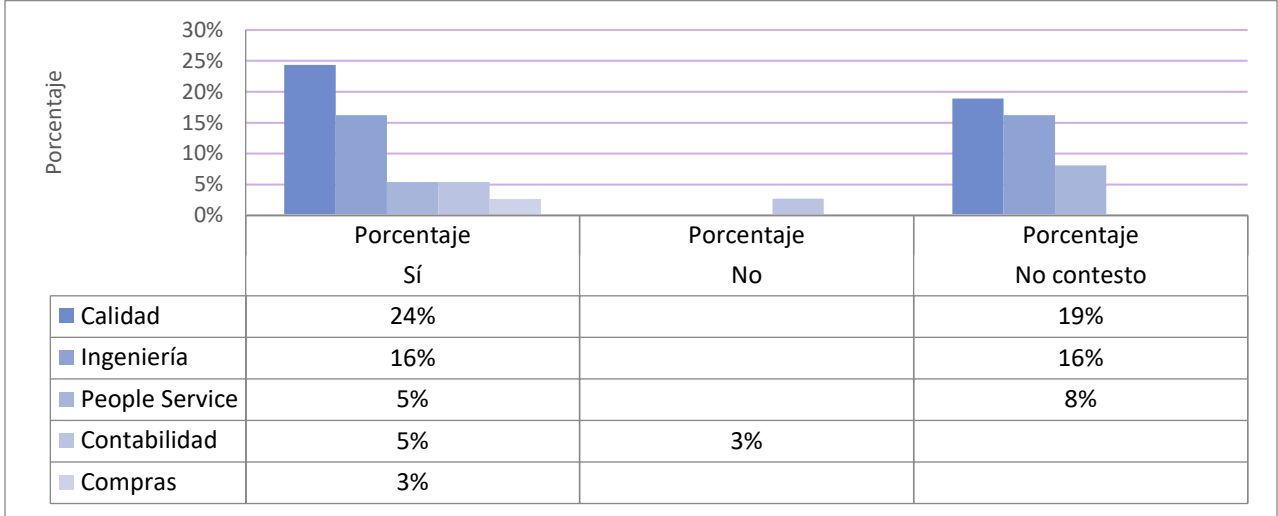
B. INDICADOR 2: Tiempo en la notificación de la noticia.

Tabla N° 44 ¿Considera usted que la notificación del cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se realizó con un plazo de tiempo prudencial para asimilar el cambio y prepararse?

Descripción		Sí		No		No contesto		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera usted que la notificación del cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se realizó con un plazo de tiempo prudencial para asimilar el cambio y prepararse?	Calidad	9	24%			7	19%	43%
	Ingeniería	6	16%			6	16%	32%
	People Service	2	5%			3	8%	14%
	Contabilidad	2	5%	1	3%			8%
	Compras	1	3%					3%
Total								100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 62 ¿Considera usted que la notificación del cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se realizó con un plazo de tiempo prudencial para asimilar el cambio y prepararse?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Se obtuvo un alto porcentaje de abstención al contestar esta pregunta, abajo se detallará cada porcentaje según la opción seleccionada por los colaboradores que desearon brindar una respuesta:

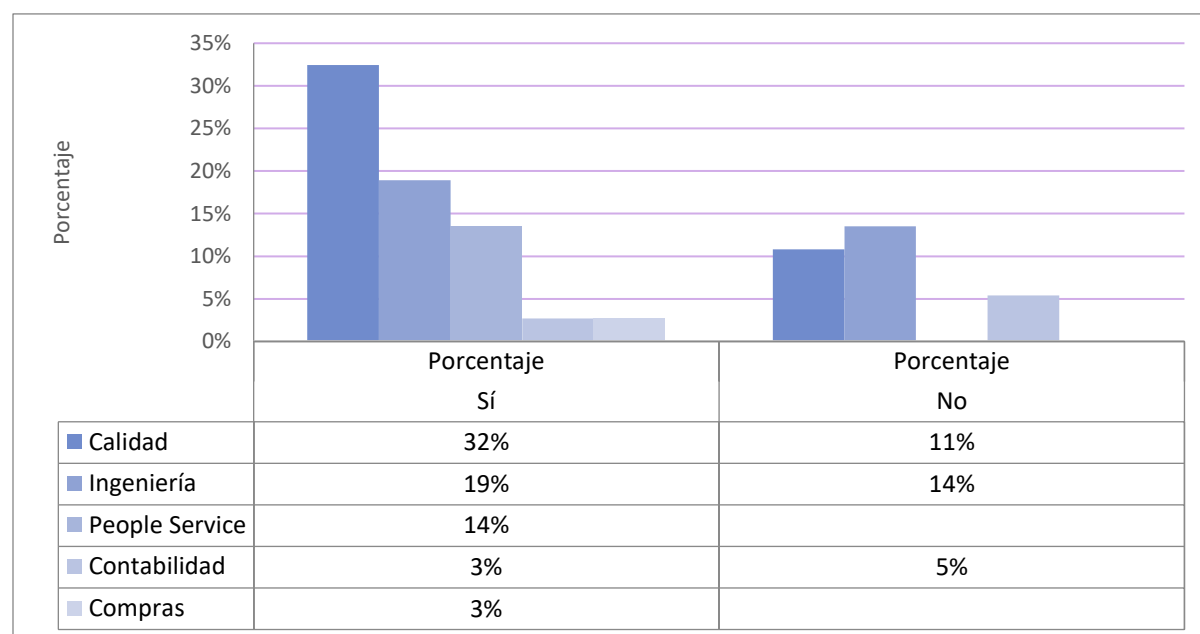
- Sí: 3% Compras, 5% Contabilidad y People Service, 16% Ingeniería y 24% Calidad.
- No: 3% Contabilidad.

Tabla N° 45 ¿Se encargó People Servicios de evacuar todas sus dudas, antes del cambio de modalidad?

