

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

**Administración de Empresas énfasis Recursos
Humanos**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración énfasis Recursos
Humanos.*

**Análisis de las consecuencias en la motivación
por Pandemia del COVID-19 en las áreas
Administrativas y Operativas en los
colaboradores de la empresa PRICOSE
localizada en San José, en el primer
cuatrimestre del 2022.**

Lucía Ventura Solano

Setiembre, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE GRAFICOS	8
ÍNDICE DE CUADROS	10
ÍNDICE DE IMÁGENES	11
AGRADECIMIENTOS	12
DEDICATORIA	13
RESUMEN	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	18
1.1.2 Delimitación del problema	25
1.1.3 Justificación	26
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	27
1.3 OBJETIVOS	27
1.3.1 Objetivo general	27
1.3.2 Objetivos específicos	27
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	29
2.1 MARCO TEÓRICO	29
2.1.1 Gestión talento humano y el Covid 19	29
2.1.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow	34
2.1.2.1 Abraham Maslow	34
2.1.3 Teoría X y Y de Douglas McGregor	37
2.1.3.1 Douglas McGregor	37
2.1.4 Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg	41

2.1.4.1 Frederick Herzberg	41
2.1.5 Teoría de las tres necesidades de McClelland	44
2.1.5.1 McClelland	44
2.1.6 Estés	47
2.1.6.1 Modelo de Matteson e Ivancevich del estrés laboral	47
2.1.7 Salud Ocupacional	48
2.2 MARCO CONCEPTUAL	52
2.2.1 Definición de Talento Humano	52
2.2.2 Definición de Capital Humano	52
2.2.3 Definición de Seguridad y Salud laboral	53
2.2.4 Definición de Bienestar	53
2.2.5 Definición de Satisfacción	53
2.2.5.1 Definición de Satisfacción laboral	54
2.2.6 Definición de Calidad de Vida	54
2.2.6.1 Definición de Calidad de Vida laboral	55
2.2.7 Definición de Motivación	55
2.2.7.1 Definición de Motivación laboral	56
2.2.8 Definición de Salario	57
2.2.8.1 Definición de Salario emocional	57
2.2.9 Definición de Administración General	57
2.2.10 Definición de Pandemia	58
2.2.11 Definición de Covid-19	58
2.2.12 Definición de Teletrabajo	58
2.2.13 Definición de Estrés	59
2.2.13.1 Definición de Estrés Laboral	59
2.2.14 Definición de Síndrome Burnout	60
2.2.15. Relación entre Estrés Laboral y Burnout	60
2.2.16 Definición de Desempeño Laboral	61
2.3 MARCO CONTEXTUAL	62
2.3.1 Reseña Histórica	62

2.3.2 Misión	63
2.3.3 Visión	63
2.3.4 Localización y Colaboradores	63
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	67
3.1 ENFOQUE	67
3.2 ALCANCE	68
3.3 DISEÑO	70
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	72
3.4.1 Población	73
3.4.2 Tipo de muestra	73
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	74
3.4.4 Consideraciones éticas	75
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	76
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	77
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	79
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	80
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	131
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	139
6.1 CONCLUSIONES	139
6.2 LIMITACIONES	146
6.3 RECOMENDACIONES	146
CAPÍTULO VII: PROPUESTA	
7.1 Nombre de la propuesta	154
7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará	154
7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta	154
7.4 Cronograma de actividades y responsables	155
7.5 Presupuesto necesario para su implementación	157

7.6 Fases de la propuesta	158
8.1 Propuesta de integración de equipo	163

REFERENCIAS	166
--------------------	------------

ANEXOS	174
---------------	------------

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	176
Anexo 2. Declaración Jurada	183
Anexo 3. Carta de autorización de la entidad	184
Anexo 4. Carta de aprobación del de la Tutora	185
Anexo 5. Carta de aprobación del Lector	186
Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT	187

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Cuál es su género?	80
Tabla 2. ¿En qué rango de edad se encuentra?	81
Tabla 3. ¿En cuál área realiza su trabajo?	82
Tabla 4. ¿Antigüedad en la empresa?	84
Tabla 5. ¿Su jefatura inmediata o supervisor, le hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área?	84
Tabla 6. ¿Considera usted que la motivación es importante para que usted realice un mejor trabajo?	85
Tabla 7. ¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral?	86
Tabla 8. ¿Su jefatura o supervisor realizan reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito?	89
Tabla 9. ¿Sus compañeros de trabajo, jefatura o supervisor, tienen hacia usted pequeños detalles que lo hacen sentir bien?	90
Tabla 10. ¿Su jefatura o supervisor, cuando tiene un conflicto con usted, le llama en privado y se conversa la situación para resolverlo?	91
Tabla 12. ¿Su jefatura inmediata, supervisor y compañeros, cuando se comunican con usted, lo hacen de forma cortés y con amabilidad?	95
Tabla 13. ¿Su jefatura o supervisor, cuando realizan promesas hacia usted, las cumplen?	96
Tabla 14. ¿Se siente realizado profesionalmente?	97
Tabla 15. ¿Considera que, conforme pasa el tiempo, las labores que ejecuta le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos?	99
Tabla 16. ¿Las labores que realiza, las considera como un reto profesional?	101
Tabla 17. ¿Siente usted estabilidad laboral?	102
Tabla 18. ¿Siente usted orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja?	103
Tabla 19. ¿Recomendaría trabajar en PRICOSE?	105

Tabla 20. ¿Mencione cinco factores o aspectos del clima organizacional que considera deben mejorar en su departamento?	106
Tabla 21. ¿La carga de trabajo que tiene es?	107
Tabla 22. ¿Cómo es el servicio de internet en su casa a la hora de realizar teletrabajo?	108
Tabla 23. ¿Cuenta en su casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo?	110
Tabla 24. ¿Describa como se ha sentido trabajado durante la pandemia y cómo ha sentido el ambiente laboral?	111
Tabla 25. Desde que inició la pandemia ¿Ha experimentado cambios en la forma en que trabaja? ¿Cuáles han sido esos cambios?	113
Tabla 26. ¿Se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo?	114
Tabla 27. ¿En qué modalidad prefiere trabajar?	116
Tabla 28. ¿El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros?	117
Tabla 29. Cuando pase la pandemia ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?	120
Tabla 30. ¿Con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial?	121
Tabla 31. ¿Las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el teletrabajo?	123
Tabla 32. ¿El estrés que le genera el teletrabajo afecta a su familia?	124
Tabla 33. ¿Cuáles recomendaciones da para un mejor desempeño laboral a la hora de hacer teletrabajo?	125
Tabla 34. ¿Cuáles mejoras cree que beneficie su motivación a la hora de realizar teletrabajo?	127
Tabla 35. ¿Le alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas?	129
Tabla 36. Diagrama de Gantt	156
Tabla 37. Presupuesto General de la propuesta	157

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. ¿Cuál es su género?	80
Gráfico 2. ¿En qué rango de edad se encuentra?	81
Gráfico 3. ¿En cuál área realiza su trabajo?	82
Gráfico 4. ¿Antigüedad en la empresa?	83
Gráfico 5. ¿Su jefatura inmediata o supervisor, le hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área?	84
Gráfico 6. ¿Considera usted que la motivación es importante para que usted realice un mejor trabajo?	86
Gráfico 7. ¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral?	87
Gráfico 8. ¿Su jefatura o supervisor realizan reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito?	89
Gráfico 9. ¿Sus compañeros de trabajo, jefatura o supervisor, tienen hacia usted pequeños detalles que lo hacen sentir bien?	90
Gráfico 10. ¿Su jefatura o supervisor, cuando tiene un conflicto con usted, le llama en privado y se conversa la situación para resolverlo?	92
Gráfico 11. ¿Su jefatura inmediata, supervisor y compañeros, cuando se comunican con usted, lo hacen de forma cortés y con amabilidad?	95
Gráfico 12. ¿Su jefatura o supervisor, cuando realizan promesas hacia usted, las cumplen?	97
Gráfico 13. ¿Se siente realizado profesionalmente?	98
Gráfico 14. ¿Considera que, conforme pasa el tiempo, las labores que ejecuta le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos?	100
Gráfico 15. ¿Las labores que realiza, las considera como un reto profesional?	101
Gráfico 16. ¿Siente usted estabilidad laboral?	102
Gráfico 17. ¿Siente usted orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja?	104

Gráfico 18. ¿Recomendaría trabajar en PRICOSE?	105
Gráfico 19. ¿La carga de trabajo que tiene es?	108
Gráfico 20. ¿Cómo es el servicio de internet en su casa a la hora de realizar teletrabajo?	109
Gráfico 21. ¿Cuenta en su casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo?	110
Gráfico 22. ¿Se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo?	115
Gráfico 23. ¿En qué modalidad prefiere trabajar?	117
Gráfico 24. ¿El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros?	118
Gráfico 25. ¿Le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?	121
Gráfico 26. ¿Con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial?	122
Gráfico 27. ¿Las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el teletrabajo?	124
Gráfico 28. ¿El estrés que le genera el teletrabajo afecta a su familia?	125
Gráfico 29. ¿Le alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas?	129

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Criterios de Investigación y de exclusión	75
Cuadro 2. Cuadro de operacionalización de las variables	78

INDICE DE IMÁGENES

2.1.2.1 Abraham Maslow	34
2.1.2.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow	37
2.1.3.1 Douglas McGregor	38
2.1.3.2 El ser humano ante el trabajo Teoría X y Teoría Y	40
2.1.4.1 Frederick Herzberg	41
2.1.5.1 McClelland	44
2.1.5.2 Motivadores Sociales, según McClelland	47
2.1.7.1 Factores Laborales	49
2.3.5 Organigrama de empresa	64
2.3.6 Ilustraciones Oficina Pricose	65
3.1.1 Esquema Enfoque de Investigación	68
3.3.1 Diseños de Investigación	72
7.1.1 Imagen de Motivación en acción	154
8.1.1 Imagen de bienvenida Oikoumene	163
8.2 Imágenes de Oikoumene	164

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a PRICOSE por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.

También quiero agradecer a mi tutora Milena Sotela quien con sus conocimientos y apoyo me guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.

Por último, quiero agradecer a mis amigos y a mi familia, por apoyarme.

Muchas gracias a todos.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi abuela, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

RESUMEN

Se realizó una investigación sobre el análisis de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE localizada en San José, en el primer cuatrimestre del 2022.

La salud como un elemento indispensable en cada ser humano, ante la situación actual de la pandemia del COVID-19 y a raíz de que la economía se detuvo y el desempleo aumentó considerablemente, nace la necesidad de realizar la presente investigación en PRICOSE el cual se vio afectado al someter a un 97% de su personal de manera inmediata mediante la modalidad de teletrabajo lo anterior en acato a las directrices giradas por el Ministerio de Salud de Costa Rica, esto para tomar las medidas necesarias de bioseguridad y evitar la propagación de este virus entre sus empleados ya que permite que los trabajadores sigan trabajando y recibiendo ingresos, así como, mitigar la propagación del virus mediante el aislamiento evitando el recorte de personal.

La metodología se basa en el enfoque cuantitativo, debido que se recolectarán datos mediante una encuesta aplicada a 36 colaboradores de PRICOSE, esta recolección de datos arrojará estadísticas para su análisis, y así obtener resultados generales importantes para la investigación planteada.

El propósito final de este proyecto es identificar una serie de oportunidades de mejora, para promover un incremento en el desempeño de los colaboradores e incentivarlos para que obtengan un crecimiento profesional y con ello se mejore la calidad de vida.

Como conclusión de esta investigación, se identificaron una serie de factores que logran motivar a los colaboradores y otros que no logran aún impactar en dicha motivación.

En cuanto a las recomendaciones, se presentarán ideas relevantes para que la empresa logre alcanzar altos niveles de motivación en sus colaboradores, tomando en cuenta la importancia de contar con colaboradores identificados, productivos y muy comprometidos con la empresa y con su gestión.

Palabras Clave: Covid-19, Teletrabajo, Salario Emocional, Motivación y Productividad.

Abstract

An investigation was carried out on the analysis of the consequences on the motivation of the COVID-19 Pandemic in the Administrative and Operational areas in the collaborators of the PRICOSE company located in San José, in the first quarter of 2022.

Health as an essential element in every human being, given the current situation of the COVID-19 pandemic and as a result of the fact that the economy stopped and unemployment increased considerably, were factors that motivated to carry out the present investigation in the company PRICOSE, which was affected by submitting 97% of its staff immediately through the teleworking modality, abiding by the guidelines issued by the Costa Rican Ministry of Health. The company took the necessary biosafety measures to prevent the spread of this virus among its collaborators to ensure that they continue working and receive income, as well as to mitigate the spread of the virus through isolation, avoiding personnel dismissal processes.

The methodology is based on the quantitative approach, due to the fact that data will be collected through a survey applied to 36 PRICOSE collaborators, this data collection will yield statistics for analysis, and thus obtain important general results for the proposed investigation.

The final purpose of this project is to identify a series of opportunities for improvement, to promote an increase in the performance of employees and encourage them to obtain professional growth and thereby improve their quality of life.

As a conclusion of this investigation, a series of factors were identified that manage to motivate the collaborators and others that still do not manage to impact said motivation.

As for the recommendations, relevant ideas will be presented so that the company can achieve high levels of motivation in its collaborators, taking into account the importance of having identified, productive and highly committed collaborators with the company and its management.

Keywords: Covid-19, Telecommuting, Emotional Salary, Motivation and Productivity.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

La primera fuente de información consultada es por parte de Luz Marina (2021), presentó su tesis titulada “Nivel de ansiedad, estrés y depresión en personal de la Microred San Martín de Socabaya en tiempos de Covid-19”. La pandemia por COVID-19 ha producido un impacto sin precedentes tanto en la economía mundial pero principalmente en la salud física y mental del personal que labora en centros de salud, clínicas hospitalares y empresas; por esa razón la presente tesis buscó determinar el nivel de estrés, ansiedad y depresión del personal que labora en la Microred San Martín de Socabaya. En cuanto a la metodología, la investigación se desarrolló siguiendo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación descriptivo, para la realización de este estudio se aplicó el cuestionario DASS-21, recibiendo un total de N=82 respuestas, donde el 72,84% fueron mujeres y el 27,16% fueron varones, siendo la mayoría médicos y personal de enfermería, que oscilaban entre edades de 25 a 54 años. Los encuestados presentaban comorbilidades como obesidad, cáncer, hipertensión arterial, enfermedades inmunes, enfermedades cardiacas, diabetes, enfermedades respiratorias, entre otras. También, todos los encuestados padecieron síntomas relacionados a la COVID-19 como fiebre, fatiga, dolores de cabeza, dolor de garganta, escalofríos, pérdida del gusto y olfato, fiebre, tos, dificultad para respirar, entre otros. Sin embargo, se notó que presentaron síntomas de ansiedad en niveles normales en un 90,2%, niveles leves en el 8,5% y niveles moderados en el 1,2%, por otro lado, presentaron síntomas de depresión en niveles normales con un 80% y niveles leves con un 2,4%, finalmente, no se manifestaron síntomas

importantes de estrés. En conclusión, los encuestados al presentar comorbilidades tendrían una mayor predisposición de enfrentar emocionalmente la actual pandemia.

The second source of information consulted is from Janeth Salvador Moreno (2021), presented thesis titled “Design and validation of an instrument for the insertion of the emotional salary in the face of COVID-19 “. The labor sector has responsibly faced the effects of the coronavirus (COVID-19) and the adversities that this epidemic causes, however, this human group is not exempt from risks and psychological effects due to the seriousness of the situation in the workplace, which you can resettle into the family. His performance is consistent with reality, although he needs different emotional conditions that allow him to continue in his performance. The research had as objectives: to design an instrument to measure the emotional salary and validate the instrument created for the insertion of the emotional salary before COVID-19. The methodology used was non-experimental, descriptive, and transversal, and as a variable of study interest: the Emotional Salary. An instrument was designed and validated to measure emotional salary, with a Cronbach’s alpha of 0.925, which was applied to a sample of 207 workers, between ages 23 to 52 years old. Respondents expressed a favorable predisposition to the instrument and their perception of emotional salary is considered high. As conclusions, the reaffirmation of the insertion of the emotional salary is obtained, with strategies of attention to human resources in a personalized way, with respect to their emotions in the workplace in the face of COVID-19.

La tercera investigación consultada la realiza Madero Sergio (2020), presentó tesis titulada “Estrés y mitos relacionados con los efectos de la pandemia COVID-19 en el trabajo remoto”, El propósito fue conocer las implicaciones que ha presentado COVID-19 en el

ámbito laboral para desarrollar estrategias de investigación relacionadas con temas de comportamiento humano y organizacional en la perspectiva empresarial.

La metodología usada fue Cuantitativo, exploratorio con base en fuentes primarias y secundarias, se diseñó y aplicó un cuestionario en línea con 33 ítems que se aplicó en el ámbito laboral mexicano, durante el período del 7 al 16 de marzo, es decir, en la misma semana en que la OMS hizo la pandemia. declaración por COVID-19, obteniendo un total de 332 respuestas, con una población entre los 18 a 50 años.

Con los análisis descriptivos realizados, se pudo conocer la percepción que tuvieron las personas de diversos aspectos relacionados con el COVID-19, y posteriormente se realizaron las correspondientes pruebas de confiabilidad, obteniendo índices alfa de Cronbach superiores a 0.8. Al inicio de la declaración de pandemia por COVID-19, se evidenció una relación entre el estrés y los aspectos relacionados con la llegada del COVID-19, evidenciando su impacto en la fuerza laboral.

La cuarta fuente de información consultada es de Brenda Lorena (2020), presentó tesis titulada "Factores laborales asociados al síndrome de Burnout durante COVID-19" La tesis tuvo como objetivo determinar los factores laborales asociados al síndrome de Burnout durante COVID-2019 en personal de enfermería del Hospital Dr. Efrén Jurado López, Guayaquil, 2020. La tesis se fundamentó en un enfoque cuantitativo, con finalidad básica y alcance correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental, tipo transversal correlacional. Se estudió una muestra censal de 50 trabajadores de enfermería, con un rango de edad de los 25 a 55 años. Se aplicó un cuestionario validado de 57 preguntas relacionadas a datos sociodemográficos, factores laborables (dimensiones: sobrecarga y condición laboral) y síndrome de Burnout (dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal), los cuales fueron sometidos a la prueba confiabilidad y validados por

los expertos correspondientes. Los resultados de Factores Laborales asociados al síndrome de Burnout indican que ha mayor índice porcentual de factores laborales, mayor índice porcentual de síndrome de burnout es así como ambos cuestionarios reflejaron los niveles inadecuado y alto respectivamente siguiendo una relación cercana y directa entre ellas, según los datos procesados mediante Rho de Spearman, además de medir la correlación de Spearman entre dimensiones de ambas variables; asimismo se estableció conexiones entre indicadores estrechamente relevantes. La hipótesis general de la investigación indica que: Existe asociación inversa de los factores laborales y síndrome de Burnout durante COVID-2019 en personal de enfermería del Hospital Dr. Efrén Jurado López, Guayaquil, 2020.

La quinta fuente de información consultada es por parte de Verónica Gutiérrez (2020), presentó tesis titulada “Impacto laboral de la pandemia por la Covid 19 en las empresas fotocopiadoras y librerías en Arequipa”, 2020. Se realizó en la ciudad de Arequipa – Perú, durante el año 2020. El tipo de investigación fue ex post facto, el nivel fue explicativo, y el diseño fue no experimental, de corte transversal. La técnica que se utilizó para ambas variables fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para ambas variables. La población está constituida por 21 librerías y fotocopiadoras de la ciudad de Arequipa; para hallar la muestra se va a utilizar el método no probabilístico y dirigido, por tal razón, la muestra la conforman la misma cantidad de la población, es decir, 21 librerías. Los resultados concluyeron que, la Covid 19 ha causado que, más del 95% de empresas fotocopiadoras y librerías cierran de forma indefinida y que se despida a los trabajadores, los únicos que se encuentran laborando, pero de forma remota, son los gerentes y administradores, sin embargo; al no haber ingresos económicos por la falta de ventas, estas empresas solo se mantienen de forma legal, más ya no están abiertas al público. Las empresas fotocopiadoras y librerías actualmente no tienen trabajo y tampoco trabajadores.

La sexta fuente de información consultada es por parte de Margarita Delgado (2020), presentó tesis titulada "Rol del Departamento de Recursos Humanos durante COVID-19". El objetivo fue analizar el rol que desempeña el área de Recursos Humanos en el marco de la pandemia del COVID-19 por medio de un estudio de caso.

Teniendo en cuenta la unidad de análisis del presente estudio, se llevó a cabo una metodología de investigación cualitativa del tipo estudio de caso. Para el estudio se seleccionaron dos grupos de participantes de una empresa multinacional, que se dedica al diseño, producción y distribución de electrodomésticos de línea blanca en más de 70 países alrededor del mundo y con sede en Bogotá D.C, Colombia.

Por medio de la investigación se pudo concluir que el área se encargó de comunicar las decisiones de la empresa a todos los trabajadores de la organización, de forma grupal y en algunos casos de manera individual, explicando las razones y resolviendo las dudas que tuvieran las personas.

The seventh source of information consulted is from Miguel R. Olivas-Luján (2020), presented thesis titled "Stress and myths related to the effects of the COVID-19 pandemic on remote work ". Know the implications of COVID-19 in the workplace to develop research strategies related to issues of human and organizational behavior from a business perspective. The methodology was quantitative, exploratory based on primary and secondary sources, an online questionnaire with 33 items was designed and applied that was applied in the Mexican work environment, during the period from March 7 to 16, that is, in the The same week that the who made the declaration of a COVID-19 pandemic, obtaining a total of 332 responses, between ages 20 to 50 years old. With the descriptive analyzes carried out, it was possible to know the perception that people have on various aspects related to COVID-19, subsequently the corresponding reliability tests were carried out, obtaining alpha cronbach indices greater

than 0.8. At the beginning of the declaration of the COVID-19 pandemic, a relationship between stress and various aspects related to the arrival of COVID-19 was demonstrated, evidencing its impact on workers.

La octava fuente de información consultada es por parte de Ricardo Gonzalez (2020), presentó tesis titulada “Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de la empresa de Lima-Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), En el Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)”. Como objetivo se plantearon, conocer las oportunidades para la implementación del teletrabajo en áreas 17 organizacionales de empresas en Lima-Perú. En cuanto a la metodología, la investigación se desarrolló siguiendo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación descriptivo. Por medio de los resultados se logró concluir que, el teletrabajo puede permitir un incremento en la productividad de los colaboradores y un óptimo desempeño en el logro de los objetivos organizacionales, entre las competencias que debe poseer un trabajador para emplear esta modalidad de trabajo, se encuentran: disciplina, motivación y compromiso. Valdiviezo (2019) presentó una tesis titulada, “Suspensión perfecta en el procedimiento de cese colectivo por causas económicas y la vulnerabilidad a los derechos del trabajador” para optar al título de Abogada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo- Perú. Como objetivo se planteó, conocer la manera en que la suspensión perfecta de labores que otorga de forma automática ante la solicitud del empleador en el procedimiento de cese colectivo por causas económicas vulnera los derechos de los empleados. La investigación siguió un enfoque cualitativo, aplicando como métodos, el hermenéutico, doctrinario, dialéctico y comparativo; en cuanto al tipo de investigación se utilizó la analítica, sintética e inductiva. Por medio de los resultados y logro concluir que, la suspensión perfecta de labores se da de forma automática producto de la solicitud realizada

por el patrono de cese colectivo por causas económicas vulnera los derechos del empleado, debido a que esta tiene como propósito la suspensión del compromiso del patrono para con sus empleados, lo que atenta contra el bienestar laboral de los trabajadores y el derecho de estos percibir una adecuada remuneración por la labor desempeñada.

La novena fuente de información consultada es por parte de Cesar Mera (2019), presentó su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral: un estudio con los ejecutivos de ventas de corporación markbar 2019” La tesis fue resultado de una investigación dirigida a caracterizar los motivos predominantes en el desempeño de los ejecutivos de ventas de Corporación Markbar. Se realiza en el contexto de que la empresa tuvo cambios a nivel de jefatura y algunos desafíos en el departamento de ventas, y planteó la demanda de llevar a cabo un estudio para conocer cuáles eran aquellos motivos que tenían mayor predominio en el desempeño; la muestra estuvo conformada por todos los ejecutivos de dicho departamento, cuyas edades oscilan entre los 22 a 50 años de edad, a quienes se les administró los cuestionarios del Registro de la Actividad, el Método Directo y el Método Indirecto (RAMDI) además se realizó un Registro de la Observación y el Registro de Datos Personales, en cuanto al desempeño se tuvo acceso al Cuadro General de Ventas de la empresa. Se pudo evidenciar la existencia de una jerarquía de motivos predominantes dentro del grupo, y entre los más sobresalientes se encontraron los motivos para conseguir bienes y dinero, motivos para realizar un buen trabajo dentro de la empresa y motivos relacionados con los deberes familiares, lo cual ha permitido caracterizar y describir esta relación, cumpliendo así con los objetivos de este trabajo de investigación.

La décima fuente de información consultada es por parte de Jerzy Soto (2017), presentó tesis titulada “Gestión del talento humano y motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, Lima 2017”. La investigación tuvo como objetivo

determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016. En cuanto a la metodología, es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y Correlacional, se realizaron encuestas a 105 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04, cuyas edades son entre los 20 y 55 años de edad. Se llega a las conclusiones que respecto al objetivo general planteado: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según, personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, el resultado indica que el valor Rho Spearman arrojó el resultado de 0,818, lo que indica que existe una relación positiva entre las variables, presentando además un nivel de correlación alto. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; por consiguiente, se asevera que: entre la gestión del talento humano y la motivación laboral existe relación directa y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2017.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se lleva a cabo con los trabajadores del Área Administrativa y Operativa de PRICOSE, con edades entre los 18 y 60 años, en la provincia de San José, durante el periodo de enero a abril del 2022.

1.1.3 Justificación

La pandemia del Covid-19 fue algo tan inesperado que nadie pensó en las graves consecuencias que está causando en Costa Rica y en el mundo, como el alto índice de contagiados y fallecidos, su impacto en la economía, sus efectos en el empleo y condiciones laborales.

Dadas las condiciones de emergencia sanitaria las características de trabajo se han visto afectadas en PRICOSE y en todo el mundo laboral, modificando las actividades que normalmente se desarrollaban en todo el personal de la empresa, el mismo que se acogió a todas las estrategias decretadas por parte del gobierno nacional considerando estas una disminución de su capacidad de servicio como una medida de prevención y acatamiento a las autoridades nacionales.

Hay que considerar que la pandemia conlleva problemas de salud mental ya que los trabajadores están expuestos a múltiples factores de riesgos psicosociales los mismos que pueden desarrollar trastornos de origen laboral como el estrés, depresión, ansiedad y falta de motivación.

Ante la posible incidencia de trastornos de depresión, estrés, ansiedad y falta de motivación originados por las condiciones de trabajo y los factores de estrés laboral, se pueden presentar problemas tanto en la salud de los trabajadores como en la economía del país y el desarrollo por parte de las empresas. En estudios anteriores sobre la Salud Mental Según la Organización del Trabajo (OIT, 2017) Los empleados -dijeron- sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos e incluso desempleo, con el agravante, en algunos casos, del inevitable estigma que lleva asociado la enfermedad mental. Para las empresas nacionales como internacionales los costos se traducen en términos de baja productividad, disminución de los beneficios, altas tasas de rotación de personal, y formación

del personal sustituto. Se considera este estudio importante ya que tiene repercusiones tanto en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Sin embargo, y dado que la situación de la pandemia es relativamente nueva no se tienen claras las consecuencias en los colaboradores en este momento, por esto se considera pertinente proponer la siguiente pregunta de investigación:

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en los colaboradores de PRICOSE?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

- Analizar las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la motivación de los colaboradores de PRICOSE que realizan teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19, desde la teoría de las necesidades de Maslow, para identificar las necesidades de seguridad, sociales, estima o reconocimiento y autorrealización.
- Identificar la percepción de los colaboradores de PRICOSE a la hora de realizar teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19 relacionadas con las cargas de trabajo,

estrés, espacio físico, motivación, necesidades y ambiente interpersonal, para su bienestar laboral y mental.

- Elaborar una propuesta de mejora que beneficie a los colaboradores de PRICOSE, para su mejor desempeño y motivación a la hora de realizar teletrabajo.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Gestión Talento Humano y el COVID 19

Tradicionalmente, el papel de Recursos Humanos se ha centrado en la administración de la fuerza laboral, el talento y los procesos de gestión humana de las organizaciones. Sin embargo, la nueva situación de salud pública ha dado un gran cambio a estas funciones y ha creado un nuevo paradigma en la dirección de los colaboradores y empleadores de las empresas.

Para el autor Ulrich (2020) el papel de Talento Humano durante esta emergencia, además de sus funciones tradicionales ha sido el de proporcionar seguridad psicológica frente a la incertidumbre a las personas que trabajan en una empresa, el de incentivar experiencias laborales positivas y empáticas, y un mayor acercamiento de los colaboradores a través de tres comportamientos clave: creer (significado y propósito), convertirse (aprender y crecer) y pertenecer (sentido de comunidad).

Se considera en esta investigación que las personas que laboran en el departamento de Talento Humano en momentos de incertidumbre por el COVID 19 deben ser honestas con el personal, y contar con un plan de comunicación que oriente ante las necesidades de la crisis, lo que sería una herramienta indispensable para lograr dicha honestidad y transparencia en sus acciones. Así mismo creando un ambiente positivo en la empresa y de esta forma mitigar la incertidumbre que la pandemia ha generado en los colaboradores. La

incertidumbre y el temor afectan la motivación de los colaboradores y por consiguiente su productividad.

El mundo del trabajo dejó atrás sus prácticas tradicionales y dio paso al reajuste de la nueva realidad, los espacios físicos se han ido expandiendo hasta la virtualidad, y las barreras entre la casa y el trabajo se han ido desvaneciendo para formar una unidad que antes parecía inimaginable (Palermo et al, 2020). Por esta razón el teletrabajo se ha convertido en una estrategia para enfrentar la crisis provocada por la pandemia y de esta manera asegurar y proteger la salud de los colaboradores.

Cómo lo comenta Palermo en el párrafo anterior, esto se observa en la realidad en Costa Rica y en el mundo, la emergencia sanitaria del COVID-19, obligó a instituciones públicas y privadas a adaptar una nueva modalidad laboral; el teletrabajo. Las empresas con el fin de continuar brindando un servicio oportuno y adecuado al usuario implementaron el teletrabajo en una gran parte de sus colaboradores, en algunos casos todos y otros casos en diversos porcentajes.

Tanto las organizaciones como los colaboradores han llegado a acuerdos para hacer frente a la situación e intentar salvar los empleos y empresas que han sido afectadas. Dichos acuerdos han sido, por un lado, la modificación y flexibilización de las prácticas propias de la organización y con ello la readaptación de los procesos, y por el otro, la disposición de los trabajadores a entrar en licencia no remunerada o aceptar la disminución del salario como condiciones para mantener su puesto de trabajo. Según estadísticas, el 88% de las organizaciones ha solicitado a sus colaboradores que trabajen desde la casa. Así mismo, de este porcentaje, el 91% de las organizaciones han llegado a acuerdos de trabajo remoto desde el brote de la pandemia (Levin, 2020).

Asimismo, Talento Humano tiene un rol fundamental a la hora de ayudar a los líderes a tomar decisiones audaces, a inspirar confianza a todas las partes interesadas y a modelar los comportamientos que los colaboradores deben seguir. Como también, ayudar a las organizaciones a promulgar y vivir los valores propuestos, institucionalizar una cultura organizacional que atienda las nuevas necesidades y reinventar los modelos comerciales para crear el futuro (Ulrich, 2020).

Navegar por las necesidades individuales con los requisitos de la organización equilibra lo que es correcto tanto para el empleado como para la organización. Cuando se toman decisiones de los empleados o se toman acciones, los líderes empresariales y de recursos humanos deben asegurarse de que esas acciones de los empleados reflejen los valores de la organización. (Ulrich, 2020, p. 2).

Se considera en esta investigación que la relación entre los colaboradores y empleadores debe ser una relación ganar-ganar, en este caso la medida de recurrir al teletrabajo es una medida que afecta positivamente a ambas partes, todos salen ganando y lo mejor es que siguen adelante, sin necesidad de cerrar organizaciones ni de perder empleos.

La digitalización y el Teletrabajo de las empresas a causa del confinamiento ha desencadenado una serie de fenómenos sociales y psicológicos en los colaboradores; los límites entre el espacio familiar y el espacio laboral se han difuminado y parecen ir uniéndose cada vez más (Palermo, Radetich, Reygadas, 2020). Ahora bien, en medio de la cuarentena, medidas sanitarias establecidas y la flexibilidad de las nuevas tecnologías, el trabajo parece ir tomando un rumbo doméstico, lo que representa la entrada a nuevos retos para los equipos y áreas de trabajo, además que un cambio de perspectiva para Talento Humano. Lo anterior expuesto, afecta definitivamente la dinámica familiar, el ambiente laboral se convierte en un ambiente laboral y cambias muchas normas dentro de los hogares.

La pandemia por covid-19 ha traído consigo nuevos retos, muchos de ellos en el sector laboral. Las condiciones de trabajo y empleo, como las altas demandas de trabajo, cambios en la jornada laboral y la inseguridad contractual, entre otros, pueden generar situaciones de angustia o pánico que afectan la salud mental de las personas trabajadoras. (Lorena Ortiz, Estrés laboral en tiempos de pandemia, 27 mayo 2020). Las personas de acuerdo con el criterio de esta investigadora han tenido que desarrollar sus habilidades blandas para lograr adaptarse a las diversas situaciones y una de las habilidades blandas que más se ha logrado notar es la resiliencia, que permite a las personas o a los colaboradores a no darse por vencidos y a reinventarse para lograr sobrevivir ante una crisis tan inesperada y con grandes consecuencias.

La exposición a altas exigencias emocionales, la poca autonomía para realizar el trabajo, la falta de liderazgo, la poca comunicación y deficientes relaciones interpersonales, son factores intralaborales que interfieren en nuestro desempeño laboral. Por su parte, la imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral, así como aspectos personales, son condiciones extralaborales e individuales, que de manera conjunta con los intralaborales contribuyen al desarrollo de un estado de estrés, y por consiguiente un efecto negativo sobre el estado de salud, lo que hace recomendable su abordaje de manera integral (Marianela Rojas Garbanzo, Conferencista, 27 mayo 2020). Lo anterior investigado denota un problema de índole social, en donde la inteligencia emocional juega un rol fundamental para el manejo de las emociones tanto del colaborador como del empleador.

Muchas personas están padeciendo de estrés laboral, que es un reto colectivo causado por cargas de trabajo excesivas, acoso laboral, falta de motivación y malas relaciones laborales. Por su parte, el burnout es un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal como lo señala

el artículo de la (AMCHAM, 28 de octubre 2020). El manejo del horario laboral en tiempos de teletrabajo causa estrés en los colaboradores ya que cambiaron los hábitos de un trabajo presencial a un trabajo virtual y el tema de administración del tiempo se ha convertido en un factor de estrés de acuerdo con el criterio de esta investigadora.

En opinión de este artículo, los factores psicosociales son complejos y poco reconocidos por los empleadores y patronos ya que, al ser intangibles, se miden a partir de las percepciones que manifiestan las personas, con la particularidad de que no todas las personas reaccionan de igual manera. Una gran ayuda para la mejora de estas particularidades que se puede tomar en cuenta sería una buena comunicación organizacional. Los colaboradores deben mantenerse informados por medio de canales de comunicación formales y así evitar rumores ante la crisis que afecten su motivación y concentración laboral.

La crisis global que se ha generado a raíz de la pandemia del Covid-19 ha transformado las formas en que las personas se relacionan, actúan e incluso trabajan. Según Gopinath, citado por Dirani et al., 2020, la velocidad y la magnitud del colapso de las distintas actividades que se han dado como consecuencia de la pandemia. ¿Cómo será el mundo después del Covid-19? es difícil saberlo. Lo cierto es, que la manera en que los líderes respondan ante esta crisis podría cambiar permanentemente las bases económicas y sociales (Dirani et al., 2020). De esta forma, los departamentos de talento humano desempeñan un papel primordial a la hora de guiar y brindar herramientas a los líderes organizacionales y a sus colaboradores, para lograr adaptarse a las nuevas dinámicas en la era actual, marcada por una pandemia de grandes afectaciones.

Dada la información anterior y las consecuencias del COVID-19 en el ámbito laboral, se citarán en este trabajo, teorías sobre la motivación que es un factor relevante para la

identificación de los colaboradores en las empresas, para su contribución y el mantenimiento de un clima laboral satisfactorio y agradable.

Existen muchas teorías sobre la motivación, en esta investigación se presentan tres de ellas que dieron origen a las teorías actuales de motivación. Robins y Culter (2018) las explican de la siguiente manera:

2.1.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

2.1.2.1 Abraham Maslow



Fuente: Fernández, Tomás y Tamaro, Elena. (2017). Biografía de Abram Maslow. Biografías y Vidas. <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/m/maslow.htm>.

Abraham Maslow nació en Brooklyn, Nueva York el 1 de abril de 1908. Fue el primero de siete hermanos y sus padres eran emigrantes judíos no ortodoxos de Rusia. Estos, con la esperanza de lograr lo mejor para sus hijos en el nuevo mundo, le exigieron bastante para alcanzar el éxito académico. (Biografías y Vidas,2018). Psiquiatra y psicólogo estadounidense. Impulsor de la psicología humanista, que se basa en conceptos como la

autorrealización, los niveles superiores de conciencia y la trascendencia, creó la teoría de la autorrealización que lleva su nombre.

En obras como *Motivación y personalidad* (1954), *Psicología del ser* (1962) y *La Psicología de la ciencia* (1966), Abraham H. Maslow postuló que cada individuo tiene unas necesidades jerárquicas -fisiológicas, afectivas, de autorrealización- que deben quedar satisfechas, y que el objetivo fundamental de la psicoterapia debe ser la integración del ser. Cada nivel jerárquico domina en cada momento de consecución, y las necesidades inferiores en la jerarquía (comida, refugio o afecto), en caso de no quedar cubiertas, impiden que el individuo exprese o desee necesidades de tipo superior. Cabe resaltar en esta investigación que llama la atención el hecho de ser una teoría que hace muchos años se dio a conocer y que aún se mantiene como una excelente fuente de información y de guía para elaborar planes y estrategias de motivación.

La teoría de la autorrealización de Maslow se sitúa dentro del holismo y la psicología humanista y parte de la idea de que el hombre es un todo integrado y organizado, sin partes diferenciadas. Cualquier motivo que afecta a un sistema afecta a toda la persona. Maslow llevó a cabo una crítica a las teorías sobre la motivación de Sigmund Freud y Clark L. Hull. Según Maslow, el modelo de Freud sólo describe los comportamientos neuróticos de sujetos que no toleran las frustraciones, mientras que la teoría de Hull trata exclusivamente de organismos movidos por una situación de déficit. (Biografías y Vidas,2018).

Frente a ellos, Abraham Maslow propuso una teoría del crecimiento y desarrollo partiendo del hombre sano, en la cual el concepto clave para la motivación es la satisfacción de las necesidades del ser humano para llegar a sentirse como una persona integral con una serie de necesidades satisfechas.

¿Cómo explica la motivación la teoría de Maslow? Los gerentes utilizan la jerarquía de Maslow para motivar a los empleados a hacer cosas que satisfagan sus necesidades. Pero la teoría también dice que una vez que una necesidad se satisface por completo, un individuo no está motivado para satisfacer esa necesidad. Por lo tanto, para motivar a alguien, necesita entender en qué nivel de necesidad dentro de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o sobre ese nivel. de Robbins y Couter (2018) Administración (p.507) 13 ed Editorial Pearson, Mexico.