Descripción		Sí		No		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Se encargó People	Calidad	12	32%	4	11%	43%
Servicios de evacuar	Ingeniería	7	19%	5	14%	32%
todas sus dudas, antes	People Service	5	14%			14%
del cambio de	Contabilidad	1	3%	2	5%	8%
modalidad?	Compras	1	3%			3%
Total						100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 63 ¿Se encargó People Servicios de evacuar todas sus dudas, antes del cambio de modalidad?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

De los datos obtenidos se determinó que la mayoría de los participantes recibieron ayuda por parte de People Service para evacuar todas las dudas sobre el cambio de modalidad, abajo se detallara porcentualmente la opción seleccionada por cada departamento:

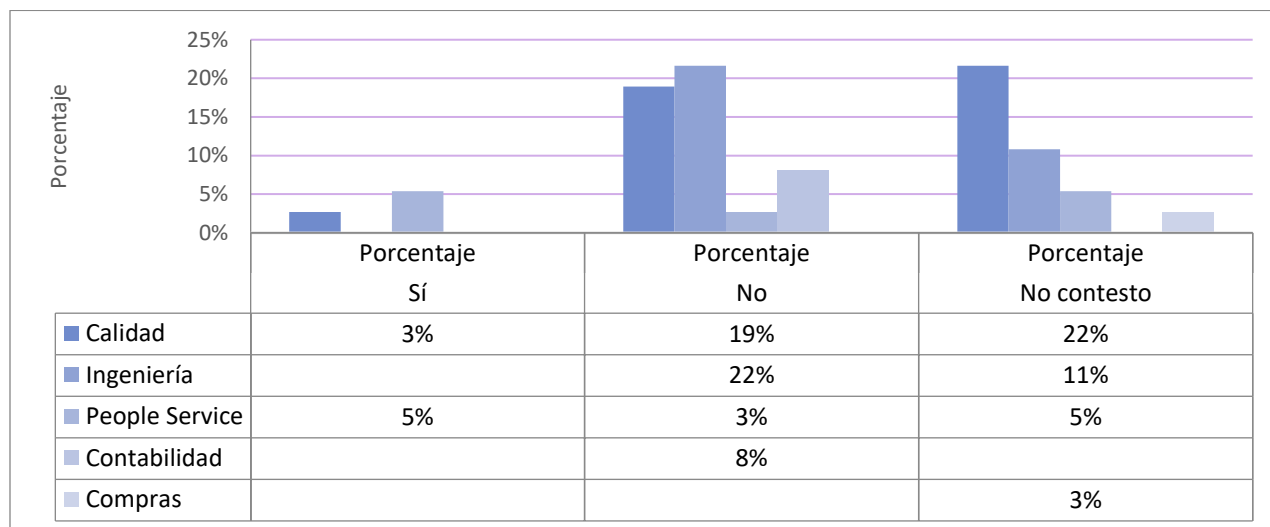
- Sí: 3% Compras, 3% Contabilidad, 14% People Service, 19% Ingeniería y 32% Calidad.
- No: 5% Contabilidad, 14% Ingeniería y 11% Calidad.

Tabla N° 46 ¿Considera que se debió brindar más tiempo al personal administrativo para asimilar la solicitud de People Servicios y sus jefaturas para realizar el cambio de la modalidad de teletrabajo a la presencial?

Descripción		Sí		No		No contesto		Porcentaje Total
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
¿Considera que se debió brindar más tiempo al personal administrativo para asimilar la solicitud de People Servicios y sus jefaturas para realizar el cambio de la modalidad de teletrabajo a la presencial?	Calidad	1	3%	7	19%	8	22%	43%
	Ingeniería			8	22%	4	11%	32%
	People Service	2	5%	1	3%	2	5%	14%
	Contabilidad			3	8%			8%
	Compras					1	3%	3%
Total								100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 64 ¿Considera que se debió brindar más tiempo al personal administrativo para asimilar la solicitud de People Servicios y sus jefaturas para realizar el cambio de la modalidad de teletrabajo a la presencial?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Según la respuesta brindada por los colaboradores encuestados, la mayoría considera que no se debió brindar más tiempo por People Service, para que los colaboradores asimilaran el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial:

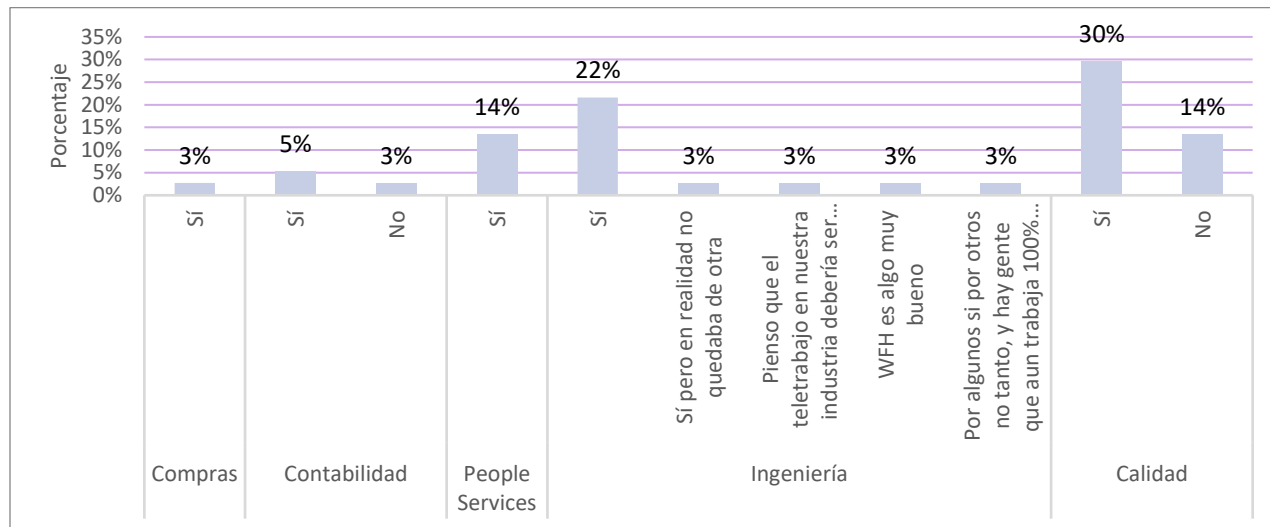
- Sí: 3% Calidad y 5% People Service.
- No: 3% People Service, 8% Contabilidad, 22% Ingeniería y 5% Calidad.

Tabla N° 47 ¿Cree usted que el mensaje del cambio de modalidad fue aceptado por los colaboradores de una manera positiva?

Descripción	Departamento	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que el mensaje del cambio de modalidad fue aceptado por los colaboradores de una manera positiva?	Compras	Sí	1	3%
	Contabilidad	Sí	2	5%
		No	1	3%
	People Services	Sí	5	14%
	Ingeniería	Sí	8	22%
		Sí, pero en realidad no quedaba de otra	1	3%
		Pienso que el teletrabajo en nuestra industria debería ser un 50% mínimo	1	3%
		WFH es algo muy bueno	1	3%
		Por algunos si por otros no tanto, y hay gente que aun trabaja 100% desde casa	1	3%
	Calidad	Sí	11	30%
		No	5	14%
	Total			100%

Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

Figura 65 ¿Cree usted que el mensaje del cambio de modalidad fue aceptado por los colaboradores de una manera positiva?



Fuente: Elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, de la empresa Samtec, Alajuela, Julio 2022.