Abraham Maslow, propuso que, dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades, Robins y Culter (2018) las explican de la siguiente manera:

- **Necesidades fisiológicas:** Las necesidades de una persona de comida, bebida, refugio, sexo, y otros requerimientos físicos.
- **Necesidades de seguridad:** Las necesidades de una persona de seguridad y protección ante el daño físico y emocional, así como la seguridad de que las necesidades físicas se seguirán cubriendo.
- **Necesidades sociales:** Las necesidades de una persona de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- **Necesidades de estima:** Las necesidades de una persona de factores internos de estima, como el respeto por sí mismo, la autonomía y el logro, y los factores externos de estima, como el estatus, el reconocimiento y la atención.
- **Necesidades de autorrealización:** Las necesidades de una persona de crecimiento, de lograr su potencial y de realización personal; la motivación para convertirse en lo que uno tiene la capacidad de llegar a ser. (p. 507).

A continuación, se presenta imagen:

2.1.2.2 Jerarquía de las necesidades de Maslow



Fuente: Robbins y Couter .(2018) .Administración (p.507) 13 ed Editorial Pearson, Mexico.

2.1.3 Teoría X y Y de Douglas McGregor

2.1.3.1 Douglas McGregor



Fuente: Cajal Flores, Alberto. (23 de diciembre de 2021). Douglas McGregor. Lifeder

.<https://www.lifeder.com/teoría37-mcgregor/>.

Douglas Murray McGregor (1906-1964) fue un ingeniero y psicólogo industrial estadounidense que vivió durante la primera mitad del siglo XX. Tuvo una existencia aparentemente sencilla, aunque una muy profunda vocación de servicio lo llevó a realizar aportes trascendentes en el plano empresarial. (Lifeder,2021). Hoy en día, se estudia esta teoría que marcó el rumbo de la administración de empresas.

Fue profesor en la Escuela de Gestión Sloan del MIT de Administración y presidente del Antioch College desde 1948 hasta 1954. Enseñó también en el Instituto Indio de Gestión de Calcuta. Su libro El lado Humano de las organizaciones, escrito en 1960, tuvo una profunda influencia sobre las prácticas de la educación. Caminó por el sendero de la

educación y ahondó en una filosofía de la productividad. Aunque su obra escrita no fue copiosa, resultó tan contundente que transformó la visión del manejo del recurso humano. (Lifeder,2021)

McGregor desarrolló la Teoría X y la Teoría Y, ubicándose al lado de personajes como Abraham Maslow (1908-1970). Juntos le abrieron a la administración empresarial un camino novedoso y visionario, y avanzaron hacia la humanización de quienes construyen con su fuerza de trabajo el mundo actual. (Lifeder,2021). Falleció de un infarto a los 58 años, en 1964. Su visión, sin embargo, mantiene viva su presencia en el mundo académico y laboral. En su honor, a la Universidad de Antioch se le denomina ahora Universidad McGregor. (Lifeder,2021).

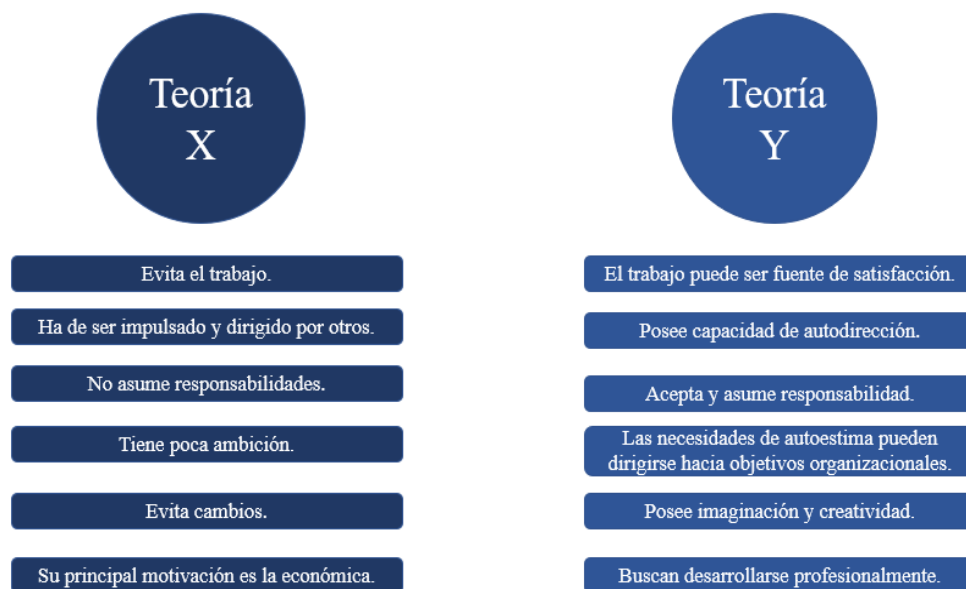
Robins y Culter (2018) explican la teoría X y Y de McGregor de la siguiente manera: En términos muy sencillos, la teoría X es una visión negativa de las personas que supone que los trabajadores tienen pocas ambiciones, no les gusta el trabajo, evitan la responsabilidad y es necesario controlarlos de cerca para que trabajen de manera efectiva. La teoría Y es una visión positiva que supone que a los empleados les gusta el trabajo, buscan y aceptan responsabilidades y pueden dirigirse a sí mismos. McGregor creía que la práctica de la administración debía guiarse por las suposiciones de la teoría Y, y que podría lograrse un mayor nivel de motivación de los empleados al permitirles participar en la toma de decisiones, asignarles puestos con responsabilidades y desafíos, y fomentar las buenas relaciones grupales. (p. 508.).

En opinión de esta investigadora, es común escuchar decir que la teoría X se aplica en el sector público y la teoría Y en el sector privado. En el sector público por ser una estructura tan grande y tan bien definida, donde lo que está normado se debe hacer y fuera de ello representa incumplir el procedimiento, es normal que se tengan colaboradores que

apliquen la lentitud, los trámites lentos y engorrosos, en cambio, en las organizaciones privadas a pesar que también existen normas, las tareas se pueden realizar de diferentes maneras, es por esto que, el empoderamiento es lo común, existen equipos de trabajo donde trabajan por objetivos y ellos desarrollan sus formas de alcanzarlos. Esto no quiere decir que en el sector público no se pueda adaptar la teoría X, es un reto aplicarlo, pero se puede proponer la flexibilización de las normas con el fin de lograr los resultados planteados con equipos comprometidos y hasta autodirigidos.

A continuación, se presenta imagen:

2.1.3.2 El ser humano ante el trabajo Teoría X y Teoría Y



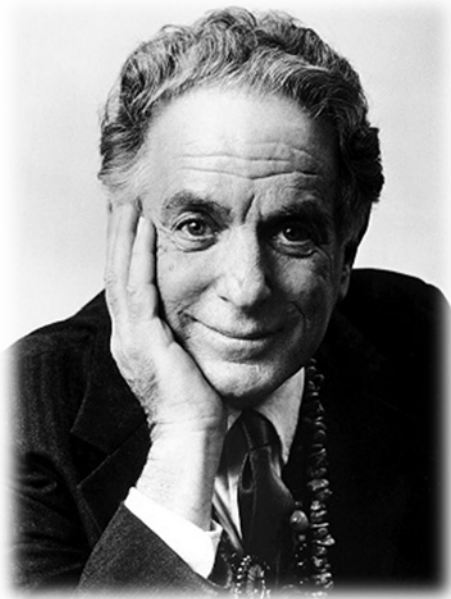
Fuente: Elaboración propia, datos tomados Aiteco consultores. Desarrollo y Gestión. 05/12/2018.

Teoría X y Teoría Y de McGregor. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/>.

[...].

2.1.4 Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

2.1.4.1 Frederick Herzberg



Fuente: Autor desconocido. (2019). Frederick Herzberg. Todo biografías.

<https://todobiografias.net/frederick-herzberg>.

Frederick Herzberg (1923-2000) fue un psicólogo e importante profesor estadounidense, uno de los nombres más influyentes en la gestión empresarial, autor de la «Teoría de los dos factores». (Todobiografías,2019). Frederick Irving Herzberg nació en Lynn, Massachusetts, Estados Unidos, el 18 de abril de 1923. En 1939, comenzó sus estudios en el City College de Nueva York, pero interrumpió sus estudios para servir en el ejército. En 1944 se casó con Shirley Bedell. De vuelta en el City College, se graduó en 1946 y entró en la Universidad de Pittsburgh, donde hizo sus estudios de postgrado y al mismo tiempo enseñó psicología en la Universidad Case Western Reserve de Cleveland, donde instaló un

Departamento de Salud Mental. En 1972, se trasladó a la Universidad de Utah, donde ocupó el cargo de profesor de Administración de Empresas. (Todobiografías,2019).

Herzberg despertó su interés por la «motivación» mientras servía como sargento en la Segunda Guerra Mundial, donde vivió experiencias notables en su vida. También en 1950, comenzó su investigación para identificar los factores indispensables para el éxito de las grandes organizaciones. Basándose en entrevistas con varios profesionales de la industria de Pittsburgh, trató de identificar los «factores» que causaban la «satisfacción» e «insatisfacción» de los empleados en el entorno corporativo. (Todobiografías,2019). Este autor a criterio de la presente investigación ha brindado un excelente aporte para conocer y aún entender más la motivación del ser humano.

Frederick Herzberg fue uno de los primeros en investigar las opiniones de los trabajadores, resumiendo toda la información en su libro «La Motivación para Trabajar». Se convirtió en uno de los psicólogos más reconocidos y en una de las personalidades más influyentes en la gestión de empresas. (Todobiografías,2019). Debido a lo anterior, se expone parte de su trabajo en esta investigación.

Robins y Culter (2018) explican la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg de la siguiente manera:

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (también llamada Teoría de la Motivación e Higiene) propone que los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos se asocian con la insatisfacción laboral.

Herzberg quería saber cuándo las personas se sienten sumamente bien (satisfechas) o mal (insatisfechas) con su trabajo. El autor concluyó que las respuestas de las personas que se sentían bien con su trabajo diferían de manera significativa de las respuestas que daban las

personas que se sentían mal. Se descubrió que ciertas características se relacionaban de manera consistente con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción laboral. Cuando la gente se sentía bien con su trabajo, tendía a citar factores intrínsecos producidos por el propio empleo, como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Por otro lado, cuando se sentía insatisfecha, tendía a citar factores extrínsecos producidos por el contexto laboral, como las políticas y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la compañía. (p. 508)

Nuevamente, Herzberg pensó que los factores que generaban satisfacción laboral eran diferentes de los que causaban insatisfacción laboral. Por lo tanto, los gerentes que deseaban eliminar los factores que producían insatisfacción laboral podrían evitar que las personas se sintieran insatisfechas, pero no necesariamente lograrían motivarlas. A los factores extrínsecos que provocan insatisfacción laboral se les llamó factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no se siente insatisfecha, pero tampoco satisfecha (ni motivada). Herzberg sugirió que, para motivar a las personas, es necesario hacer énfasis en los motivadores, es decir, los factores intrínsecos relacionados con el trabajo en sí. (p. 509).

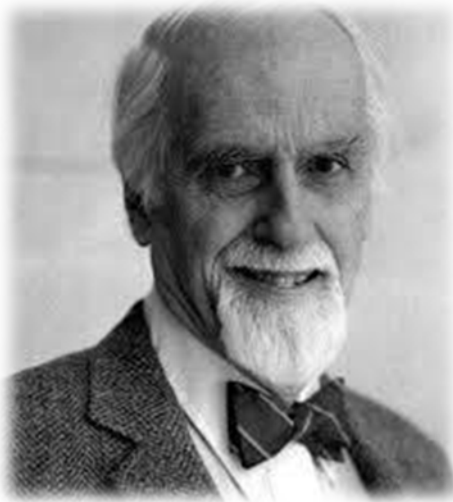
A continuación, se presenta imagen:



Fuente: *Elaboración propia, datos tomados de Robbins y Coulter .(2018) .Administración (p.509),13 ed. Editorial Pearson,Mexico.*

2.1.5 Teoría de las tres necesidades de McClelland

2.1.5.1 McClelland



Fuente: *Autor desconocido. (2022). David McClelland Teoría de la necesidad. Mentes asombrosas.*

<https://www.mentenasombrosa.com/david-mccllelland-teoria-de-la-necesidad>.

McClelland (20 de mayo 1917 - marzo de 1998) fue teórico psicológico. Conocido por su trabajo en motivación de logro y conciencia, Publicó una serie de obras de la década de 1950 hasta la década de 1990 y tenía una mano en la creación del sistema de puntuación para la Prueba de Apercepción Temática. David McClelland fue un eminente psicólogo estadounidense que hizo grandes aportes en el área de la motivación personal. Siendo poco convencional, impresionó con sus resultados en el siglo XX. (Mentesasombrosas,2022).

David McClelland fue un psicólogo teórico neoyorkino, que se destacó por su trabajo en el campo de la teoría de la necesidad. Siendo su mayor preocupación la identificación de la búsqueda humana por alcanzar el logro. Durante 57 años, este inteligente hombre se dedicó a la enseñanza y a la investigación. Del mismo modo, es reconocido por su labor en el área de la motivación personal. McClelland es recordado por su metodología novedosa y poco convencional, empleada en los análisis de la personalidad. Su enfoque sobre la teoría de las necesidades humanas le hizo merecedor de abundantes y diversos elogios, unidos a premios de gran relevancia. Asimismo, sus contribuciones científicas fueron galardonadas por la Asociación Americana de Psicología (APA). Y sus investigaciones y observaciones fueron plasmadas en sendos libros. La mayoría de sus obras están asociadas al tema de la motivación al logro. (Mentesasombrosas,2022). Este es otro hombre extraordinario que generó grandes aportes a la sociedad y al mundo laboral.

Siendo un poco polémico, publicó un artículo notable en la revista “El psicólogo americano”. En el mismo afirmaba, que las pruebas de personalidad y de inteligencia usados en la época, eran malos predictores de la capacidad de los individuos examinados. Por su parte, también sostenía que las corporaciones debían hacer las contrataciones de personal sobre la base de la competencia en las áreas pertinentes. De este modo, proponía acabar con

los resultados de las pruebas estandarizadas como el SAT. Muchas de sus ideas son aceptadas, actualmente, por empresas modernas. (Mentesasombrosas,2022).

Robins y Culter (2018) explican la teoría de las tres necesidades propuesta por David MacClelland de la siguiente manera:

David McClelland y sus colaboradores plantearon la teoría de las tres necesidades, la cual establece que tres necesidades adquiridas (no innatas) son los principales impulsos en el trabajo: necesidad de logro (nLog), que es el impulso por sobresalir, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares; la necesidad de poder (nPod), que es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio; y la necesidad de afiliación (nAfi), que es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas. De las tres, la necesidad de logro es la más investigada. Los individuos con una alta necesidad de logro luchan por el logro personal más que por la atracción y las recompensas del éxito; tienen el deseo de hacer algo de manera más eficiente o mejor de lo que se hizo antes; prefieren trabajos que ofrezcan la responsabilidad personal de encontrar soluciones para los problemas, en los que puedan recibir una retroalimentación rápida y sin ambigüedades acerca de su desempeño para saber si están mejorando, y en los que puedan establecer metas con un nivel moderado de desafío. Las personas con una gran necesidad de logro evitan las tareas que consideran muy fáciles o difíciles. Además, estos individuos no necesariamente son buenos administradores, sobre todo en las grandes organizaciones, debido a que se concentran en sus propios logros, mientras que a los buenos administradores les interesa ayudar a que los demás logren sus metas. (p. 509-510).

McClelland propuso una solución simple para evitar que los colaboradores se centren únicamente en sus propios logros y se también en los logros de los demás:

McClelland demostró que se puede capacitar a los empleados para estimular su necesidad de logro al colocarlos en situaciones que implican responsabilidad personal, retroalimentación y riesgos moderados. Las otras dos necesidades de esta teoría no han sido investigadas de manera tan amplia como la necesidad de logro. Sin embargo, sabemos que los mejores administradores tienden a presentar una alta necesidad de poder y una baja necesidad de afiliación. (p. 509-510).

A continuación, se presenta imagen:

2.1.5.2 Motivadores Sociales, según McClelland



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de Teoría Mc Clelland.(2018).

Ceolevel. https://www.ceolevel.com/teoria_mccllland.

2.1.6 Estrés

2.1.6.1 Modelo de Matteson e Ivancevich del estrés laboral

El modelo de Matteson e Ivancevich (2017), pretende sintetizar los elementos relevantes del estrés de forma que resulten útiles para la Dirección de empresas, en vistas a intervenir sobre ellas; distingue seis componentes:

- Los estresores, entre los que incluyen no solo factores internos de la organización (del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, de los sistemas de clientes internos y de liderazgo) sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos y otros); estos estresores inciden sobre él.
- Apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador.
- Los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y comportamental).
- Las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.
- Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores.
- La apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

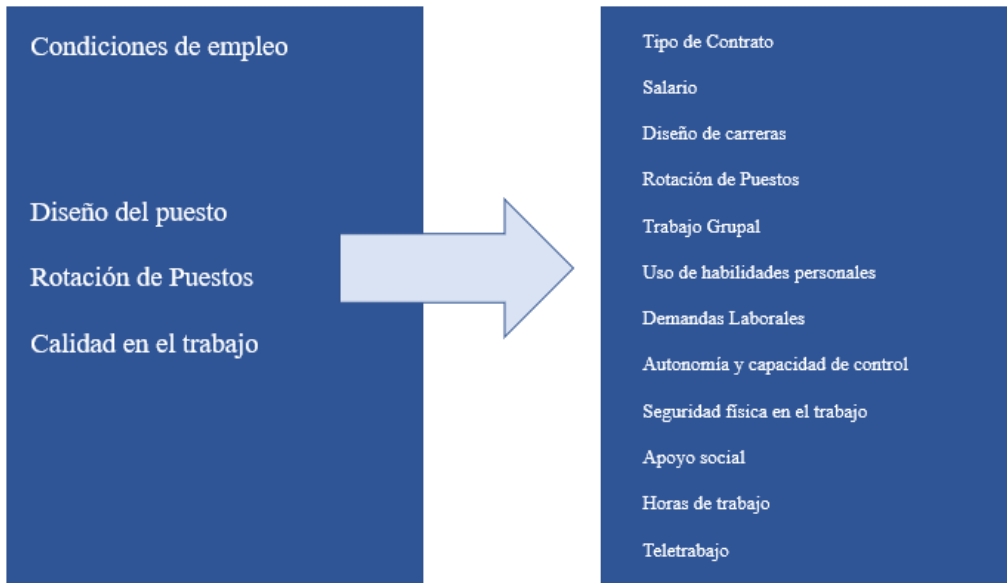
"El modelo identifica tres series de factores (el entorno, la organización y el individuo) que actúan como posibles fuentes de estrés. El hecho de que llegue a ser estrés real depende de diferencias individuales de experiencia laboral y la personalidad. Cuando una persona se siente estresada, sus síntomas se pueden manifestar de manera fisiológica, psicológica y conductual." (Ivancevich & Matteson, 2017).