La mayoría de los colaboradores encuestados consideran que el mensaje del cambio de modalidad fue aceptado, entre ellos: Compras 3%, Contabilidad 5%, People Service 14%, Ingeniería 22%, Calidad 30%.

- Acá se detallará los explique, brindados por los colaboradores que indicaron que el mensaje del cambio no fue aceptado: Sí, pero en realidad no quedaba de otra, pienso que el teletrabajo en nuestra industria debería ser un 50% mínimo, WFH es algo muy bueno, por algunos si por otros no tanto, y hay gente que aun trabaja 100% desde casa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 DISCUSIÓN

Este capítulo tiene como objetivo realizar una relación de los hallazgos relevantes encontrados en este estudio, por lo cual se relacionará los principales elementos evidenciados en los resultados de esta investigación, con respecto a los aspectos que tienen su origen en los antecedentes y el marco de referencia que fueron desarrollados anteriormente.

5.1.1 RELACION CON ANTECEDENTES

En lo que respecta propiamente a la relación de los resultados tenemos lo siguiente:

- Se puede observar que en los Departamentos de Calidad, Compras, Contabilidad, Ingeniería y People Service, los colaboradores muestran en su mayoría que se sienten motivados a la hora de realizar su trabajo de manera presencial, pero hubo un pequeño porcentaje de la población que indicó que no se sienten motivados y desearían tener al menos un día de teletrabajo, lo cual se puede relacionar con lo indicado en la tesis de (García & Forero, 2013) titulada *“Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales”* en el cual tiene como fin determinar las satisfacciones y la motivación laboral, como facilitadores del cambio organizacional. En las conclusiones más destacadas se indica que en el orden organizacional, la motivación es uno de los factores que influyen en el desempeño laboral de las personas, la satisfacción laboral es definida como un estado emocional positivo, el cual se considera como una de las dimensiones más representativas del comportamiento al interior de las organizaciones. Sobre este particular, es

importante tener en cuenta que los trabajadores que se hallan satisfechos en sus sitios de trabajo, al igual que con las personas que hacen parte de la organización, llegan a ser más productivos, y generan así ganancias dentro de la organización. Hay cuatro factores que determinan que la satisfacción laboral en una organización: la personalidad del trabajador, los valores de este, la influencia social y la situación del trabajo en sí.

- En los resultados de los datos obtenidos se indica que sus ingresos se han visto afectados después del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial, ya que han tenido un aumento en gastos de gasolina, transporte y comidas, lo cual se puede comparar con los resultados contrarios encontrados en el estudio de (Montero, Vaconcelos, & Arias, 2020) “*Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19*”, en donde se menciona que, un porcentaje mayor de los encuestados opinan que ven efectos positivos en el teletrabajo, como ahorros asociados con el tiempo de traslado casa-oficina-casa, así como una disminución en los gastos menores denominados “gastos hormigas, contrario a lo encontrado en Samtec donde los colaboradores sufrieron el impacto negativo al retornar de modalidad.

- En lo que respecta a la pregunta de que, si se sienten con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo de manera presencial, se obtuvo una pequeña parte de las respuestas relacionadas de manera negativa, y señalan que desean volver a la modalidad teletrabajo aun que se un par de días a la semana. Relacionado al tema de motivación e involucramiento de la empresa con respecto a contemplar el interés del personal ante un cambio, se puede observar las notas de la tesis de de (Visser, 2012 – 2013) “*Perceptions of justice in an organizational change situation: The effect on resistance to change and the mediating role of emotion regulation strategies*” en donde se habla sobre el impacto de la organización en las emociones de los empleados y que a menudo se pasan por alto, e indican que eventualmente los empleados son los

responsables del éxito del cambio organizacional. Los empleados a los que no les gusta el cambio o piensan en ello como injusto, pueden liderar con tener sentimientos negativos y esto puede provocar un clima de resistencia en la compañía. Por lo que ser sensible a los sentimientos de los empleados previene la resistencia y por lo tanto puede tener un efecto importante en el éxito del cambio.

- Otro resultado importante que la investigación arrojó es que la mayoría se encuentran motivados con la modalidad híbrida, comparada con la modalidad presencial o 100% teletrabajo, contrario a este se encuentra el estudio de (Giedrė, Rapuano, Varkulevičiūtė, & Stachová, 2020), en su tesis “Working from Home—Who Is Happy? A Survey of Lithuania’s Employees during the COVID-19 Quarantine Period”, en donde evidencian diferencias importantes sobre el teletrabajo como los beneficios y desventajas e indican lo siguiente: el teletrabajo tiene ventajas no solo para la propia organización, sino también para sus empleados, la flexibilidad de las organizaciones con respecto al horario y el lugar de trabajo de los empleados es muy útil, ya que ayuda a motivar a los miembros de la organización. Permite a las organizaciones satisfacer mejor las necesidades de empleados ayudándolos a equilibrar el trabajo y la vida privada, mantener la salud y la productividad, planificar de manera flexible las horas de trabajo, así como experimentar menos estrés relacionado con la comunicación, trabajar sin estar constantemente controlados por los gerentes y ahorrar tiempo en los viajes hacia y desde el lugar de trabajo.

5.1.2 RELACION CON MARCO REFERENCIAL

En lo que respecta propiamente resultados que podemos analizar con respecto a lo indicado en el Marco teórico tenemos lo siguiente:

- En cuanto al análisis se refleja que los colaboradores muestran en su mayoría que su salario satisface sus necesidades básicas, relacionado a lo indicado en la teoría de Herzberg, donde nos señalan que los factores higiénicos son factores de trabajo que rodean a la persona e incluye el salario y tienen una capacidad limitada para influir en la gente, cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción y si estos son precarios provocan insatisfacción.

- Según los datos recolectados la mayoría de los colaboradores lo motivamos el incentivo económico, esto contradice en parte la tesis realizada por (Huichi Quequejana, 2019) llamada “Motivación Laboral” en donde destaca que se debe conocer y determinar cuáles los posibles factores motivacionales intervienen en los colaboradores, entre tales resaltan necesariamente, el reconocimiento, integración y liderazgo. En resumen, es importante que las empresas investiguen en tendencias de que motivan a los trabajadores en la actualidad, e inviertan en recursos para que la motivación de los empleados sea alta, los empleados felices son empleados comprometidos con su trabajo y sumamente eficientes en sus labores. Hay que tomar en cuenta que los factores motivacionales en los empleados, no necesariamente se da por tener un trabajo y recibir un salario por las metas cumplidas, sino que también se busca ser retribuido por su trabajo de diferentes maneras como el reconocimiento, incentivos económicos y no económicos, demostrar interés en el empleado, y demostrarle que él también es parte importante de la empresa.