2.1.7 Salud Ocupacional

A nivel histórico se recalca la labor de los científicos al dejar un legado en el tema de relaciones labores y el área administrativa, como ejemplo de ello, Vélez (2017), habla del Efecto de Hawthorne, el cual consiste en la hipótesis de que además de los factores físicos que condicionan el rendimiento de los trabajadores, existen otros factores psicológicos como la fatiga, la monotonía, el trabajo en equipo, el liderazgo y el impacto de las relaciones sociales en el trabajador, que influyen en su rendimiento. Y así concluye que: Los grupos informales de trabajo (el ambiente social del personal) tienen gran influencia en la productividad. Muchos de los empleados consideran su trabajo aburrido y sin sentido, pero sus relaciones y amistad con los compañeros de trabajo le daba un poco de sentido a su vida laboral... por estas razones la presión de grupo y no las exigencias de la gerencia, tenían a menudo la máxima influencia en la productividad del personal. (p. 112) Con respecto a lo anterior, las relaciones entre colaboradores dentro de un ambiente laboral son importantes debido a que mejoran la productividad y las relaciones interpersonales. El no mantener una buena relación se convierte en un factor de riesgo psicosocial, puesto que se ve afectada la salud mental de las personas, baja la autoestima y se pueden desencadenar más problemas, no solo a nivel personal, sino a nivel laboral. La indagación de Báez y Moreno (2017) sobre los Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas, los factores laborales se derivan en las siguientes categorías:

A continuación, se presenta imagen:

2.1.7.1 Factores Laborales



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de Universidad Autónoma de Madrid (p.8,2010)

La base teórica también debe estar sustentada por recursos documentales, en este caso, los nacionales, realizados en la UNA, son ejemplos idóneos que permiten el entendimiento y relación del tema en cuestión. El trabajo modalidad tesis sobre el “Estudio de los factores de ergonomía, higiene y seguridad, y su incidencia en la salud laboral de los colaboradores“, de la empresa Suplidora Electromecánica Hda Ltda, durante el segundo semestre de 2015”, de los estudiantes Gallo, Picado y Rodríguez (2015), esta investigación se debe tomar en cuenta, ya que si bien es cierto el espacio físico de estudio en su totalidad no es una oficina, se pueden extraer datos interesantes, como la similitud de posibles riesgos laborales, que a pesar de ser áreas distintas, las condiciones de seguridad y de salud ocupacional influyen altamente en las personas. Por otro lado, la OIT brinda un convenio

elaborado en el año 2009, el cual es atribuido a Rodríguez (2009), titulado “Los convenios de la OIT sobre Seguridad y Salud en el trabajo: Una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo”, el objetivo primordial de esta organización es “promover oportunidades para que las mujeres y los hombres consigan un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana”. (p. 29) Un dato relevante sobre el tema es el que menciona Rodríguez (2009), el cual se pronuncia de la siguiente manera: Se deben establecer las medidas de seguridad y salud en el trabajo, para adaptar el trabajo a los trabajadores y para prevenir accidentes y enfermedades a través del mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el control de los factores de riesgo presentes en el medio ambiente en el que realizan sus tareas. (p. 32) En la búsqueda realizada en los reglamentos costarricenses sobre los factores de riesgo laboral, se encuentra la Ley sobre Riesgos de Trabajo, número 6727, publicada en La Gaceta No. 57 el 24 de marzo de 1982. En su artículo 196 expone lo siguiente: Se denomina accidente de trabajo a todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo. (p. 2) La Ley sobre Riesgos de Trabajo, número 6727 publicada en La Gaceta No. 57 el 24 de marzo de 1982. En su artículo 218, expone los derechos que tiene el trabajador al sufrir un riesgo de trabajo, los cuales son: a) Asistencia médico-quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación. b) Prótesis y aparatos médicos que se requieran para corregir deficiencias funcionales. c) Prestaciones en dinero que, como indemnización por incapacidad temporal, permanente o por la muerte, se fijan en este Código. d) Gastos de traslado, en los términos y condiciones que establezca el reglamento de este Código. e) Gastos de hospedaje y alimentación, cuando el trabajador, con

motivo del suministro de las prestaciones médico-sanitarias o de rehabilitación deba trasladarse a un lugar distinto de la residencia habitual o lugar de trabajo. (p. 9) Según lo expuesto en este capítulo, la parte contextual teórica es un hilo conductor para comprender el objeto en estudio. Además, esta sección permite conocer aportes en esta área investigativa, facilitando la percepción sobre los factores de riesgo laboral en las oficinas.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se detallan una serie de definiciones consideradas relevantes para la presente investigación.

2.2.1 Talento Humano

En este sentido, Chiavenato (2018), afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

2.2.2 Capital Humano

Bohlander et al (2018) conceptualiza el término capital humano de la siguiente manera:

El término capital humano se describe como los conocimientos, habilidades, capacidades y otros atributos de los empleados (...) que tienen valor económico para una organización. Aunque es posible que el valor de estos activos no aparezca directamente en el balance general de una empresa, tiene un tremendo impacto en su desempeño. (p. 05)

(...) a diferencia de los recursos y capitales físicos, el capital humano es intangible y no se puede administrar en la forma en que las organizaciones lo hacen con sus puestos de trabajo, productos y tecnologías. Una de las razones radica en que los empleados, no la organización, son propietarios de su capital humano. Si los más valiosos abandonan la organización, llevan su capital humano con ellos, y cualquier inversión que ésta haya hecho en su capacitación y desarrollo se pierde. (p. 06).

2.2.3 Seguridad y Salud laboral

La Seguridad y Salud en el trabajo (SST), es una disciplina que se encarga de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Conjunto de actividades encaminadas a la promoción y control de la salud de los trabajadores. (“Seguridad y Salud Ocupacional “. Poli Edu. <https://www.poli.edu.co/>.03 de abril del 2021).

2.2.4 Bienestar

Como tal, el término hace referencia a un estado de satisfacción personal, o de comodidad que proporciona al individuo satisfacción económica, social, laboral, psicológica, biológica, entre otras. (“Bienestar”. Significados.com, <https://www.significados.com/bienestar/>,04 de enero del 2020).

2.2.5 Satisfacción

La satisfacción representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Es un elemento subjetivo de cada quien ya que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares. Aunque la satisfacción de las necesidades básicas como comida, vivienda y trabajo son un requerimiento para sentirse completos, hay personas que siempre desean más y por lo tanto nunca están satisfechos con lo que tienen. (Pérez, Marian. (15 de octubre del 2021) Definición de Satisfacción. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>).

Es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Por ejemplo, pagar las deudas, saciar el hambre, cumplir con las pasiones o llevar a cabo ciertas exigencias, además de premiar méritos o, en su defecto, cambiar agravios por recompensas. (Pérez, Marian. (15 de octubre del 2021) Definición de Satisfacción. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>).

2.2.5.1 Satisfacción laboral

De acuerdo con Chiang, Vega, Martín, Rodrigo & Partido (2018) se entiende como esa percepción que se tiene frente al grado de conformidad que exhibe el empleado frente a la conveniencia de su espacio o contexto laboral y con las condiciones de la labor; constituyéndose en un fin en sí mismo, para facilitar el alcance de objetivos propuestos y, que se encuentra directamente relacionada con la buena ejecución de la empresa, calidad del trabajo, rentabilidad y la productividad.

Es importante porque una empresa al contar con empleados satisfechos garantizara el cumplimiento de los objetivos. Un personal satisfecho cooperara con la organización y acatará las reglas impuestas en la misma sin ningún problema y se esforzara por cumplir con su trabajo. (Pérez, Marian. (15 de octubre del 2021) Definición de Satisfacción. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>).

2.2.6 Calidad de Vida

Calidad de vida en el trabajo puede ser entendido como un concepto que adquiere valor en nuestra sociedad, toda vez que el empleo representa uno de los aspectos más importantes que condiciona nuestra vida, nuestras relaciones e incluso nuestra salud. Se puede decir que es un pilar fundamental y una de las principales actividades en las sociedades industrializadas (Salanova, Gracia & Peiró, 2018). El trabajo organiza la vida de las personas y contribuye también a su desarrollo económico y al bienestar social de la comunidad (Super, 2018). En este sentido, la naturaleza del trabajo, es decir, sus características y las condiciones en que se den ,determinarán en parte las consecuencias o los efectos de éste sobre las personas y las organizaciones (Flores, Jenaro, Gonzalez-Gil & García-Calvo, 2018).

2.2.6.1 Calidad de Vida Laboral

El concepto de calidad de vida laboral tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. Es un concepto que pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales. Es, por tanto, un concepto multidimensional, formado por indicadores objetivos y subjetivos que tienen en cuenta tanto al individuo como el contexto en el que se desenvuelve (Elizur & Shye, 2019; Flores et al., 2019).

2.2.7 Motivación

Robins y Culter (2018), definen motivación de la siguiente manera:

La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia.

El elemento energía es una medida de intensidad o impulso. Una persona motivada pone mayor empeño y trabaja duro. Sin embargo, también debe considerarse la calidad del esfuerzo. Los niveles altos de empeño no necesariamente llevan a un desempeño laboral favorable a menos que sea canalizado en una dirección que beneficie a la organización. El esfuerzo dirigido de manera consistente hacia las metas de la organización es la clase de empeño que queremos de nuestros empleados. Por último, la motivación incluye una dimensión de perseverancia. Queremos empleados que perseveren en dar su mayor esfuerzo para alcanzar esas metas. (p. 506)

Robins y Culter (2018), la motivación es parte fundamental del colaborador, si la jefatura es consciente de la importancia de este tema y la aplica correctamente, los colaboradores lograrán resultados en poco tiempo y sin mayor esfuerzo. Esto se logra con el

compromiso de sus colaboradores, pero para llegar a comprometer a sus colaboradores primero debe conocer a cada uno y hacerle ver la importancia del puesto que desempeña dentro de la organización, esto hará que los colaboradores se empoderen de sus funciones y le agreguen valor a sus funciones. (p. 506).

2.2.7.1 Motivación laboral

Olivares y González (2018) responde a la pregunta ¿qué es motivación laboral?:

Ésta comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, como los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. Es claro que el trabajador, dependiendo de todas aquellas circunstancias que lo rodean a nivel personal y de la estructura de su personalidad, se relacionará con su ambiente laboral de una u otra forma. Pero ¿por qué ante las mismas condiciones generales de trabajo algunos parecen estar sumamente motivados por su trabajo, mientras que otros no lo están? Olivares y González (2018).

En muchas ocasiones se concibe erróneamente la motivación como un rasgo personal previamente determinado; es decir, algunos lo poseen y otros no. Tal designación nos haría considerar que un mismo individuo siempre será perezoso y falto de motivación. A nivel práctico, esto nos haría caer en la actitud del gerente que encasilla y califica de perezosos a ciertos subordinados. Olivares y González (2018).

2.2.8 Salario

El salario es un medio de compensación como consecuencia de una acción realizada por una persona, el Código de Trabajo de Costa Rica, en su artículo 162 indica: “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del contrato de trabajo”. (p.78), aunado a lo anterior, se introduce el llamado salario emocional, es todo lo que afecta emocionalmente a una persona sin que medie la parte económica.

2.2.8.1 Salario emocional

Alcalá y Suárez (2017), definen salario emocional de la siguiente manera:

Complementa al salario tradicional entendido como la retribución económica que recibe un empleado como contraprestación a su aporte laboral y busca satisfacer necesidades psicosociales y afectivas de los trabajadores, y que tienen un impacto directo en el nivel de bienestar emocional de los mismos que repercute directamente en su rendimiento y productividad. (p. 08).

2.2.9 Administración general

Koontz. H, Weinhrich. H y Cannice. M. (2017), indica que, Administración es lo siguiente:

“Proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz”. (p. 05) .

Chiavenato (2017), se refiere a la evolución de las organizaciones de la siguiente manera:

Diariamente las organizaciones sufren cambios y transformaciones, ya sea con la introducción de tecnologías nuevas o diferentes, modificando sus productos o servicios, con la alteración del comportamiento de las personas o con el cambio de sus procesos internos.

La estructura y procesos de las organizaciones presentan características diferentes. Estos cambios causan un efecto constante en la sociedad y en la vida de las personas, lo que acelera cada vez más los cambios del medio ambiente que veremos más adelante.

2.2.10 Pandemia

Una pandemia es la afectación de una enfermedad infecciosa de los humanos a lo largo de un área geográficamente extensa, es decir, que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. (José Avila De Tomás, (20 marzo 2020),Coronapedia).

2.2.11 Covid-19

De acuerdo con Rothan y Byrareddy (2020), la enfermedad causa por el Covid-19 es producida por el SARS-COV2, que es el agente causante de la alta mortalidad, este agente a hace que sea un grave problema de salud pública a nivel mundial. La manera de transmisión entre las personas es lo que permitió tomar las medidas de aislamiento de los pacientes. Se han desarrollados diversas medidas para contener la propagación del virus, en vista de que no se ha determinado un tratamiento específico o una vacuna que contrarreste la enfermedad.

2.2.12 Teletrabajo

El término Teletrabajo proviene de la unión de la palabra griega tele, usada como prefijo, que significa lejos, y de trabajo, que es la acción de trabajar, palabra latina tripaliare de tripálium, instrumento de tortura, que significa realizar una acción física o intelectual con esfuerzo. (Palma, 2017).

La Organización Internacional de Trabajo -OIT- (2017) define teletrabajo como:

Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción,

separando así al teletrabajador del contacto personal con colegas de trabajo que están en esa oficina y b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.

2.2.13 Estrés

Se denomina como “una respuesta de adaptación, mediada por diferencias individuales, procesos psicológicos, o ambos, consecuencia de cualquier acción externa (ambiental), situación o suceso que somete a demandas psicológicas, físicas, o ambas, excesivas a una persona.” (Koontz, 2017, pág. 346).

2.2.13.1 Estrés Laboral

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2017) define al estrés laboral como: "Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo"(S/P).

Reafirmando entonces la definición del estrés como la relación entre el sujeto y su entorno observado como perturbado y abrumador, ocasionando la falta de control de sus propias capacidades (Lazarus y Folkman, 2017).

Así mismo se aprecia poco evitable al estrés en muchos trabajos. El cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras 23 emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas (Keith y Newstrom, 2017).

2.2.14 Síndrome Burnout

Este síndrome se puede referir a un tipo de estrés que genera el ambiente laboral, donde se manifiesta un estado donde se siente gran agotamiento físico, emocional y mental, es un proceso que se va dando de forma paulatina, donde los colaboradores pierden su interés y motivación hacia sus asignaciones, disminuye el sentido de responsabilidad y puede generar depresiones profundas. Dentro de sus factores de riesgo se evidencia la falta de conciliación en el ámbito laboral y personal, además de llevar a cabo múltiples funciones al mismo tiempo, los síntomas más evidentes son agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. (García, 2020).

2.2.15. Relación entre Estrés Laboral y Burnout

El estrés es un concepto mucho más amplio que el de Burnout, y este último puede incluirse en el primero. El estrés puede ocurrir en todo tipo de trabajo, el Burnout ocurre más frecuentemente en aquellos que trabajan con personas y es el resultado de un estrés emocional que se incrementa en la interacción con ellos. El estrés por sí mismo no causa Burnout, las personas podrían continuar aptas para prosperar, aún en un marco estresante, si sienten además que su trabajo es significativo y apreciado, si existe una justificación significativa del mismo.

Por otra parte, el Burnout tiene características muy específicas, y es que está asociado no sólo a fatiga y sobrecarga en relación con el contenido laboral, tiene que ver también y sobre todo con el estrecho y continuo contacto interpersonal, con la despersonalización y con una falta de motivación por la labor que se desempeña. (García, 2020). Se refiere que el Burnout es la etapa final del estrés laboral, específico de profesiones de servicios humanos, y que no puede compararse a los efectos crónicos del estrés de otras profesiones.

2.2.16 Desempeño Laboral

El desempeño laboral abarca la manera de realizar las tareas en la organización por parte del trabajador, se aprecia en muchas oportunidades que los trabajadores buscan aportar el mejor esfuerzo en las organizaciones, para el logro de objetivos. Ello debería ser contribuido por un aumento de salario o bonificación, como factor de motivación para el trabajador, Sin embargo, no siempre es usual ese tipo de compensaciones. En tal aspecto (García, 2017) sostiene: El concepto de desempeño laboral, hace énfasis a la manera de efectuar las labores, donde existe el valor del trabajador para la obtención de los objetivos. Incluyendo en la forma de realizar el trabajo. Por esta razón, se observan las capacidades que tiene el trabajador, de qué manera lo emplea en el desarrollo de sus tareas y en qué nivel las tiene. También puede estar en relación con un aumento en la remuneración fija, pero no es muy frecuente (parr. 5). Asimismo, el desempeño laboral está orientado a la obtención de resultados que requiere la organización, mediante la suma de acciones del recurso humano y así lograr el objetivo esperado. Según (Toro citado por Peña y Duran, 2018) expresan:

El desempeño no es la consecuencia a donde se dirige la acción. Entonces una forma es la acción y otra es la consecuencia. No obstante, no se denomina desempeño a cualquier forma de acción humana sino a la que es encaminada intencional a la producción de un resultado, se define como acción con una finalidad consciente; y el resultado es el efecto de dicha acción (p. 205). Según (Cubillos, Velásquez y Reyes 2017) sostienen: Los determinantes en el desempeño laboral son habilidad y motivación. Según esta premisa, se reconoce que el desempeño laboral está ajustado por elementos que se perfeccionan entre sí, y la compañía debe fijarse en la habilidad en el momento de efectuar la elección del trabajador, del mismo modo se requiere evaluar de manera periódica el desempeño laboral de los empleados para conservar

el equilibrio entre habilidades y motivación (p. 72). Entonces se puede definir que el desempeño laboral está sujeto a la habilidad, motivación y capacidad que proyecta el personal, sumándose así la capacitación y compromiso que este tenga hacia la organización para el logro de resultados, al respecto.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Reseña Histórica

En el año 1996 nace Primera Consolidada de Seguros S.A. (PRICOSE, S.A), producto de un cambio a un nuevo modelo de comercialización de seguros en el país. Con el nacimiento de Pricose S.A. se pretendía que se estableciera una estructura solidaria, que cobijara a un sector numeroso e importante del ámbito empresarial costarricense, como son los agentes de seguros por medio de una empresa con proyección a liderar el mercado. (Primera Consolidada de Seguros S.A. [PRICOSE, S.A],2017).

PRICOSE S.A. ya en el año 1998 y hasta el presente, asume un papel protagónico en el liderazgo de la comercialización de seguros, haciéndola merecedora de importantes reconocimientos por parte del INS como proveedor, y con lo cual la marca PRICOSE logró un posicionamiento en el mercado de la comercialización de seguros muy importante, respaldada por su solidez, confianza, prestigio y proyección. (PRICOSE,2017).

En el año 2008 la actividad de intermediación de seguros, con la aprobación de la nueva Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 por parte del Gobierno de la República de Costa Rica, da un giro radical al modelo de la comercialización, provocando una modificación en la razón social de nuestra empresa, pasando de Primera Consolidada de Seguros, S.A. (PRICOSE) a PRICOSE Primera Sociedad Agencia de Seguros, S.A., para ajustarnos al concepto de la nueva Ley. (PRICOSE,2017).

PRICOSE, en la actualidad es una empresa consolidada y reconocida, ha mantenido el liderazgo en el mercado de la comercialización de seguros durante muchos

años. Le distingue su talento humano con proyección de servicio al cliente, la adquisición de tecnologías innovadoras, el desarrollo de programas continuos de actualización para los Agentes de Seguros, el compromiso con el medio ambiente. Lo anterior con el propósito de satisfacer de forma creativa las más exigentes necesidades y deseos de los usuarios de seguros tanto empresariales como individuales, que se logra con el compromiso y apoyo incondicional al productor de seguros quien representa a cada uno de los clientes satisfechos de la empresa. Todo esto inspirado en una Misión, Visión y Valores institucionales, que nos permiten cumplir siempre con las expectativas de nuestros clientes en cada proyecto, siempre proporcionando un servicio personalizado que nos diferencia, con alto sentido de responsabilidad, compromiso y calidez humana. (PRICOSE,2017).

2.3.2 Misión

Ofrecer las mejores soluciones integrales de acuerdo con las necesidades específicas del cliente con calidez humana, profesionalismo y agilidad. (PRICOSE,2017).

2.3.3 Visión

Actuar en forma dinámica y proactiva con el firme propósito de mantener el liderazgo nacional, con proyección internacional. Diferenciarse por ofrecer valores agregados a sus socios estratégicos. (PRICOSE,2017).

2.3.4 Localización y Colaboradores

La oficina central de PRICOSE, se localiza en la provincia de San José, cantón Goicoechea, distrito Guadalupe, específicamente Oficentro El Dorado, oficina #14. Y cuenta con 40 colaboradores, con edades de los 18 a los 60 años.

2.3.5 Organigrama



Fuente: Elaboración propia, datos tomados de PRICOSE,2017.

2.3.6 Ilustraciones Oficina Pricose



Fuente: Elaboración Propia,2022.



Fuente: Elaboración Propia,2022.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.

3.1 ENFOQUE

El enfoque en una investigación es muy valioso, ya que representa los distintos caminos para resolver el problema de la investigación, ningún enfoque es mejor que otro, únicamente se utiliza en que más convenga para el estudio de investigación.

Respecto al enfoque cuantitativo Sampieri (2018), hace referencia a lo siguiente:

El enfoque cuantitativo es el “conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones”. (Sampieri, 2018, pág. 5-6). Este tipo de enfoque conlleva todo un proceso, cada uno precede al siguiente, por lo que se recomienda se utilizado cuando se deseen analizar hipótesis y fenómenos con base a una medición numérica y análisis estadístico.

Respecto al enfoque cualitativo Sampieri (2018), hace referencia a lo siguiente:

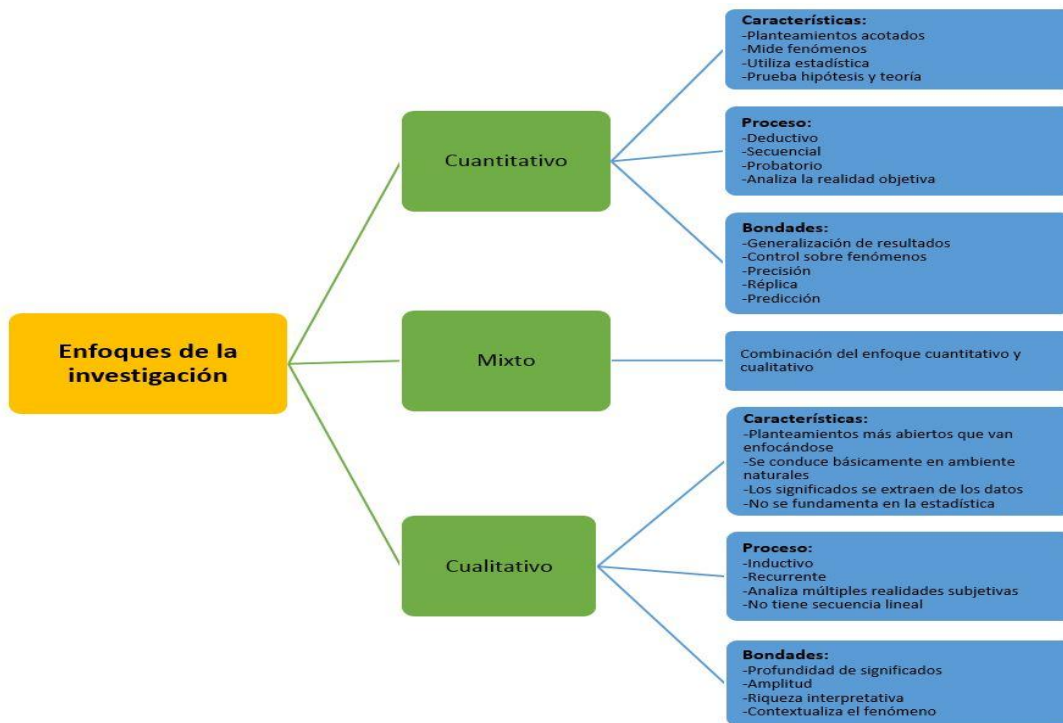
Se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar”; al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. (pág.7)

Es válido indicar que este tipo de enfoque no es tan específico como la indagación cuantitativa, el surgimiento de preguntas pueden darse en cualquier momento del estudio, la búsqueda y consulta de información es muy diversa, además de dinámica, ya que es un

enfoque muy flexible. Con relación con el enfoque mixto se dice que, “entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación” (Sampieri, 2018, pág. 10). Este enfoque es versátil y ambos métodos pueden fusionarse o precederse uno al otro dependiendo de la conveniencia del estudio.

La investigación es de carácter cuantitativo, ya que pretende recolectar datos, cifras y valores numéricos que arrojaran estadísticas para su análisis, con la intención de obtener resultados generales de la población.

A continuación, se presenta imagen:



Fuente: Datos tomados de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación (p.3). México: McGrwall Hill Education.

3.2 ALCANCE

Dependiendo de las investigaciones el enfoque cuantitativo, se clasifican en distintos tipos de alcances: exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo o causal, a continuación, se detallan las definiciones de cada uno de ellos.

Respecto a los estudios exploratorios “se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Sampieri, 2018, pág. 106). Este tipo de metodología permite definir un problema, generando un análisis previo del contexto y del entorno de la información existente sobre el tema, con la intención de conocer a fondo sobre el tema y establecen precedentes para futuros estudios.

En relación con los estudios de alcance descriptivo Sampieri, (2018) hace referencia a lo siguiente:

Pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar (pág. 108).

Estos enfoques tienden a medir de una manera más independiente, caracterizar a la población estudiada, descripción de conductas humanas, pero sin explicar el porqué de ellas. Al igual de examinar y diseñar teorías. La idea es generar una medición de cada uno de los atributos que tenga el problema definido.

A su vez, el estudio correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en

un contexto en particular” (Sampieri, 2018, pág. 109). El enfoque correlacional, genera una asociación de las variables para determinar su relación en base a datos estadísticos, es útil para medir y cuantificar las vinculaciones entre ellas y es importante valorar que entre más variables sean objeto de estudio mayor es la fuerza de las relaciones generadas.

Por otra parte, los estudios que cuentan con el enfoque explicativo o causal “van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos” (Sampieri, 2018, pág. 110).

Se define la presente investigación con el estudio explicativo causal, ya que se busca la relación que se encuentra entre variables. Es conocer el efecto positivo o negativo que se puede producir un cambio inesperado de las variables, en este caso el análisis de las consecuencias en la motivación por la Pandemia del COVID-19 en los colaboradores de PRICOSE.

3.3 DISEÑO

El presente estudio es de naturaleza cuantitativa ya que “pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. (Sampieri, 2018, pág. 7).

Las investigaciones de carácter cuantitativo pueden ser experimentales o no experimentales, a continuación, se detallan dichos conceptos.

Respecto a los diseños no experimentales Sampieri. (2017), hace referencia a lo siguiente:

Los diseños no experimentales implican investigación que se efectúa sin manipular deliberadamente variables. Es decir, trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos siguiendo siempre el planteamiento del problema. (pág.107).

Por lo tanto, en diseños no experimentales se pretende observar el contexto en el que se desarrolla la situación y se gestiona un análisis para obtener información relevante.

Los diseños de investigación transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (Sampieri, 2017, pág. 9).

En relación con los diseños longitudinales Sampieri. (2017), indica que:

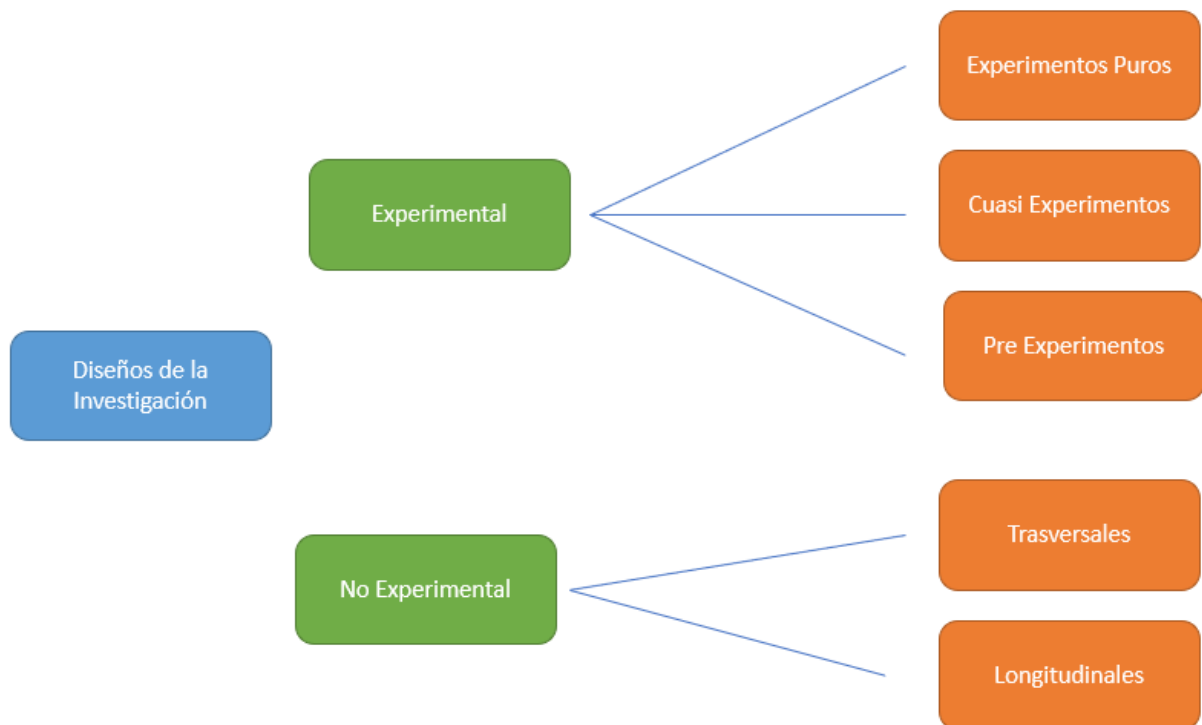
Se fundamentan en hipótesis de diferencia de grupos, correlacionales y causales. Estos diseños recolectan datos sobre categorías, sucesos, comunidades, contextos, variable, o sus relaciones en dos o más momentos, para evaluar su evolución. Los diseños comprenden una población, una subpoblación o a los mismos casos o participantes. Los cuales se recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y efectos. Por lo común, tales puntos o periodos se especifican de antemano. Son pues, estudios de seguimiento. (p110).

Por otra parte, respecto a los estudios experimentales Sampieri. (2018), brinda la siguiente acotación:

Es un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes (supuestas causas o antecedentes), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos o consecuentes), en una situación que controla el investigador. (pág. 98).

Con referencia a lo anterior, se establece que la presente investigación es de un diseño no experimental, ya que no se pretende manipular ninguna de sus variables, la finalidad es poder visualizar el panorama en su contexto natural. Además, es transversal ya que abarca el estudio en un solo periodo de tiempo.

A continuación, se presenta imagen:



Fuente: Datos tomados de Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación (p.7). México

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis es aquella “de la cual se extraerán los datos e información final”. (Sampieri, 2018, pág. 198). Por lo que pretende especificar el conjunto de individuos de los cuales se van a medir o estudiar los temas de interés.

Las unidades de análisis en esta investigación son cuarenta colaboradores del área Operativa y Administrativa de PRICOSE, con edades entre los 18 y 60 años.

3.4.1 Población

Cantidad total de unidades de análisis. Debe evidenciarse en números absolutos.

González (2018) indica: “Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones” (p. 36).

Según hace referencia Pimienta, (2018), “a ese conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables, se le denomina población”. (pág.59). Es decir, la población es el todo, sobre el cual se dirigen esfuerzos para generar una efectiva recolección de datos.

En la presente investigación la población corresponde a los funcionarios del Área de Administrativa y Operativa de PRICOSE, con edades entre los 18 y 60 años, en la provincia de San José, durante el periodo de enero a abril del 2022.

3.4.2 Tipo de muestra

Según lo que aplique, explicar el tipo de muestra cuantitativa o cualitativa, y la caracterización.

González (2017) la define la muestra como: “un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea

mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones.” (p. 36)

Según Pimienta, (2018), “una muestra es una parte del total de la población, cuyas características resulten similares y, por lo tanto, representativas de la totalidad de la población”. (pág. 59). En una muestra no se deben incluir aquellos que no pudieron ser parte del estudio por algún motivo.

Al ser un estudio cuantitativo, puede presentar un tipo de muestra probabilística o no probabilística, a continuación, se detallan sus características para una mejor comprensión.

En relación con las muestras probabilísticas Sampieri, (2018) refiere lo siguiente:

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. (pág. 200).

En lo relacionado con las muestras no probabilísticas “la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (Sampieri, 2018, pág. 200). En este tipo de muestra la selección de los participantes va a depender del objetivo e interés de la investigación y sus características.

Se define que la presente investigación dispone de un tipo de muestra no probabilística, ya que la elección para participar en el mismo va a depender de los criterios y objetivos de la investigación, es este caso los colaboradores que interesa incluir son específicamente los colaboradores de una instancia de teletrabajo.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

A continuación, se presentan los criterios de inclusión y exclusión de la muestra de esta investigación.

Cuadro 1

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores que tengan más de 6 meses de laborar en la organización.	Colaboradores que tengan menos de 6 meses de laborar en la organización.
Colaboradores con edades entre 18 y 60 años que están en modalidad de teletrabajo.	Colaboradores que no estén en teletrabajo.
Colaboradores que tengan más de un año en modalidad de teletrabajo.	Colaboradores que tengan menos de un año en modalidad de teletrabajo.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

Respecto a los principios de ética requeridos en toda investigación con contextos educativos, por Espinoza & Calva (2020), se refiere lo siguiente:

La ética como constructo social que regula la conducta de los individuos en un contexto dado como resultado de la praxis moral que responde a un momento histórico concreto. Las investigaciones educativas se fundamentan en los principios de, respeto, beneficencia y justicia. (pág.333).

La información que se obtenga en la investigación será utilizada únicamente para los fines de interés de la investigación. Los participantes serán contactados mediante correo electrónico empresarial, con la intención de hacerles llegar mediante un enlace el cuestionario por completar. Es importante mencionar que se hará de conocimiento de los colaboradores el propósito de la investigación, haciendo énfasis en que sus datos personales e identidad no serán reveladas bajo ningún motivo, serán de carácter confidencial, de modo

que el investigador no sabrá como respondió un determinado teletrabajador, esto para tranquilidad de los encuestados,

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección de datos es el principal recurso del que debe valerse el investigador para extraer la información desea y así generar un acercamiento a los fenómenos estudiados, tal como explica Sampieri. (2018):

Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación. (pág. 226).

En la presente investigación se selecciona al cuestionario como método de recolección de información o datos cuantitativos, Sampieri. (2018), lo define de la siguiente manera.

Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan diverso como los aspectos que evalúa”. Fundamentalmente, se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (p.155)

Entre las ventajas que ofrecen los cuestionarios es que son una manera práctica de obtener la información requerida, para lograr esto se pueden realizar preguntas abiertas o cerradas, mismas que caracterizan a continuación:

En relación con las preguntas cerradas Sampieri. (2018) detalla lo siguiente:

Presentan a los participantes o sujetos categorías u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, para que escojan una (cuando son mutuamente

excluyentes) o varias (en el caso de respuestas múltiples) dependiendo de la clase de pregunta”. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o tener varias opciones de contestación. (p.155)

Este tipo de preguntas son fáciles de codificar y se obtiene información muy concreta, además de facilitar la presentación de datos, sin embargo, representan una limitación en la respuesta. Por otra parte, las preguntas abiertas “no delimitan de antemano las opciones de respuesta, por lo cual el número de categorías es muy elevado y puede variar”. (p.155), este tipo de preguntas aportan más detalle en las respuestas por la diversidad de elementos obtenidos, además requieren más tiempo a la hora de analizar y presentar la información.

En esta investigación se utiliza el tipo de instrumento de recolección de datos, con la conformación de preguntas cerradas y preguntas abiertas, el cuestionario es entregado directamente a los participantes para llenar la información. El mismo es entregado de manera individual a cada uno de los colaboradores por medio de correo electrónico empresarial. Las preguntas fueron elaboradas de manera tal que se pueda obtener los datos necesarios para el cumplimiento del objetivo general de esta investigación y, por ende, los objetivos específicos de esta.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Las hipótesis funcionan como suposiciones que sirven de base para iniciar el estudio de un fenómeno de interés, tal como hace referencia Sampieri, (2018):

Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado, formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio. Indican lo que tratamos de probar y por así decirlo, toman

la estafeta de parte del planteamiento del problema para determinar el curso de la indagación en la ruta cuantitativa. (pág. 160).

Respecto a la variable conceptual o constitutiva, “es aquella que precisa o indica con otros términos cómo vamos a entender una variable en el contexto de nuestra investigación”. (Sampieri, 2018, pág. 136). Este tipo de definición usualmente es obtenido de un diccionario, enciclopedia u otro medio avalado por la comunidad científica o profesional. Por otra parte, una variable operacional “consiste en el conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en los casos de la investigación. Sampieri, 2018, pág. (137). Este tipo de variable indica lo que es necesario hacer para recolectar datos de una variable.

Cuadro 2. Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Analizar la motivación de los colaboradores de PRICOSE que realizan teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19, desde la teoría de las necesidades de Maslow, para identificar las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, estima o reconocimiento y autorrealización.	Motivación	La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave:energía,dirección y perseverancia. Robins y Culter (2018).	Motivación de colaboradores relevantes según las Teoría de las necesidades de Maslow.
Identificar la percepción de los colaboradores de PRICOSE a la hora de realizar teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19 relacionadas con las cargas de trabajo, estrés, espacio físico, motivación, necesidades y ambiente interpersonal, para su bienestar laboral y mental.	Percepción	La percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos. Coelho, Fabián. "Poesía". En: Significados.com. Disponible en: https://www.significados.com/poesia/ Consultado: 01 de enero de 2019, 12:01 am.	Percepción de los colaboradores y factores críticos que pueden afectar su bienestar durante la modalidad de teletrabajo.

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Tal como hace referencia Ñaupas, (2018):

“Los resultados de la investigación deben ser presentadas con claridad, precisión matemática en el caso de los resultados de investigaciones cuantitativas. Para este caso es necesario utilizar la estadística descriptiva y si es el caso la estadística inferencial”. (pág. 480).

En todo proceso de investigación es importante verificar y constatar la información resultante, con la finalidad de contabilizar y llevar a cabo la interpretación de los datos. Para gestionar el procesamiento de los datos obtenidos, se utilizará el análisis estadístico, en el cual se elaborará gráficos, la información que reflejen los resultados de las diferentes variables e indicadores resultantes del cuestionario, una vez finalizado este proceso se empezó la transcripción de cada cuestionario para tener toda la información a la mano para la elaboración del capítulo cuatro con los resultados de la investigación ,que permiten el debido cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el siguiente capítulo, se presentan los resultados obtenidos del instrumento que se aplicó para el desarrollo de la investigación, el cual permite analizar las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE.

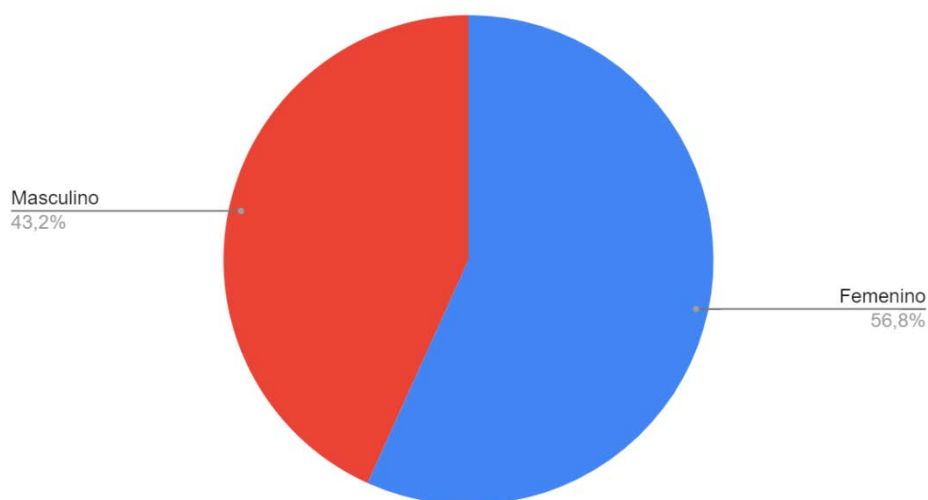
El instrumento es una encuesta compuesta por 35 preguntas, aplicada a 37 colaboradores del Área Administrativa y Operativa, con el objetivo de obtener la mayor información posible y poder analizar las opiniones que expresan los colaboradores del área.