- Por otra parte, en la investigación se logró evidenciar que la mayoría de los encuestados consideran que poseen un horario flexible, así como omisión de marcas de entrada y que se les permite aplicar la iniciativa y creatividad en sus puestos de trabajo. Y según (Chiavenato, 2017) las teorías de motivación ofrecen diferentes alternativas, para que las organizaciones mejoren la experiencia laboral de sus colaboradores en la empresa, dos de estos factores se relacionan directamente con los hallazgos encontrados en esta investigación, como lo son:

a) **El enriquecimiento de las tareas:** al tener la oportunidad de tener nuevos proyectos o cambios en sus tareas, el empleo muestra más interés en su trabajo al estar en constante cambio y aprendizaje.

b) **Y la flexibilización de horarios:** es una manera de demostrar la confianza en sus empleados y generar satisfacción al personal al sentirse empleados de confianza.

- Por último, según lo indicado, el Departamento de People Service evacuó las dudas a todo el personal antes de realizar el cambio de modalidad, así también indicaron que el personal aceptó el mensaje del cambio de modalidad de manera positiva. Esto está relacionado directamente a la comunicación asertiva, la manera de transmitir el mensaje y asegurarse que este sea recibido de la manera correcta en la que se transmitir, (Chiavenato, 2017) indica que la comunicación es la transmisión de la información de una persona a otra o de la organización a otra. Es el fenómeno mediante el cual un emisor influye en un receptor y le aclara algo, más aún, es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian, comprenden y comparten información, por lo general con la intención de influir en el comportamiento de otras personas. La dinámica de la organización solo puede ocurrir cuando esta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados. (p.206-207).

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Concluida la investigación sobre la motivación de los colaboradores de las áreas de administración de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial en la empresa Samtec Interconnect Assembly durante el año 2021, se presentan las conclusiones en el presente capítulo con el fin de sintetizar los datos obtenidos.

En relación con la pregunta de investigación, basados en los datos suministrados por los colaboradores de las áreas de administración de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, se puede concluir que la mayoría los trabajadores de estas áreas no están conformes con el retorno de la modalidad de teletrabajo a presencial, y a la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que un modelo de jornada híbrida es lo ideal.

Esto se ve reflejado en la carencia de factores motivacionales mencionados, entre los cuales podemos destacar la falta de elementos de motivación como lo es, la solicitud de días de teletrabajo, incremento de gastos por el retorno a la modalidad presencial, falta de incentivos económicos, poco reconocimiento de las labores por parte de las jefaturas, como resultado obtenido se pudo evidenciar que el personal se encuentra desmotivado al tener que laborar 100% presencial, ya que consideran que sus labores, desempeño y supervisión no se ven afectados al laborar uno o dos días a la semana en modalidad teletrabajo.

Por otra parte, se encontró que influye en la motivación laboral en cuanto al tema de salarios tanto económicos como emocional, ya que, según los datos encontrados en la investigación, la mayoría de los colaboradores no están satisfechos con el pago por sus labores, consideran que no es acorde a las tareas que realiza y no han recibido un incentivo no económico en su periodo laboral.

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas las cuales están en función de los cuatro objetivos específicos establecidos, con el fin de brindar una mayor comprensión de los resultados alcanzados en el presente estudio.

En cuanto al primer objetivo específico que consiste en identificar los factores higiénicos y motivacionales al regresar a la modalidad presencial de los empleados de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, para incentivar y aumentar la motivación de los colaboradores, se concluye que:

1) En cuanto a si se han visto afectados sus ingresos al realizar el cambio de modalidad a presencial, según se muestra en la tabla 8, una pequeña parte de la población sí se vio afectada por el cambio ya que se incrementó el consumo de gasolina al transportarse al trabajo, y compra de alimentos.

2) Según lo consultado sobre los incentivos económicos y no económicos que podrían motivarlo, según la tabla 9, los incentivos más destacados mencionados por las cinco áreas son los: bonos, día libre por pago por cumpleaños y antigüedad y pago en dólares.

3) En cuanto a los datos obtenidos en la tabla 10, se concluye que la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa posee un buen lugar para realizar sus labores de manera presencial.

4) En lo que respecta a si la empresa varió las condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial, según los datos suministrados en la tabla 14, se concluye que a la mayoría no se le variaron sus condiciones laborales, que la influencia negativa en su motivación fue mínima o nula.

5) En cuanto a la forma de supervisión que aplica la jefatura, según los datos obtenidos en la tabla 16, se observa que la mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos con la forma

de supervisión que se les brinda, a excepción del área de Ingeniería ya que a veces no se sienten motivados por el tipo de supervisión.

6) Con base a los resultados según los datos obtenidos en la tabla 18, la mayoría de las personas que laboran en estos departamentos se sienten reconocidos por sus labores, pero hay personas de los equipos de Calidad e Ingeniería, que consideran que sus labores no son reconocidas y que su salario no se encuentra acorde a las tareas que realizan.

7) En cuanto a la consulta de que, si se sienten motivados a la hora de realizar su trabajo de manera presencial, según lo indicado en la tabla 23, la mayoría de los colaboradores se sienten motivados, pero algunos del departamento de Calidad indicaron que no se sienten motivados porque no les gusta el trabajo en la oficina y les gustaría más volver a la modalidad teletrabajo, ya que todavía existe resistencia al cambio.

8) En lo que respecta a la iniciativa y creatividad, según los datos obtenidos en la tabla 24, la mayoría de las personas se mostraron satisfechas con la libertad que poseen actualmente para desarrollar la iniciativa y creatividad.

9) En cuanto al compromiso con la empresa y los resultados que implica realizar sus labores, según lo indicado en la tabla 25, la mayoría de los colaboradores indicaron que se encuentran comprometidos con la empresa, con las labores que desempeñan y los resultados que estas conllevan.

10) Con respecto a cómo califican el trabajo, según lo indicado en la tabla 28, la mayoría de los colaboradores consideran que su lugar de trabajo es muy bueno o bueno, no se obtuvo respuesta negativa por parte de los participantes.

Basado en el segundo objetivo específico que consiste en, determinar si la motivación de los colaboradores de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, mejoro al regresar de la modalidad teletrabajo a presencial, con el fin de estimular su rendimiento, se concluye que:

11) Con respecto a la consulta de que, si el cambio de modalidad teletrabajo a presencial afectó la economía de los colaboradores, según los datos obtenidos en la tabla 31, se concluye sí se vieron afectados, ya que se incrementó por gasto de combustible al tener que estar viajando a la oficina, así como por el consumo de compra de almuerzos o snacks.

12) En cuanto a la preferencia de la modalidad señalada, se determina según los datos obtenidos en la tabla 33, que los colaboradores prefieren la modalidad híbrida teniendo un equilibrio en donde combinen ambas modalidades, teletrabajo y presencial.