Tabla 1. Género

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
Género	Masculino	16	43%
	Femenino	21	57%
	Otro	0	0%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

Gráfico 1. ¿Cuál es su género?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

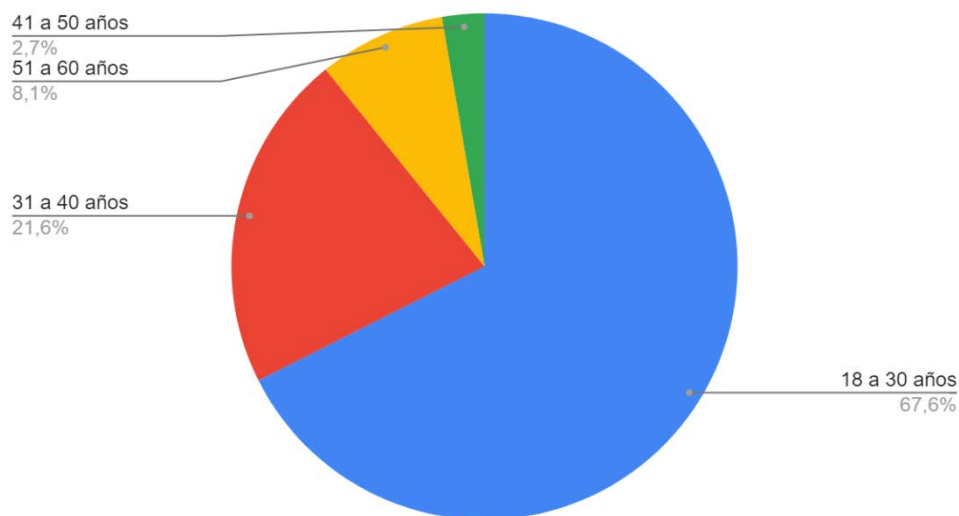
La primera pregunta demuestra la información sobre el género de la población en estudio, en donde el 57% de los participantes son del género femenino y el 43% masculinos.

Tabla 2. Edad

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
Edad	18 a 30 años	25	68%
	31 a 40 años	8	22%
	41 a 50 años	1	3%
	51 a 60 años	3	8%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

Gráfico 2. ¿En qué rango de edad se encuentra?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta número dos se refiere a los rangos de edad de los colaboradores de la empresa PRICOSE, dando como resultado siguiente:

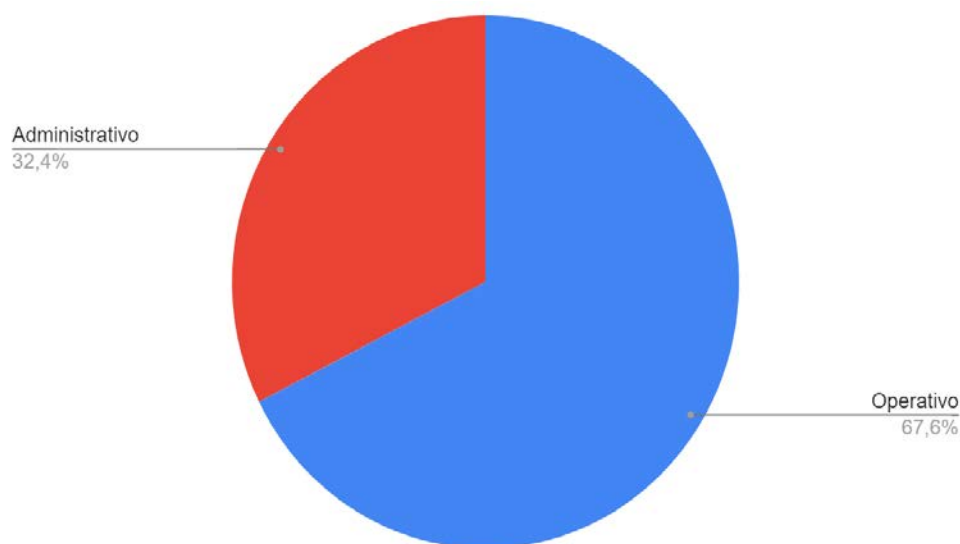
- 68% de las personas rondan entre los 18 a 30 años.
- 22% de las personas rondan entre los 31 a 40 años.
- 3% de las personas rondan entre los 41 a 50 años.
- 8% de las personas rondan entre los 51 a 61 años.

Tabla 3. Área de trabajo

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
Área de trabajo	Administrativo	18	68%
	Operativo	12	32%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

Gráfico 3. ¿En cuál área realiza su trabajo?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta número tres, muestra el número de colaboradores de las diferentes áreas investigadas.

- 32% de los colaboradores realiza su trabajo en el área Administrativa.

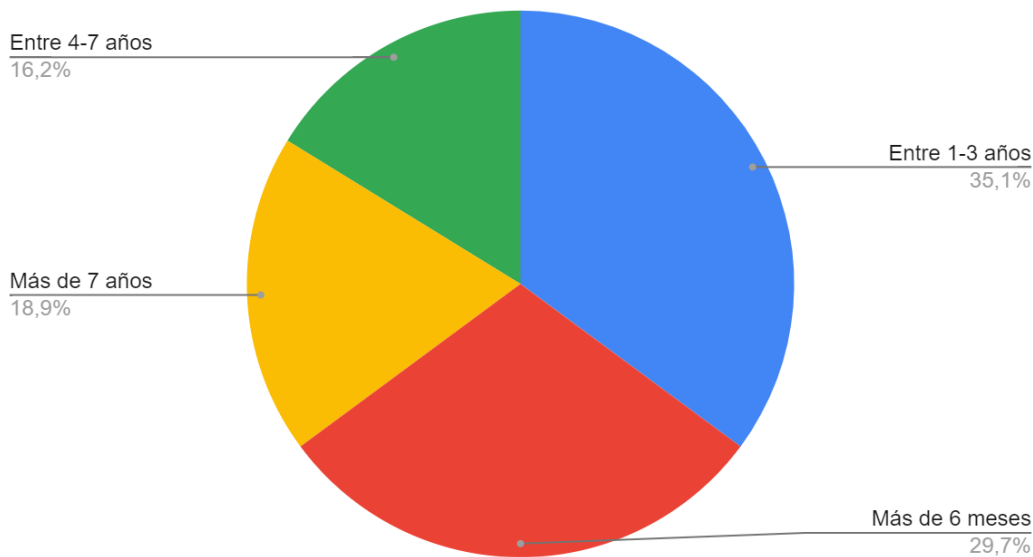
- 67% de los colaboradores realiza su trabajo en el área Operativa.

Tabla 4. Antigüedad en la compañía

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
Antigüedad en la compañía	Más de 6 meses	11	30%
	1 a 3 años	13	35%
	4 a 7 años	6	16%
	Más de 7 años	7	19%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

Gráfico 4. ¿Antigüedad en la empresa?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta número cuatro determina los diferentes rangos de tiempo que tienen los colaboradores de laborar en la compañía, los resultados indican lo siguiente.

- 30% de los colaboradores tienen entre más de 6 meses.
- 35% de los colaboradores tienen entre 1 a 3 años.

- 16% de los colaboradores tienen entre 4 a 7 años.
- 19% de los colaboradores tienen más de 7 años.

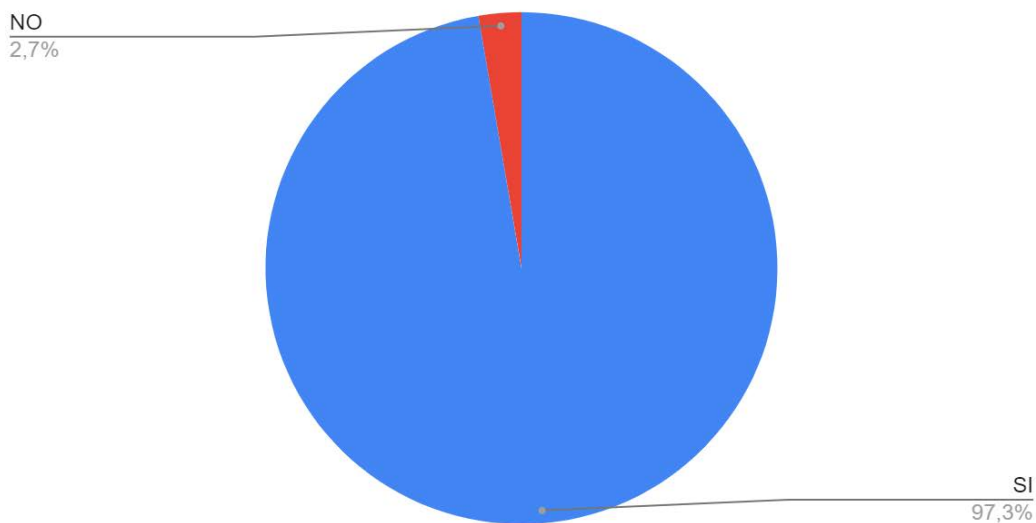
Tabla 5. ¿Su jefatura inmediata o supervisor, le hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Su jefatura inmediata o supervisor, le hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área?	Sí	36	97%
	No	1	3%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

Gráfico 5

¿Su jefatura inmediata o supervisor, le hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área? Justifique su respuesta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta quinta muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si la jefatura o supervisor les hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área, los resultados indican lo siguiente:

- 97% de los colaboradores indican que sí les hacen sentir que es miembro del equipo y toman en cuenta sus ideas.
- 3% de los colaboradores indican que no les hacen sentir que es miembro del equipo y toman en cuenta sus ideas.

De acuerdo con la pregunta ¿Su jefatura inmediata o supervisor, le hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área? Al ser un no, Justifique su respuesta. Los resultados obtenidos son los siguientes:

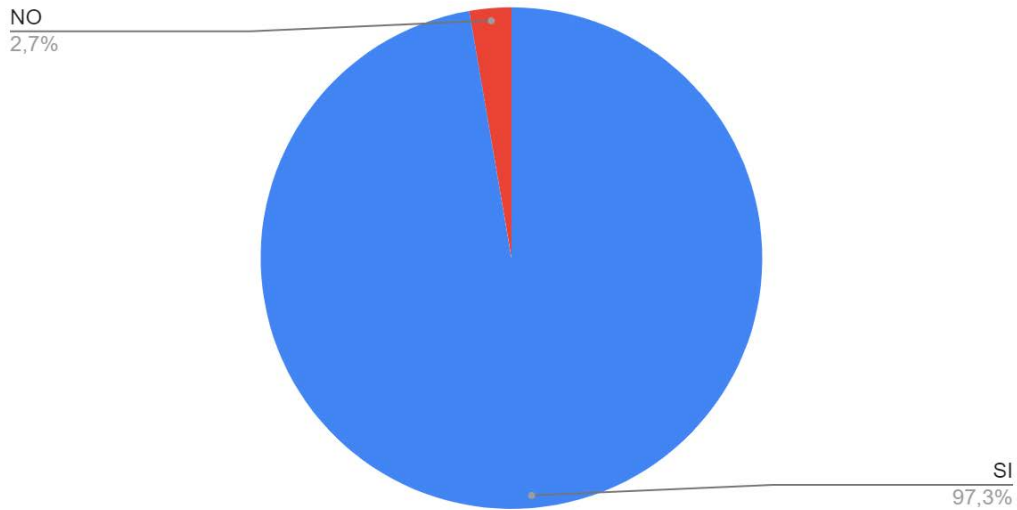
- | | |
|---|---|
| • | No, aunque uno hable no hacen lo que se pide. |
|---|---|

Tabla 6. ¿Considera usted que la motivación es importante para que usted realice un mejor trabajo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Considera usted que la motivación es importante para que usted realice un mejor trabajo	Sí	36	97%
	No	1	3%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

Gráfico 6. ¿Considera usted que la motivación es importante para que usted realice un mejor trabajo?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta sexta muestra la opinión de los colaboradores al consultarles que consideran que la motivación es importante para realizar un mejor trabajo, los resultados indican lo siguiente:

- 97% de los colaboradores indican que sí consideran que la motivación es importante para realizar un mejor trabajo.
- 3% de los colaboradores indican que no consideran que la motivación es importante para realizar un mejor trabajo.

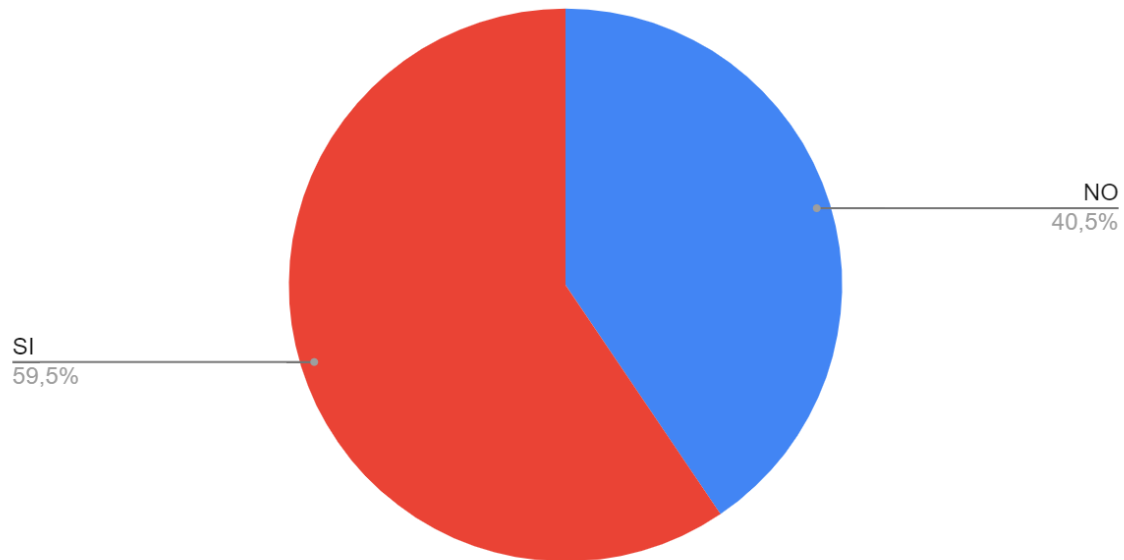
Tabla 7. ¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral?	Sí	20	60%
	No	17	40%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 7

¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta séptima muestra la opinión de los colaboradores al consultarles que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral, los resultados indican lo siguiente:

- 60% de los colaboradores indican que sí necesitan momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral.
- 40% de los colaboradores indican que no necesitan momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral.

De acuerdo con la pregunta abierta, ¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral? ¿Sí, por qué? los resultados obtenidos son los siguientes:

•	Si, la cantidad de trabaja muchas veces necesita un receso.
•	Si, porque al tener tanto volumen de correos y llamadas un momento de relajación lo distrae un poco para continuar con las labores.
•	Sí, me ayuda a reanudar de una manera más efectiva mis funciones.
•	Sí, el área demanda mucho estrés ya que hay que sacar el trabajo completo y dar atención a los compañeros.
•	Sí, al ser un trabajo estresante se ocupa despejar la mente durante algunos momentos del día.
•	Sí, estar todo el día frente de la computadora es agotador, al menos un momento como una Reunión hace despejar la mente.
•	Si, ya que en momentos se necesita despejar la mente un momento para seguir trabajando.
•	Sí, siempre es bueno tomar un pequeño descanso, más si la carga laborar que se maneja es pesada.
•	Sí, ya que en momento de mucha tención o jornadas de alta intensidad laboral esto nos ayuda a tener mejor rendimiento.
•	Si, se requiere despejar la mente para que al volver a las labores tener un mejor desempeño.

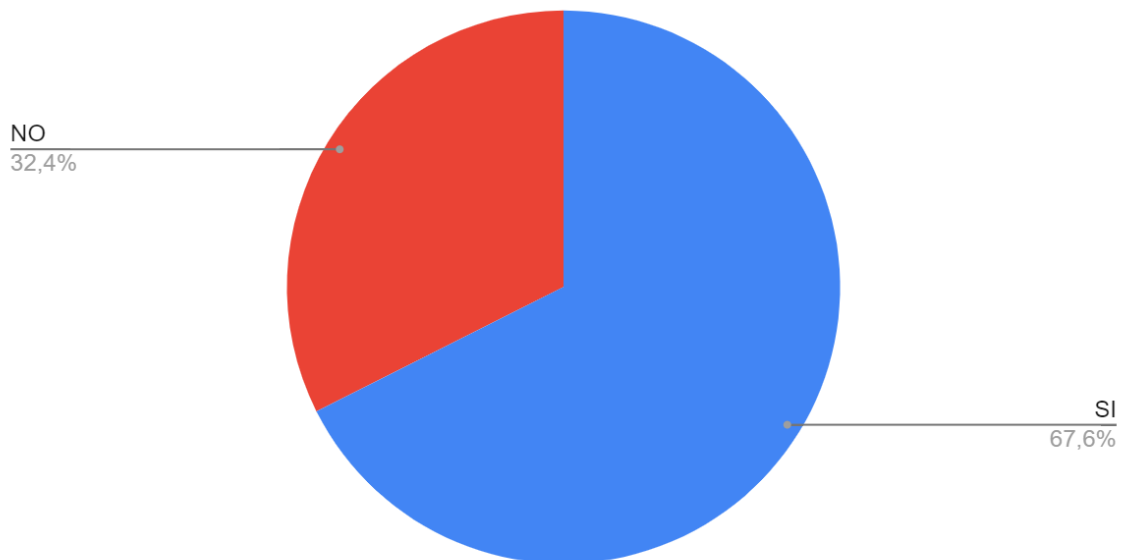
Tabla 8. ¿Su jefatura o supervisor realizan reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Su jefatura o supervisor realizan reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito?	Sí	25	68%
	No	12	25%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 8

¿Su jefatura o supervisor realizan reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta octava muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si su jefatura o supervisor realiza reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito, los resultados indican lo siguiente:

- 68% de los colaboradores indican que si obtienen reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito.
- 32% de los colaboradores indican que no obtienen reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito.

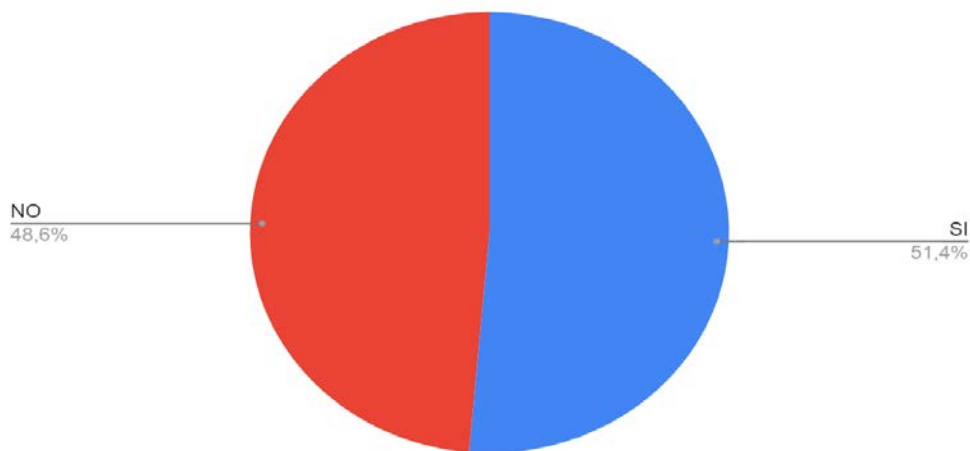
Tabla 9. ¿Sus compañeros de trabajo, jefatura o supervisor, tienen hacia usted pequeños detalles que lo hacen sentir bien?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Sus compañeros de trabajo, jefatura o supervisor, tienen hacia usted pequeños detalles que lo hacen sentir bien	Sí	19	51%
	No	18	49%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 9

¿Sus compañeros de trabajo, jefatura o supervisor, tienen hacia usted pequeños detalles que lo hacen sentir bien?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta novena muestra la opinión de los colaboradores al consultarles que sus compañeros, jefatura o supervisor, tienen hacia usted pequeños detalles que los hacen sentir bien, los resultados indican lo siguiente:

- 51% de los colaboradores indican que sí tienen pequeños detalles que los hacen sentir bien.
- 49% de los colaboradores indican que no tienen pequeños detalles que los hacen sentir bien.

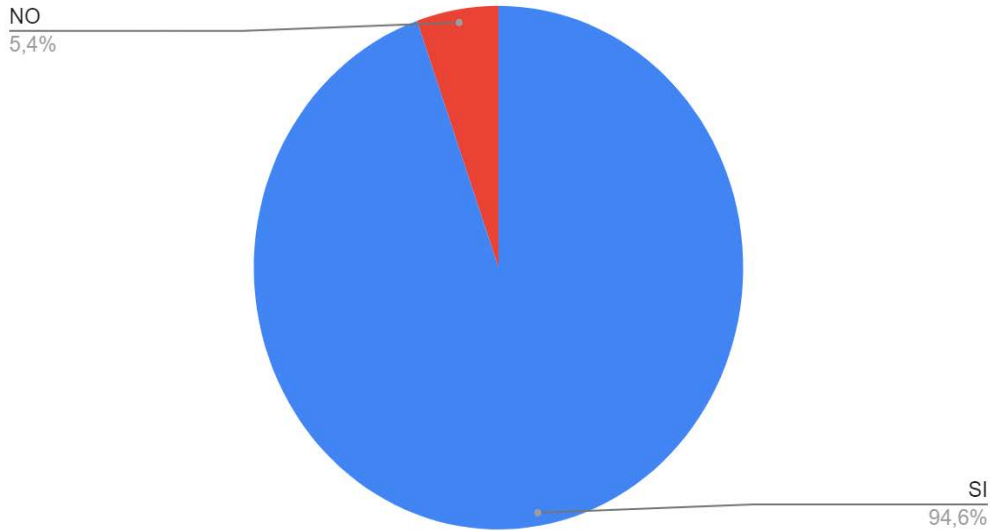
Tabla 10. ¿Su jefatura o supervisor, cuando tiene un conflicto con usted, le llama en privado y se conversa la situación para resolverlo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Su jefatura o supervisor, cuando tiene un conflicto con usted, le llama en privado y se conversa la situación para resolverlo?	Sí	35	95%
	No	2	5%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 10

¿Su jefatura o supervisor, cuando tiene un conflicto con usted, le llama en privado y se conversa la situación para resolverlo?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta decima muestra la opinión de los colaboradores al consultarles que su jefatura o supervisor, cuando tiene un conflicto, le llama en privado y se conversa la situación para resolverlo, los resultados indican lo siguiente:

- 95% de los colaboradores indican que sí les llaman en privado para resolver la situación.
- 5% de los colaboradores indican que no les llaman en privado para resolver la situación.

De acuerdo con la pregunta abierta ¿Cómo le hace sentir la actitud tomada por parte de su jefatura o superior? y ¿por qué?, los resultados obtenidos son los siguientes:

•	Buena, siempre me habla en privado para hablar de la situación.
---	---

●	Mal, porque lo expone a uno laboralmente ante todos, hace unos meses recibí un llamado de atención delante de todos, por un correo que a la fecha no sé en qué momento lo envié.
●	Segura, porque se siente la confianza y apertura para conversar y mejorar.
●	Bien, me parece la forma adecuada para poder entender lo que se debe corregir y poder reflexionar.
●	Comunicativa al 100% muestra opciones para mejorar errores.
●	Bien, porque conversando se pueden solucionar las cosas.
●	Prácticamente no tenemos conflictos tal vez tenemos diferentes opiniones, pero lo resolvemos conversando por lo que no me afecta mi actitud hacia el trabajo.
●	Bien, porque los problemas se deben resolver en privado y no que toda la empresa se dé cuenta.
●	Profesional, corrige en privado y felicita en público.
●	Me hace sentir cómodo, ya que se tiene la confianza para comunicar el error y buscar una forma de resolverlo y gracias a esto se siente el respaldo de los superiores.
●	Me hacen sentir bien y me demuestran que me tienen confianza.
●	Bien, ya que conversar asertivamente es la manera correcta de solucionar conflictos

●	Respetada, porque al hacerlo de forma personal te genera confianza para una conversación sobre el tema y poder dar varios puntos de vista.
●	Bien, ya que es la forma más eficiente en que podemos solucionar un problema.
●	Creo que es importante sentir que un problema en el área de trabajo debe ser resuelto de la mejor manera, y sin tener que pasar la vergüenza de que otros se enteren mediante un llamado de atención públicamente. Eso no arreglaría la situación si no más bien cada día sentiría que todos lo ven como el que hace mal las cosas, y que no merece respeto ni consideración. Y esa sería la actitud de cualquier otro de los empleados. Al ver al jefe actuar de esa forma.
●	Cuando hay conflictos siempre es mejor resolverlo en privado y con la persona directamente. Además de ahí se pueden tomar puntos de mejora personales.
●	Me parece correcta, así es como se debe realizar una situación para conocer todas las partes.

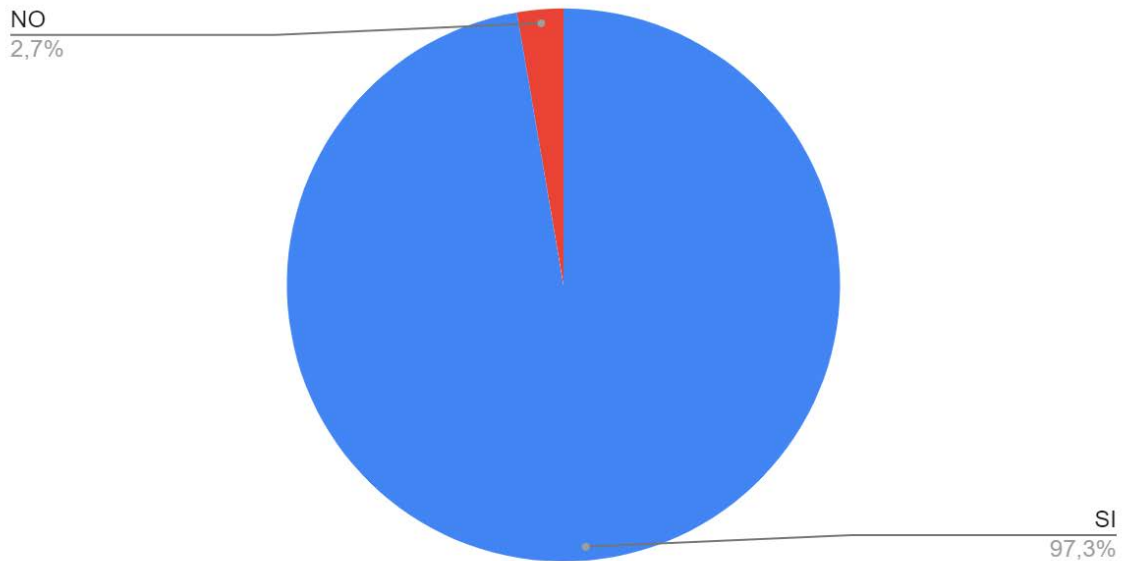
Tabla 12. ¿Su jefatura inmediata, supervisor y compañeros, cuando se comunican con usted, lo hacen de forma cortés y con amabilidad?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Su jefatura inmediata, supervisor y compañeros, cuando se comunican con usted, lo hacen de forma cortés y con amabilidad?	Sí	36	97%
	No	1	3%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 11

¿Su jefatura inmediata, supervisor y compañeros, cuando se comunican con usted, lo hacen de forma cortés y con amabilidad?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si su jefatura, supervisor y compañeros, cuando se comunican los hacen en forma cortés y con amabilidad, los resultados indican lo siguiente:

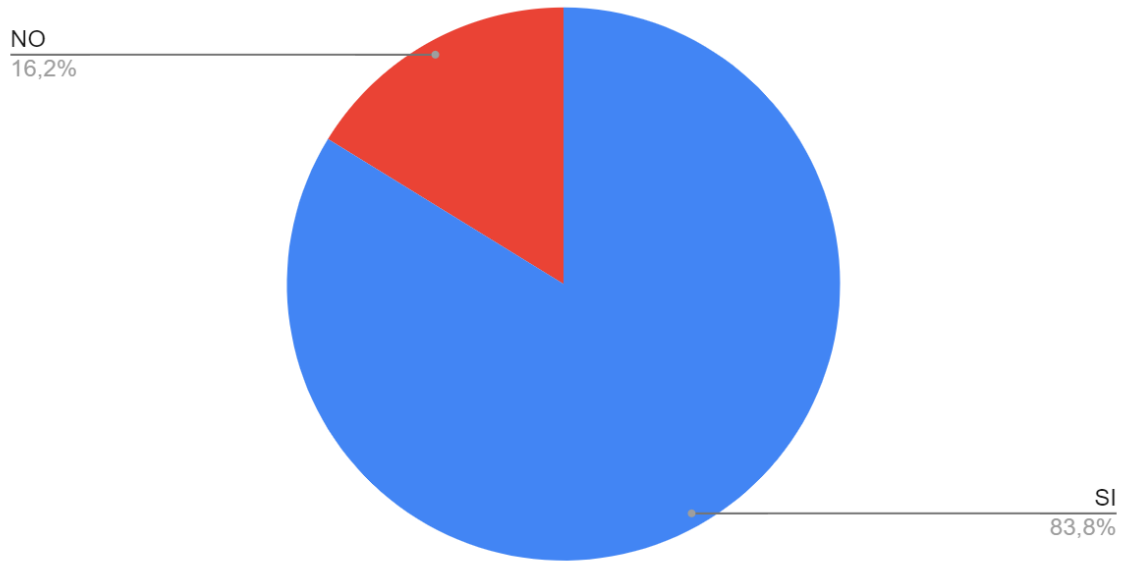
- 97% de los colaboradores indican que sí se comunican en forma cortés y con amabilidad.
- 3% de los colaboradores indican que no se comunican en forma cortés y ni con amabilidad.

Tabla 13. ¿Su jefatura o supervisor, cuando realizan promesas hacia usted, las cumplen?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Su jefatura o supervisor, cuando realizan promesas hacia usted, las cumplen?	Sí	31	84%
	No	6	16%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 12. ¿Su jefatura o supervisor, cuando realizan promesas hacia usted, las cumplen?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores que sí cuando realizan promesas, las cumplen, los resultados indican lo siguiente:

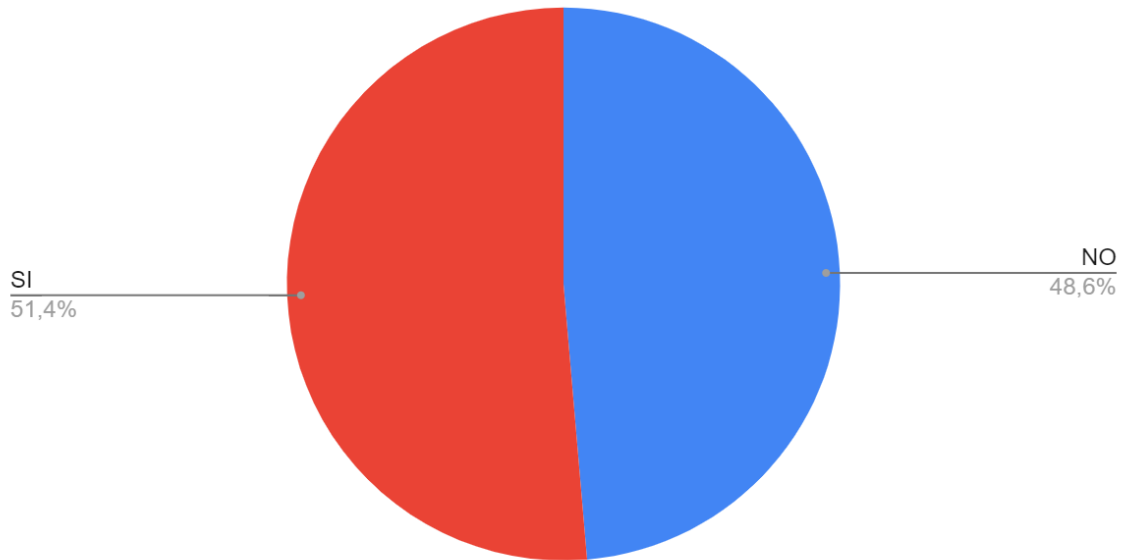
- 84% de los colaboradores indican que sí se cumplen promesas realizadas.
- 16% de los colaboradores indican que no se cumplen promesas realizadas.

Tabla 14. ¿Se siente realizado profesionalmente?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Se siente realizado profesionalmente?	Sí	20	51%
	No	17	49%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 13. ¿Se sienten realizados profesionalmente? Justifique su respuesta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si se sienten realizado profesionalmente, los resultados indican lo siguiente:

- 51% de los colaboradores indican que sí se sienten realizados profesionalmente.
- 49% de los colaboradores indican que no se sienten realizados profesionalmente.

De acuerdo con la pregunta ¿Se siente realizado profesionalmente? No, ¿por qué?, los resultados obtenidos son los siguientes:

•	No, porque estudio una cosa y hago otra.
•	No, puesto que llevo poco en PRICOSE y se puede aspirar a más.
•	No, deseo estudiar más para creer en la empresa.

●	No, considero que estar realizado laboralmente conlleva un conjunto de cosas por las cuales aún continúo esforzándome para poder alcanzar.
●	No, aún hay mucho que aprender.
●	Siento que he crecido profesionalmente, sin embargo, uno busca aspirar a más.
●	No, aun no defino alguna carrera para especializarme.
●	No, todavía tengo metas por alcanzar, sueños laborales por cumplir y cosas por mejorar.
●	No, en este momento de mi vida aun no me siento realizada profesionalmente, sigo en proceso de aprendizaje y formación.
●	No, falta de capacitación.
●	No, realmente aun hace falta mucha más experiencia, muchísimos más estudio y preparación para decir que estoy profesionalmente realizado.
●	No, porque quiero terminar los estudios en mi área y desempeñarme en ella.

Tabla 15. ¿Considera que, conforme pasa el tiempo, las labores que ejecuta le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos?

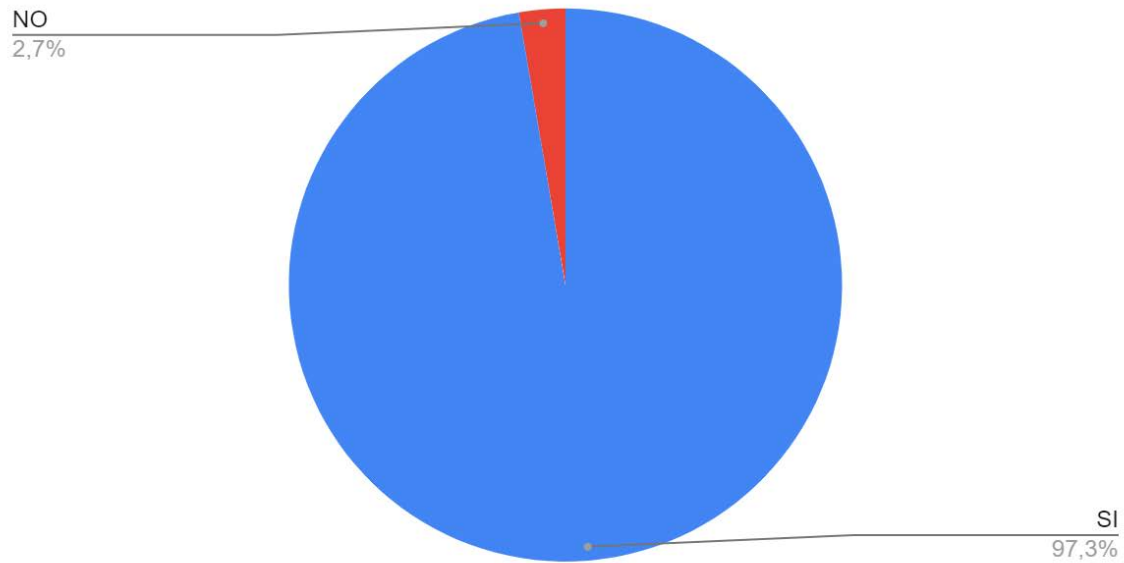
Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Considera que, conforme pasa el tiempo, las labores	Sí	36	97%

que ejecuta le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos?	No	1	3%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 14

¿Considera que, conforme pasa el tiempo, las labores que ejecuta le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si conforme pasa el tiempo, las labores que ejecuta le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos, los resultados indican lo siguiente:

- 97% de los colaboradores indican que sí ejecuta labores que le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos.

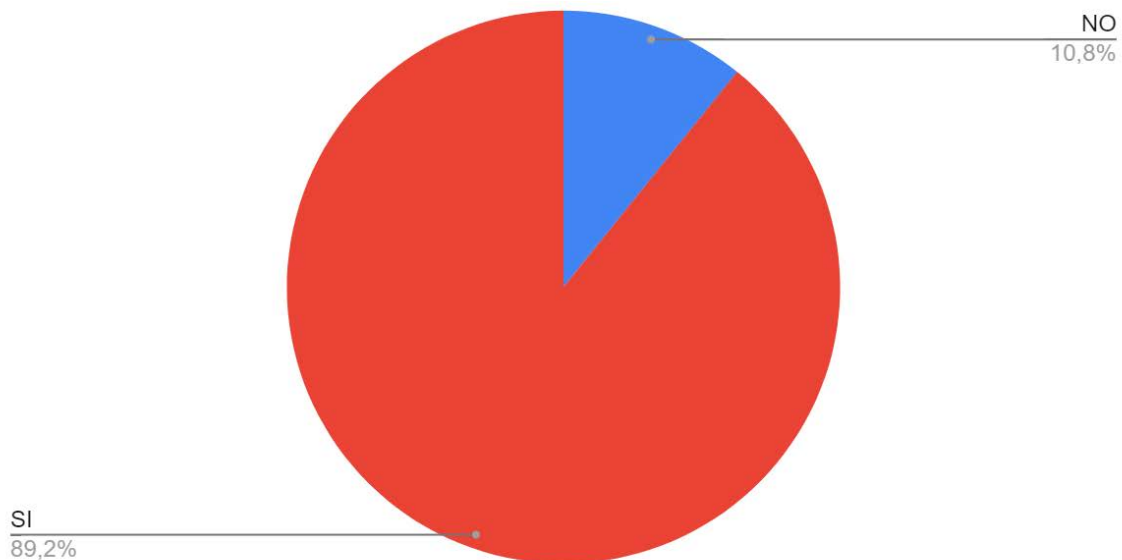
- 3% de los colaboradores indican que no ejecuta labores que le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos.

Tabla 16. ¿Las labores que realiza, las considera como un reto profesional?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Las labores que realiza, las considera como un reto profesional?	Sí	33	89%
	No	4	11%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 15. ¿Las labores que realiza, las considera como un reto profesional?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si las labores que realiza, las considera como un reto profesional, los resultados indican lo siguiente:

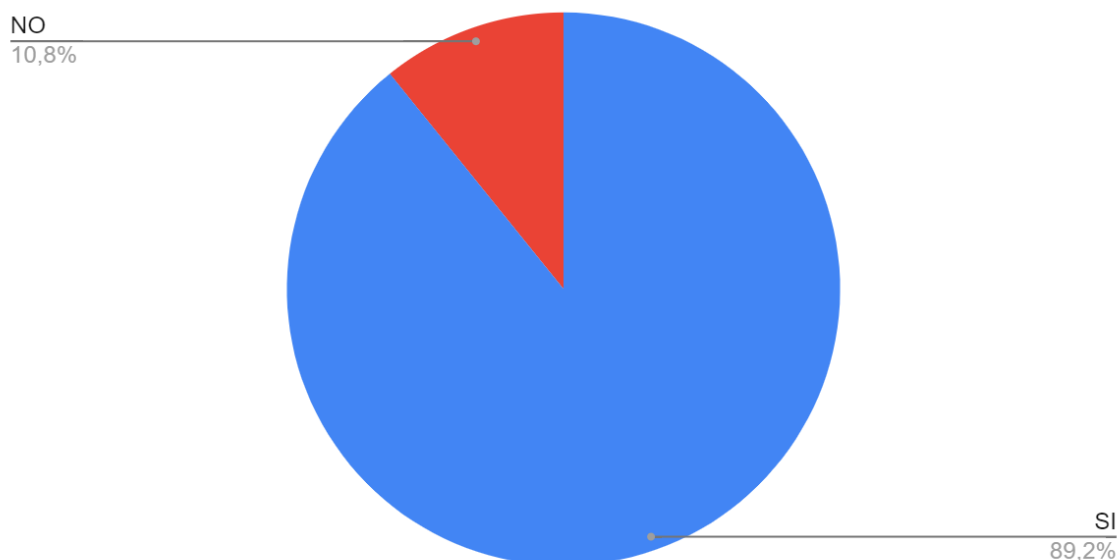
- 89% de los colaboradores indican que sí considera como un reto profesional sus labores.
- 11% de los colaboradores indican que no considera como un reto profesional sus labores.