13) En cuanto a la consulta sobre que otro tipo de incentivo no económico se podría implementarse en Samtec como salario emocional, según los datos obtenidos en la tabla 35, se concluye que a pesar de que la empresa ya cuenta con diferentes incentivos no económicos, los colaboradores solicitan que se les brinden nuevos incentivos.

14) En lo que respecta a qué motiva más a los colaboradores, según los datos obtenidos en la tabla 36, se concluye que el factor económico es predominante, una pequeña parte mencionó que ambos incentivos o que el emocional, dando a destacar que para el personal de Samtec que su motor principal de motivación es el incentivo económico.

Con respecto al tercer objetivo específico que consiste en, conocer si el departamento de People Service utiliza herramientas para medir la motivación de los colaboradores de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, se concluye que:

15) A la consulta de que si los colaboradores tienen conocimiento si la empresa aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir o conocer la motivación de sus colaboradores, según los datos obtenidos en la tabla 37, la mayoría de los colaboradores no conocen los instrumentos o encuestas que utiliza la empresa para medir la motivación de sus colaboradores por parte del departamento de People Service.

En cuanto al cuarto objetivo específico que consiste en, determinar si la herramienta de comunicación utilizada, para transmitir el mensaje del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial en las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería fue el indicado para la aceptación al cambio, se concluye que:

16) Con respecto a la forma en la que se comunicó el regreso de la modalidad teletrabajo a presencial, según lo indicado en la tabla 43, se concluye que se utilizó una vía de comunicación formal como lo es el correo, para formalizar el cambio. También se comunicó de manera informal como lo es la comunicación verbal, la cual es manera de tener mejor relación con la persona, al comunicar directamente el mensaje a la persona y tratando de incentivar a la aceptación del cambio.

17) Basado en si la notificación del cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se realizó con un plazo de tiempo prudencial para asimilar el cambio y prepararse, según la tabla 44 se obtuvo una respuesta positiva indicando que el tiempo brindado por parte de la jefatura, así como de People Service fue suficiente para que el personal se preparara para el retorno a la modalidad presencial.

18) En cuanto a si People Services se encargó de responder todas las dudas planteadas por los colaboradores por el cambio de modalidad, según los datos obtenidos en la tabla 45, la

mayoría de las personas indicaron que sus dudas sí fueron respondidas antes de realizar el cambio de modalidad a presencial.

6.2 LIMITACIONES

En la presente investigación se presentó una limitación a la hora de aplicar el instrumento de estudio, la cual se detalla a continuación:

6.2.1 Tiempo disponible para completar el cuestionario.

El personal administrativo de las áreas de Calidad, Compras, Contabilidad, Ingeniería y People Service, debido a las altas cargas de trabajo, los participantes disponen de tiempo limitado durante su jornada laboral para responder el cuestionario, lo que ocasiono una demora en el tiempo establecido para la entrega de las respuestas, por ende, se generaron atrasos con el desarrollo de los resultados de la información recolectada.

6.3 RECOMENDACIONES

En esta parte del capítulo vamos a desarrollar las recomendaciones que estimamos convenientes según los hallazgos que fueron establecidos en las conclusiones, esto con el fin de proporcionar a la organización recomendaciones pertinentes para desarrollar y mejorar la motivación laboral de los colaboradores.

En lo que concierne a la identificación de los factores higiénicos y motivacionales al regresar a la modalidad presencial de los empleados de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, para incentivar y aumentar la motivación de los colaboradores, se recomienda que:

1) Con respecto a si se han visto afectados sus ingresos al realizar el cambio de modalidad a presencial, se recomienda al Departamento de People Service incentivar a los colaboradores en la reducción de gastos por ejemplo realizar “carpooling” (viajar con otros compañeros) para reducir el gasto de gasolina, traer sus propios alimentos para no consumir en la soda de la empresa u otros restaurantes, así también considerar la posibilidad de al menos un día de teletrabajo, para aquellos puestos que sus tareas lo permitan.

2) A partir de la información suministrada en la conclusión sobre los incentivos económicos y no económicos que podrían motivarlo, es importante la creación de nuevos incentivos no económicos que no sean de gran impacto para la empresa y que sean fáciles de crear, como creación de áreas verdes de descanso, reconocimientos al desempeño de manera pública en las redes o medios sociales de la empresa, valorar la opción de acumular horas entre semana para que el viernes se pueda salir temprano sin descuidar los objetivos del puesto, considerar retomar los bonos a los colaboradores administrativos, estos pueden ser por metas u objetivos logrados.

3) En cuanto a las conclusiones de si consideran que la organización es un buen lugar para trabajar de manera presencial, se recomienda mantener las condiciones laborales y ambientales que se ha estado aplicando la empresa con el fin de que los colaboradores continúen percibiendo que la empresa es un buen lugar para trabajar.

4) Según los resultados encontrados en la tabla 14, en la que se hace referencia a las consideraciones de si variaron las condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se recomienda continuar de la misma manera, respetando la norma y seguir mejorando día a día, para mantener al empleado motivado constantemente.

5) A partir de los datos obtenidos en la tabla 16, sobre la forma de supervisión que aplica la jefatura, se recomienda al grupo de desarrollo profesional del Departamento de People Service, brindar a las jefaturas un:

5.1 Curso de coaching empresarial: es una metodología que desarrolla el talento de las personas y equipos, para que mejoren su desempeño y alcancen sus metas, se puede utilizar para optimizar el desempeño del equipo, ayuda a mejorar las habilidades de liderazgo y consolidar al equipo, ayuda a encontrar autoconfianza, empoderamiento, equilibrio, compromiso, motivación y satisfacción.

5.2 Habilidades blandas las cuales se relacionan con la forma en la que se interactúa y relaciona con otras personas, algunas habilidades que podrían brindar a las jefaturas de Samtec, para mejorar la motivación de sus colaboradores, son la comunicación y escucha asertiva, liderazgo, flexibilidad, negociación, orientación de resultados.

6) Para los colaboradores que no se sienten motivados, porque consideran que sus labores no son reconocidas, y su salario no se encuentra acorde a sus tareas, se recomienda lo siguiente:

6.1 A las jefaturas brindar a sus colaboradores incentivos emocionales como lo es el reconocimiento ante el equipo de trabajo, en redes o la revista de la empresa, destacando su trabajo.

6.2 Al Departamento de People Service elaborar una escala salarial para todos los puestos con el objetivo de facilitar la administración salarial de la organización, asegurando la equidad salarial interna y mantener la competitividad de los salarios con respecto al mercado.

6.3 También se recomienda crear manuales de perfiles de puestos, con el fin de contar con un documento que contenga de forma ordenada todos los aspectos técnicos tales como propósito, funciones, responsabilidades, condiciones del trabajo, competencias, requisitos.

7) Se recomienda al Departamento de People Service implementar una encuesta a los colaboradores con el fin de determinar las razones por las cuales no les agrada laborar de forma presencial.

8) A partir de los datos obtenidos en la tabla 24, se recomienda seguir incentivando en programas de mejora como lo es “Opex Idea” en Samtec, donde puedan tener iniciativa en la creación de proyectos, que sirvan de mejora continua a la compañía.

9) En cuanto a la conclusión obtenida al compromiso con la empresa y los resultados que implica realizar sus labores, para las personas que no se sienten comprometidas se recomienda al Departamento de People Services aplicar un proceso de onboarding, para los nuevos colaboradores la cual está orientada a adaptarse y adentrarlos a la cultura empresarial, y para los colaboradores con más antigüedad se recomienda utilizar tácticas como lo es hacer sentir al colaborador que su trabajo es importante, mantenerlos en constante capacitación, promover actitudes positivas e instaurar programas de reconocimiento.

10) Según las respuestas obtenidas en la tabla 28 con respecto a cómo califican el trabajo, se recomienda continuar las buenas prácticas que han mantenido hasta el momento, de igual manera siempre tener en cuenta la mejora continua para seguir siendo un buen lugar de trabajo.

En lo que concierne al segundo objetivo específico que consiste en, determinar si la motivación de los colaboradores de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, mejoro al regresar de la modalidad teletrabajo a presencial, con el fin de estimular su rendimiento, se recomienda lo siguiente:

11) Según los datos obtenidos en la tabla 31, se recomienda al Departamento de People Service y a las jefaturas considerar si sus colaboradores pueden realizar uno o dos días de teletrabajo si sus tareas lo permiten, así como incentivar al ahorro de gasolina realizando carpooling con sus compañeros que vivan en áreas cercanas, además aprovechar la asesoría con el banco Davivienda y solicitar que brinde talleres de educación financiera sobre reducción y manejo de gastos en general y hormiga.

12) Con respecto al incentivo del trabajo presencial, se recomienda al Departamento de People Service, evaluar la posibilidad de brindar más cantidad snack gratis entre semana, crear un entorno laboral desafiante y dinámico, premiar sus éxitos, brindar la oportunidad de participar en actividades voluntarias de desarrollo, con el fin de incentivar al personal a regresar a la modalidad presencial.

13) En cuanto a la conclusión sobre que otro tipo de incentivo no económico se podría implementarse en Samtec como salario emocional, se recomienda tomar en consideración los incentivos del día libre por cumpleaños y de antigüedad, bonos por metas cumplidas, reconocimiento público en las pizarras o pantallas por las labores realizadas, incrementar la variación de snacks en el cafetín, flexibilidad de horario laboral, almuerzos compartidos, actividades de team building para mejorar la dinámica del equipo y limar asperezas, los días viernes poder salir 3 o 4 horas antes, acumulando horas los días lunes a jueves para optar por este beneficio.

14) A partir de los datos obtenidos en las conclusiones sobre que motiva más a los colaboradores, si bien es cierto a nivel mundial se está viendo una situación económica complicada se recomienda hacer constantemente estudios del mercado para asegurar que sus salarios son competitivos, evaluar la posibilidad de brindar bonos por objetivos o desempeño.

Según las conclusiones obtenidas en el tercer objetivo específico el consiste en, conocer si el departamento de People Service utiliza herramientas para medir la motivación de los colaboradores de las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, se brindan las siguientes recomendaciones:

15) En relación con los resultados obtenidos en la tabla 37, se recomienda al Departamento de People Service, en caso de tener herramientas o encuestas para evaluar la motivación de sus colaboradores, aplicarlas, informar los resultados a los colaboradores y aplicar mejoras según los resultados. Además, analizar la posibilidad de implementar la encuesta Q12.

Por último, con respecto al cuarto objetivo específico que consiste en, determinar si la herramienta de comunicación utilizada, para transmitir el mensaje del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial en las áreas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería fue el indicado para la aceptación al cambio, se recomienda lo siguiente:

16) En referencia a los datos obtenidos en tabla 43, se recomienda el uso de redes sociales, boletines, pizarras, pantallas de comunicación para continuar incentivando la comunicación asertiva como se ha estado realizando, incentivar la comunicación siempre procurando que el mensaje llegue a todos los colaboradores de manera clara y directa.

17) Con respecto a la notificación del cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se recomienda para futuras notificaciones realizar el comunicado con tiempo suficiente para que los colaboradores puedan realizar los cambios necesarios e interiorizarlos.

18) En relación con las conclusiones de si People Services se encargó de evacuar todas sus dudas antes por el cambio de modalidad, se recomienda a dicho Departamento, tener una plataforma en Share Point, donde los colaboradores puedan ingresar y crear solicitudes de consultas, con un tiempo corto para brindar respuesta, sin la necesidad de que el colaborador asista a la empresa o llame para evacuar sus dudas.

REFERENCIAS

- Adrián, Y. (16 de Dic de 2020). *Definición de Ámbito Laboral*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/ambito-laboral/>
- Ale, F. L. (16 de Mayo de 2019). *Merca2.0*. Obtenido de <https://www.merca20.com/5-herramientas-de-motivacion-laboral-que-debes-conocer/>
- Barceló, D. D. (2018). *Factores percibidos como determinantes de la motivación laboral por los mandos medios de las empresas manufactureras privadas del Gran La Plata según el enfoque de la Teoría ERC*. La plata.
- Beltrán, E., & Villalta, K. (2020). IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TELETRABAJO EN LA.
- Caro, L. (21 de Enero de 2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. Obtenido de Liferider: <https://www.liferider.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Chiavenato, I. (06 de Enero de 2017). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Base de datos Universidad Hispanoamericana: <http://uhcr.basesdedatosezproxy.com:2222>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Interamericana.
- Diccionario de la Real Academia Española*. (2021). Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/motivaci%C3%B3n>
- Echavarría, R. B. (2012). *Investigación: camino al conocimiento*. UNED.
- España, E. S. (s.f.). *Motivación intrínseca y extrínseca: definiciones y ejemplos*. Obtenido de Eden Springs España: <https://www.aguaeden.es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca-definiciones-y-ejemplos>
- Etecé, E. (30 de Abril de 2021). *Motivacion*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/motivacion/>
- Galarza, C. R. (2020). *LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN*. CienciAmérica.

García, M., & Forero, C. (2013). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACILITADORES DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL: UNA EXPLICACIÓN DESDE LAS ECUACIONES ESTRUCTURALES.

George W, B. S. (2018). *Administración de recursos humanos*. Cengage.

Giedrė, A., Rapuano, V., Varkulevičiūtė, K., & Stachová, K. (2020). Working from Home—Who Is Happy? A Survey of Lithuania's Employees during the COVID-19 Quarantine Period.

González Vallejo, D. M., Chinchilla Jiménez, D., Guerra Vargas, L., & Jara Ocampo, M. (2018). *Guía cuantitativa para trabajos finales de graduación, tesis y tesis en ciencias sociales*.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill Education.

Huichi Quequejana, N. C. (2019). *Motivación Laboral*. Lima.

Huli. (06 de 01 de 2019). Obtenido de <https://www.huli.io/>

Jaramillo, O. (26 de Julio de 2019). *Trabajo remoto vs Trabajo presencial*. Obtenido de 6sigmait.com: <https://www.6sigmait.com/trabajo-remoto-vs-trabajo-presencial/>

Keith David, J. N. (17 de Junio de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>

Mente, C. 2. (2021). *Proceso motivacional: qué es, etapas, y teorías que lo explican*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/proceso-motivacional>

Montero, B., Vaconcelos, K., & Arias, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*.

Natali Torres, M. A. (2019). *Desarrollo Organizacional, Análisis de Variables*. Espoch.

Peiró, R. (03 de Mayo de 2021). *Motivación trascendente*. *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-trascendente.html>

- Prieto, J. H. (2018). *Metodología de la Investigación* . Pearson Educación .
- Quequejana, C. H. (2019). *Motivacion Laboral*. Lima.
- Quiroa, M. (8 de Febrero de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Razo, C. M. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación .
- Robbins, S. (17 de Junio de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/>
- ROBBINS, S. P. (28 de 02 de 2015). Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/estefanykaryelindeaza/2012/02/28/importancia-de-la-comunicacion-en-las-organizaciones/>
- Ruiz, H. M. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage.
- S.A., B. B. (2020). *Acerca de BCT*. Obtenido de <https://www.corporacionbct.com/acerca-de-bct-historia/>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* . McGraw-Hill Interamericana .
- Sampieri, R. H., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Samtec. (NA). Documentos internos.
- Samtec. (NA). *Manual del Colaborador*. Alajuela.
- Samtec. (NA). Our Story so Far. 20.
- Social, M. d. (20 de Mayo de 2021). *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: <https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo.html>
- Torres, Falconi, Ramirez. (2019). *Desarrollo Organizacional, Análisis de Variables*. Espoch.
- Torres, R. H.-C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - Hill Interamericana.

Trujillo, C. A., Naranjo Toro, M. E., Lomas Tapia, K. R., & Merlo Rosas, M. R. (2019). *Investigación Cualitativa Epistemología, métodos cuantitativos, Ejemplos prácticos, entrevistas en profundidad*. Valdivia, Chile: Universidad Técnica del Norte UTN.

Valencia, U. I. (18 de Set de 2021). *Se conoce como teorías de la motivación a todos los estudios orientados a aumentar la comprensión acerca de lo que impulsa a una persona a trabajar hacia una meta o resultado en particular*. Obtenido de Universidad Internacional de Valencia: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/teorias-de-la-motivacion-proposito-importancia-y-tipos>

Villasís, Miranda. (2016). Metodología de la investigación. *Revista Alergia Mexico*, <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199/336>.

Visser, M. (2012 – 2013). Perceptions of justice in an organizational change situation: The effect on.

ANEXOS



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

Instrumento para conocer cuál es la Motivación de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Services, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial durante el año 2021, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo. La presente encuesta contiene una serie de preguntas abiertas, semi abiertas y cerradas, con el fin de obtener la información para el desarrollo de la investigación, la cual será utilizada para fines académicos.

La presente encuesta únicamente debe completarse por el personal administrativo que trabaja en los departamentos de Calidad, People Services, Contabilidad, Compras, Ingeniería; su participación en este estudio es de suma importancia.

Toda la información de esta encuesta se trabajará bajo total discreción. Su participación en este estudio es confidencial y los datos se presentarán de forma grupal. En caso de publicarse los resultados de esta investigación o divulgarse en una reunión formal, se garantiza estrictamente el anonimato de todas las personas participantes en el estudio.

DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

Inter sex

2. ¿En cuál departamento labora?

Calidad

Recursos Humanos

Contabilidad

Compras

Ingeniería

3. ¿Cuál es su edad?

De 20 a 30 años

De 31 a 40 años

De 41 a 50 años

De 51 a 60 años

4. ¿Cuál es su grado académico?

Educación primaria

Bachiller en educación secundaria

Formación Técnica

Bachillerato Universitario

Licenciatura

Maestría

I. VARIABLE 1. Factores Higiénicos y Motivacionales.

Factores Higiénicos.

A. INDICADOR 1: Salario.

5. ¿Considera usted que su salario satisface sus necesidades básicas?

() Si

() No, Por qué _____

6. ¿Considera que su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos están acordes a sus cargas y responsabilidades laborales?

() Si

() No, Por qué _____

7. ¿Se han visto afectados sus ingresos después del cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?

() Si ¿Por qué? _____

() No

8. ¿Cuáles incentivos económicos y no económicos consideran usted podrían motivarlo?

B. INDICADOR 2: Condiciones de trabajo.

9. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar de manera presencial?

Si ¿Por qué? _____

No

10. ¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar bien su trabajo de manera presencial?

11. ¿Considera usted que su horario de trabajo presencial es flexible?

12. ¿Cómo calificaría el ambiente laboral después del cambio de modalidad teletrabajo a presencial?

Muy bueno

Bueno

Regular

13. ¿Variaron sus condiciones laborales una vez que se hizo el cambio de modalidad teletrabajo a presencial?

Si, Explique _____

No

C. INDICADOR 3: Supervisión.

14. ¿Cuáles son las formas que se utilizan para supervisar/direccionar o gestionar sus labores al pasar de la modalidad teletrabajo a presencial?

15. ¿Considera que la forma de supervisión que aplica su jefatura lo motiva?

Si

No, ¿Por qué? _____

16. ¿Considera usted que su jefatura podría mejorar algún aspecto de la forma de supervisión, que pueda influir directamente en su motivación laboral?

Si, Explique _____

No

Factores Motivacionales.

A. INDICADOR 1: Reconocimiento.

17. ¿Considera que sus labores son reconocidas?

Si

No, Explique _____

18. ¿Cuáles incentivos y/o reconocimientos recibió por parte de la empresa durante el año 2021 después de pasar de la modalidad de teletrabajo a la presencial?

Entradas al cine.

Camisas.

Vasos térmicos

Jarras.

Audífonos.

19. ¿Qué otros reconocimientos consideran usted que podría aplicar la empresa a sus colaboradores con el fin de buscar motivarlos?

B. INDICADOR 2: CONTENIDO DEL CARGO.

20. ¿Le gusta el trabajo que realiza en la compañía?

Si

No, Por qué _____

21. ¿Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo de manera presencial?

Si

No, Por qué _____

22. ¿Se siente motivado a la hora de realizar su trabajo de manera presencial?

Si

No, Por qué _____

23. ¿En su puesto de trabajo se puede aplicar la iniciativa y la creatividad?

Si

No

C. INDICADOR 3: Responsabilidad.

24. ¿Está usted comprometido con la empresa, y los resultados que implica realizar sus labores?

Si

No, Explique _____

25. ¿Cuenta con autonomía para realizar su trabajo a gusto de forma presencial?

Si

No

26. ¿Considera usted que es una persona responsable para realizar sus funciones?

Si

No

27. ¿Cómo califica su trabajo?

Muy bueno

Bueno

Regular

II. VARIABLE 2: Motivación.

A. INDICADOR 1: Incentivos económicos.

28. ¿Tuvo usted algún tipo de incentivo económicos después de volver a la modalidad presencial?

Si ¿cuál? _____

No Pase a la pregunta 30

29. ¿El incentivo que le brindó la empresa después de volver a la modalidad presencial, lo motivó?

Si

No

30. ¿El cambio de la modalidad teletrabajo a presencial, afecto su economía?

Si ¿ Por qué? _____

No

31. ¿Recibió usted algún tipo de bonificación después de realizar el cambio de modalidad?

Si

No

32. ¿Cuál de las siguientes modalidades los motiva más?

Teletrabajo

Presencial

Híbrida

B. INDICADOR 2: Salario emocional (incentivo no económico)

33. ¿Recibe alguno de los siguientes incentivos no económicos después del cambio de modalidad?

Flexibilidad de horario laboral.

Omisión de Marcas.

Snacks en horas laborales.

Áreas recreativas.

Guardería

Descuentos

Horario Flexible

Días libres

Buen ambiente laboral

Reconocimientos

34. ¿Qué otro tipo de incentivo no económico considera usted que podría implementarse en Samtec como salario emocional?

35. ¿Qué lo motiva más?

Incentivo económico

Salario emocional

III. VARIABLE 3: Motivación

C. INDICADOR 1: Medición

36. ¿Tiene usted conocimiento si Samtec aplica alguna encuesta, instrumento o evaluación para medir o conocer la motivación de sus colaboradores?

Si

No Pase a la pregunta 41

37. ¿Se le ha aplicado alguna encuesta, instrumento o evaluación de medición para evaluar la motivación laboral?

Si

No Pase a la pregunta 41

38. Al momento de ser evaluados, ¿Qué tipo de herramienta se le ha aplicado?

Encuesta

Entrevista

Evaluación

Análisis de resultados/ pruebas (360, Kolbe)

39. ¿Se le aplicó alguna de las pruebas indicadas en la pregunta anterior, con la finalidad de evaluar la motivación laboral una vez su regreso a la modalidad presencial?

Si

No

40. ¿Considera usted necesario que se realice algún cambio en los métodos y herramientas utilizadas actualmente para medir la motivación Laboral?

Si Cuáles _____

No

IV. VARIABLE 4: Forma de Comunicación.

INDICADOR 1: Comunicación

C. INDICADOR 1: vía de notificación.

41. ¿De qué forma le comunicaron que iban a regresar de la modalidad teletrabajo a presencial?

Comunicación escrita

Comunicación oral

Ambos

42. ¿Cuál fue el medio de comunicación que utilizó People Services o la jefatura correspondiente para comunicar el cambio de modalidad de teletrabajo a presencial?

Correo.ya

Verbal.

Llamada.

Redes Sociales.

D. INDICADOR 2: Tiempo en la notificación de la noticia.

43. ¿Considera usted que la notificación del cambio de modalidad teletrabajo a presencial, se realizó con un plazo de tiempo prudencial para asimilar el cambio y prepararse?

Sí

No ¿Por qué? _____

44. ¿Se encargó People Servicies de evacuar todas sus dudas antes por el cambio de modalidad?

Si

No

45. ¿Considera que se debió brindar más tiempo al personal administrativo para asimilar la solicitud de People Servicies y sus jefaturas para realizar el cambio de la modalidad de teletrabajo a la presencial?

Si

No

46. ¿Cree usted que el mensaje del cambio de modalidad fue aceptado por los colaboradores de una manera positiva?

Si

No, Explique _____

¡Agradecemos su valiosa colaboración!

ANEXO 2: DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Wendy Meza Villalobos, mayor de edad, cédula de identidad 1-1433-0484, en condición de egresado(a) de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humano, de la Universidad Hispanoamericana, y advertido(a) de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjuicio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humano, mi trabajo de graduación llamado "Motivación de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial durante el año 2021." Es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos, numero 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el diario oficial La Gaceta número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protagonizar este documento ante Notario Público.

Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 8 de agosto del año dos mil veintidós.

Wendy Meza V

Wendy Meza Villalobos.

ANEXO 3: CARTA APROBACIÓN TUTORA

Heredia, 16 de agosto del 2022

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Wendy Meza Villalobos, cédula de identidad número 1-1433-0484 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Motivación de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial durante el año 2021", la cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

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

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	9%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	17%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	16%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL	100%	92%

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

Atentamente,

CARMEN
SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
CARMEN SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2022.08.16 21:28:59
00/00

M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

ANEXO 4: CARTA APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE APROBACIÓN Y REVISIÓN DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, MBA. Milena Sotela Ramírez , cédula de identidad 1-573-526, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesina para optar por el Grado Académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante Wendy Meza Villalobos, titulada **“Motivación de los colaboradores de las áreas administrativas de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial durante el año 2021. ”**, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana una vez realizadas las correcciones requeridas.

Se extiende la presente, el 28 de agosto del 2022.

Atentamente,

MILENA MARIA
SOTELA
RAMIREZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MILENA MARIA
SOTELA RAMIREZ
(FIRMA)
Fecha: 2022.08.28
09:40:13 -06'00'

MBA. Milena Sotela Ramírez

Lectora Metodológica

Cédula identidad N. 1-573-526

ANEXO 5: CARTA APROBACIÓN CENIT

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 07 de agosto del 2022.

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Wendy Meza Villalobos con número de identificación 1-1433-0484 autor (a) del trabajo de graduación titulado, Motivación de los colaboradores de las áreas de administración de Calidad, People Service, Contabilidad, Compras, Ingeniería, al regresar de la modalidad teletrabajo a la forma presencial en la empresa Samtec Interconnect Assembly durante el año 2021, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

Wendy Meza Villalobos
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.