Tabla 17. ¿Siente usted estabilidad laboral?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Siente usted estabilidad laboral?	Sí	33	89%
	No	4	11%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 16. ¿Siente usted estabilidad laboral? Justifique su respuesta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si sienten estabilidad laboral, los resultados indican lo siguiente:

- 89% de los colaboradores indican que sí sienten estabilidad laboral.
- 11% de los colaboradores indican que sí sienten estabilidad laboral.

De acuerdo con la pregunta, ¿Siente usted estabilidad laboral? ¿No, por qué? los resultados obtenidos son los siguientes:

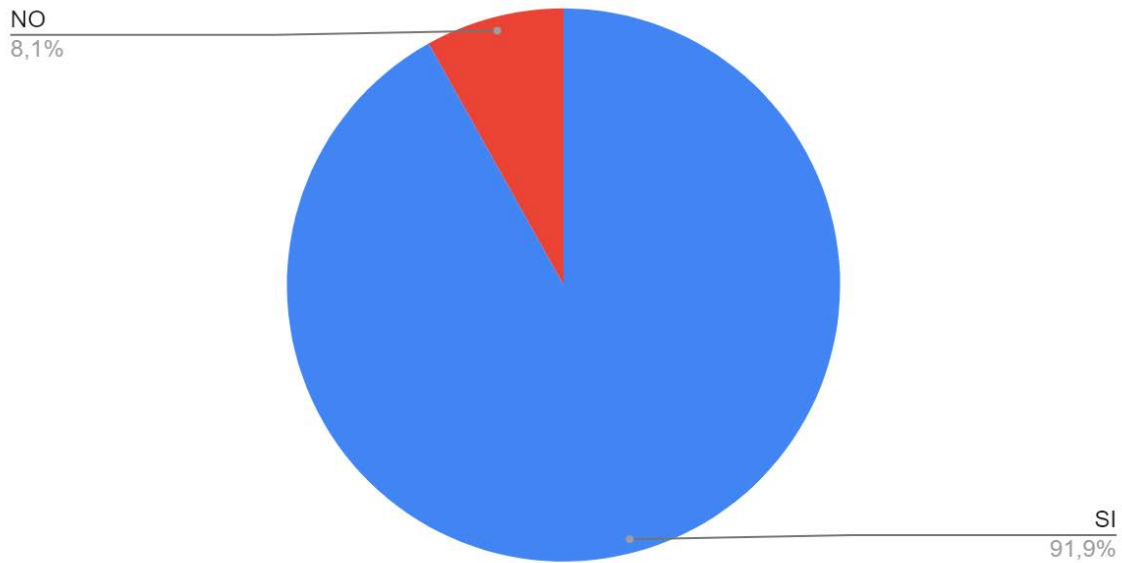
•	No, porque aún estoy en los 3 meses de prueba
•	No, por falta de compromiso por parte de la jefatura, no se cumple lo indicado
•	No, pareciera que las labores algunas veces no son valoradas.

Tabla 18. ¿Siente usted orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Siente usted orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja?	Sí	35	92%
	No	2	8%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 17. ¿Siente usted orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja? Justifique su respuesta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si sienten orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja, los resultados indican lo siguiente:

- 92% de los colaboradores indican que sí sienten orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja.
- 8% de los colaboradores indican que no sienten orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja.

De acuerdo con la pregunta, ¿Siente usted orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja? ¿No, por qué? los resultados obtenidos son los siguientes:

•	No, se han dado cosas con el personal de las que no me hace sentirme nada orgulloso del trato.
---	--

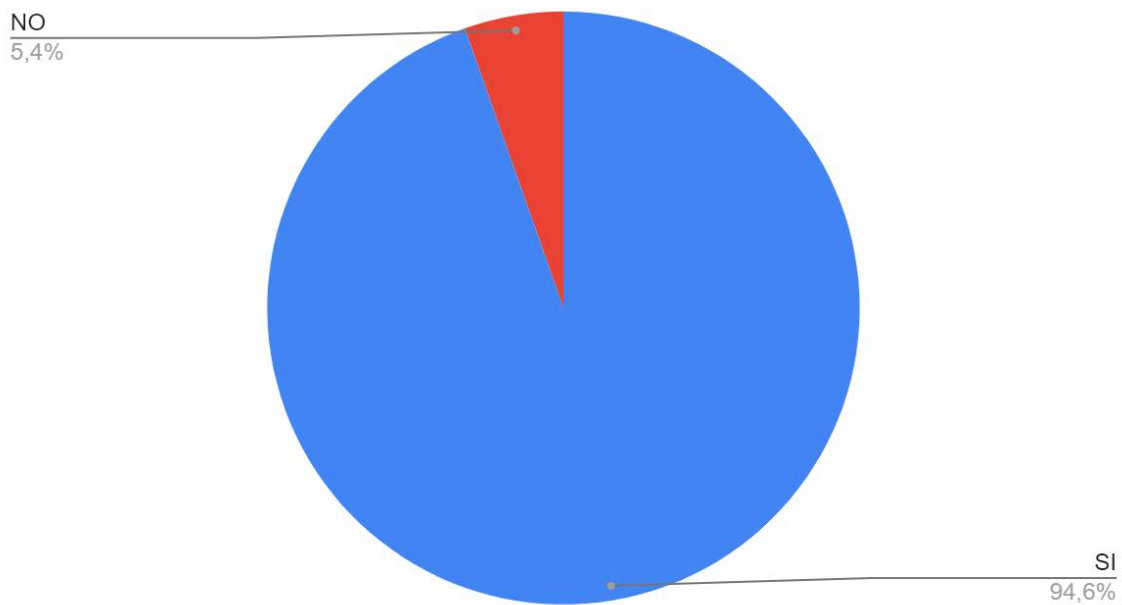
- No, ya que la empresa muchas veces no parece comprometida con los trabajadores.

Tabla 19. ¿Recomendaría trabajar en PRICOSE?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Recomendaría trabajar en PRICOSE?	Sí	35	95%
	No	2	8%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 18. ¿Recomendaría trabajar en PRICOSE?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si recomendaría trabajar en PRICOSE, los resultados son los siguientes:

- 95% de los colaboradores indican que sí recomendarían trabajar en PRICOSE.
- 5% de los colaboradores indican que no recomendarían trabajar en PRICOSE.

Tabla 20. ¿Mencione cinco factores o aspectos del clima organizacional que considera deben mejorar en su departamento?

De acuerdo con la pregunta, ¿Mencione cinco factores o aspectos del clima organizacional que considera deben mejorar en su departamento? Los resultados obtenidos son los siguientes:

•	Mejor comunicación, mayor capacitación, más motivación, más compañerismo.
•	Comunicación asertiva, disciplina, compañerismo.
•	El salario competitivo.
•	Con respecto a mi departamento considero que estamos muy bien, tenemos muy buena comunicación y apoyo en los momentos que lo necesitamos.
•	En general volver a tener incentivos, seguir fomentando el trabajo en equipo y compañerismo.
•	Considero que esta empresa está bastante bien con el ambiente que mantiene, sin embargo, siempre se puede mantener y mejorar.
•	Prestar atención a lo que se está haciendo, trabajo en equipo, autoaprendizaje, la búsqueda de respuesta, y el desempeño a la hora de entrar en presión.
•	Compañerismo- relacionarse mejor- atender las observaciones dadas.

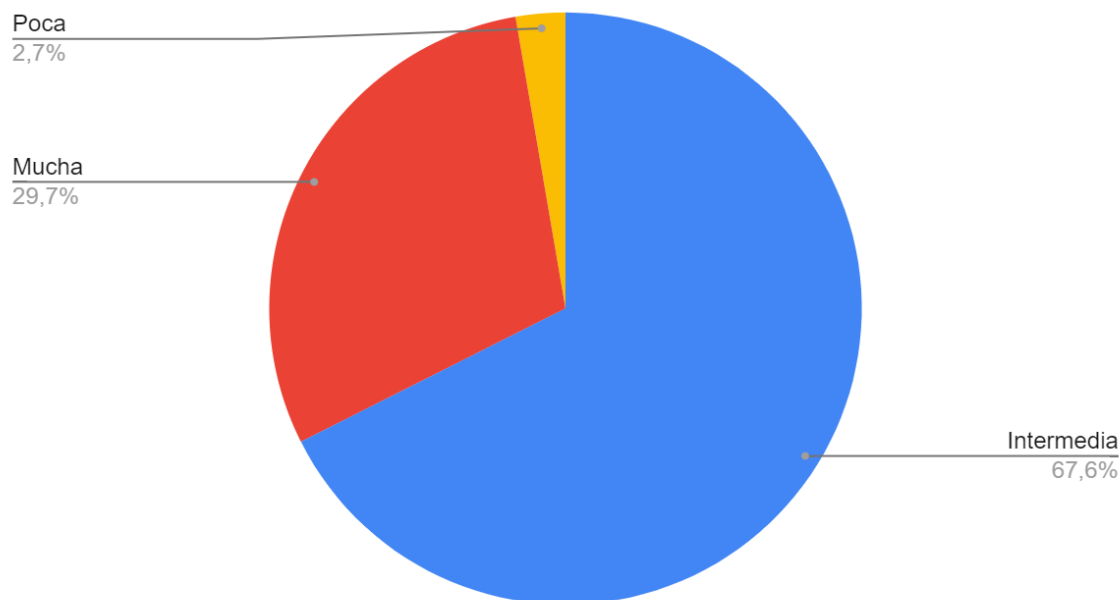
●	Comunicación, compañerismo, motivación, respeto e igualdad.
●	Retroalimentación para mejorar y automatizar procesos, métricas de desempeño que sean evaluadas mensualmente, reforzar el trabajo en equipo (si alguien esta recargado de trabajo apoyarle y redistribuir cargas de trabajo si ese es el origen), mantener el teletrabajo o combinar una jornada mixta, evaluar las condiciones emocionales de cada individuo como su aptitud para el teletrabajo en tareas altamente repetitivas.
●	Comunicación, compañerismo, motivación, mejora en las sillas del trabajo, actividades que nos incluyan a todos para poder conocernos y despejarnos.
●	Mayor comunicación entre compañeros a la hora de la resolución de problemas o dudas.
●	Motivación, cambio de sillas, aire acondicionado en la oficina, mejores escritorios y audífonos.
●	Respeto en los tiempos.
●	La comunicación y la equidad en las labores que desempeñamos.
●	1-Flexibilidad para trabajar en casa. 2-Crear programas de aprendizaje y desarrollo. 3-Programar actividades fuera del trabajo. 4-solicitar feedback anónimo con los empleados.

Tabla 21. ¿La carga de trabajo que tiene es?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿La carga de trabajo que tiene es?	Mucha	11	30%
	Intermedio	25	67%
	Poco	1	3%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 19. ¿La carga de trabajo que tiene es?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultares sobre la carga de trabajo, los resultados indican lo siguiente:

- 30% de los colaboradores indican que mucha.
- 68% de los colaboradores indican que intermedia.
- 3% de los colaboradores indican que poca.

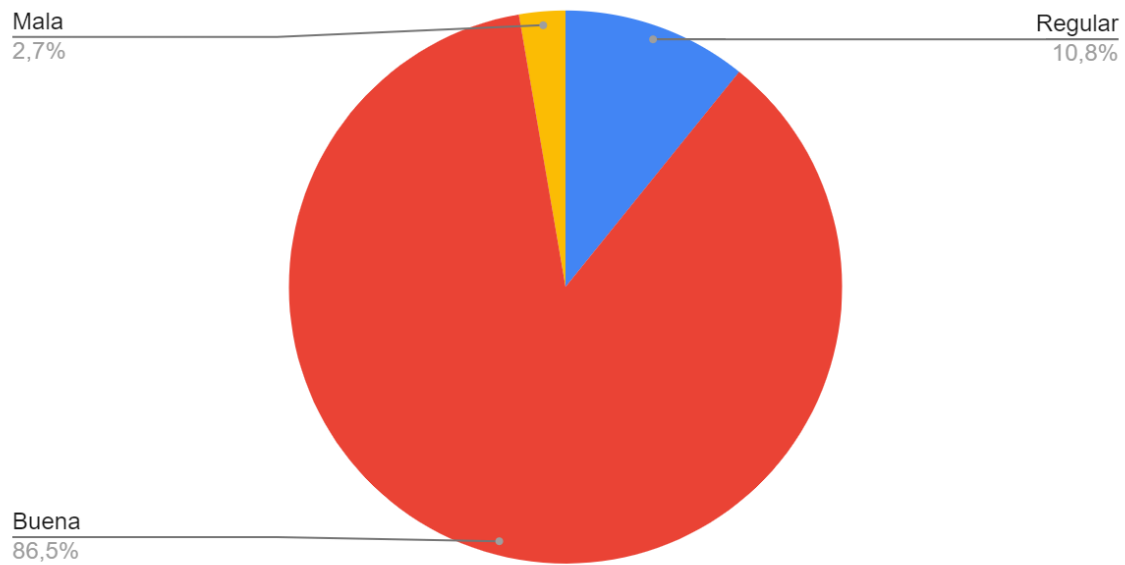
Tabla 22. ¿Cómo es el servicio de internet en su casa a la hora de realizar teletrabajo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cómo es el servicio de internet en su casa	Buena	32	86%
	Regular	4	11%
	Mala	1	3%

a la hora de realizar teletrabajo?			
Total	37	100%	

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 20. ¿Cómo es el servicio de internet en su casa a la hora de realizar teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultares cómo es el servicio de internet en su casa a la hora de realizar teletrabajo, los resultados indican lo siguiente:

- 86% de los colaboradores indican que es bueno el servicio de internet a la hora de realizar teletrabajo.
- 11% de los colaboradores indican que es regular el servicio de internet a la hora de realizar teletrabajo.

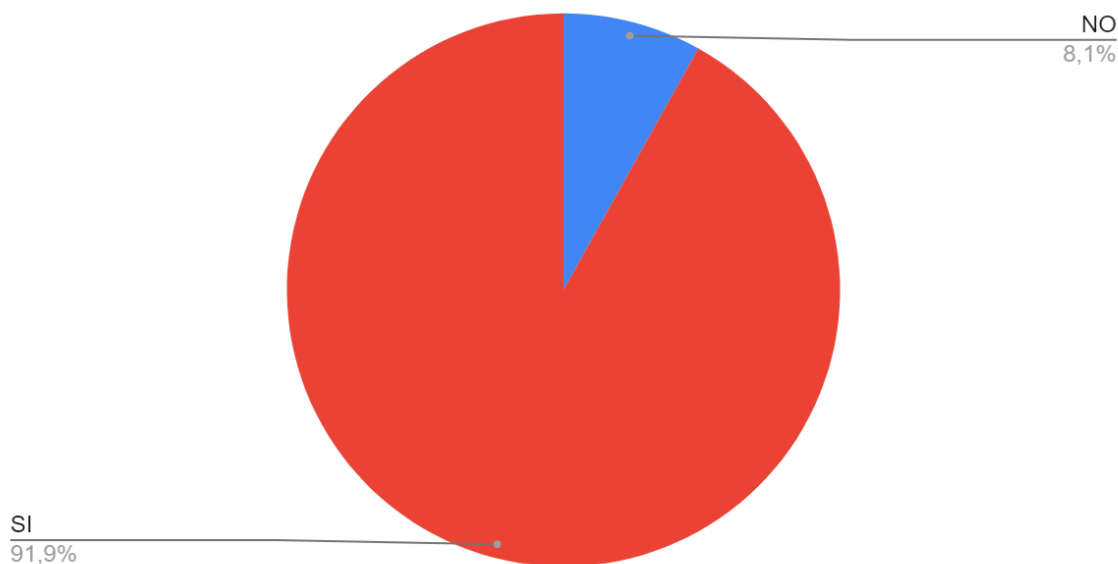
- 3% de los colaboradores indican que es malo el servicio de internet a la hora de realizar teletrabajo.

Tabla 23. ¿Cuenta en su casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Cuenta en su casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo?	Sí	34	92%
	No	3	8%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 21. ¿Cuenta en su casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si cuentan en su casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo, los resultados indican lo siguiente:

- 92% de los colaboradores indican que sí cuentan con condiciones aptas para realizar teletrabajo.
- 8% de los colaboradores indican que no cuentan con condiciones aptas para realizar teletrabajo.

Tabla 24. ¿Describa como se ha sentido trabajado durante la pandemia y cómo ha sentido el ambiente laboral?

De acuerdo con la pregunta, ¿Describa como se ha sentido trabajado durante la pandemia y cómo ha sentido el ambiente laboral? Los resultados obtenidos son los siguientes:

•	Buena, aunque él se ha perdido el contacto con los compañeros, el socializar.
•	Me he sentido bien y hay un buen ambiente laboral.
•	En ambas situaciones he mantenido la calma, todo tiene su momento y su estabilidad regulada.
•	Me he sentido bien, me siento más a gusto trabajando en la casa, el ambiente ha cambiado sobre todo con algunas personas de nuevo ingreso debido a que con no hemos tenido relación personal lo cual considero importante.
•	Bien porque logrado organizar más el tiempo.
•	No me gusta el encierro, pero me tienen contento las medidas que ha tomado la empresa con respecto a la pandemia.
•	Cada uno en lo suyo, individualismo.
•	Tiene muchas comodidades, aunque a veces es importante también compartir presencialmente.

●	Al principio asustado por un contagio conforme paso el tiempo y salieron las vacunas me sentí aliviado el ambiente laboral ha sido un poco tenso, pero más que todo por mantener las medidas de distancia y protección.
●	Estresado.
●	Me he adaptado bien al teletrabajo, aprovecho más el tiempo.
●	Muy bien y más productiva. Me ha ayudado ahorrar más.
●	Bien, aunque a veces quisiera salir de la casa porque también es bueno salir de las 4 paredes.
●	Muy bien, trabajar desde la casa es muy cómodo y también cuando me ha tocado ir a la oficina me siento totalmente a gusto.
●	Siempre me sentí bien y en la oficina me parece un poco drástica he injusta la decisión que solo yo tuviera que venir todos los días, y la justificación nunca la entendí.
●	Aún no me presentaba laborando en Pricose durante la pandemia, pero por el momento ha sido un ambiente laboral muy sano, donde logro ver a varios compañeros y conocer durante la semana que los trato.
●	Ha sido un poco más tenso, ya que en el tiempo de pandemia se elevó la carga laboral y disminuyó la comunicación entre compañeros.
●	Normal no he experimentado ningún cambio excepto el horario de entrada y salida.
●	Bien porque me da tranquilidad de no contagiarme COVID y el ambiente laboral al inicio es difícil conocer a los compañeros por teams pero rápido me acostumbre.

●	Personalmente bien. El ambiente laboral hay mucha gente relajada que no tiene mucho interés en aprender y superarse.
●	Tranquila por el empleo, pero si hace falta relacionarse con demás compañeros en el día a día.

Tabla 25. Desde que inició la pandemia ¿Ha experimentado cambios en la forma en que trabaja? ¿Cuáles han sido esos cambios?

De acuerdo con la pregunta, Desde que inició la pandemia ¿Ha experimentado cambios en la forma en que trabaja? ¿Cuáles han sido esos cambios? Los resultados obtenidos son los siguientes:

●	El cambio más evidente es en la parte física, el aumento de peso.
●	Menos presión, e igual hace que realice mi trabajo de la mejor forma.
●	Mejor organización del tiempo.
●	Sí, siendo el más evidente el teletrabajo.
●	La respuesta es más rápida y de vez en cuando me extiendo después de las 5 pm.
●	Pues más conocimiento, más responsabilidad.
●	Sí claro, el no tener a los compañeros de forma presencial hay que comunicarse vía medios tecnológicos lo que en muchos momentos al estar ocupados cuesta la comunicación.
●	Más estrés, cansancio mental.

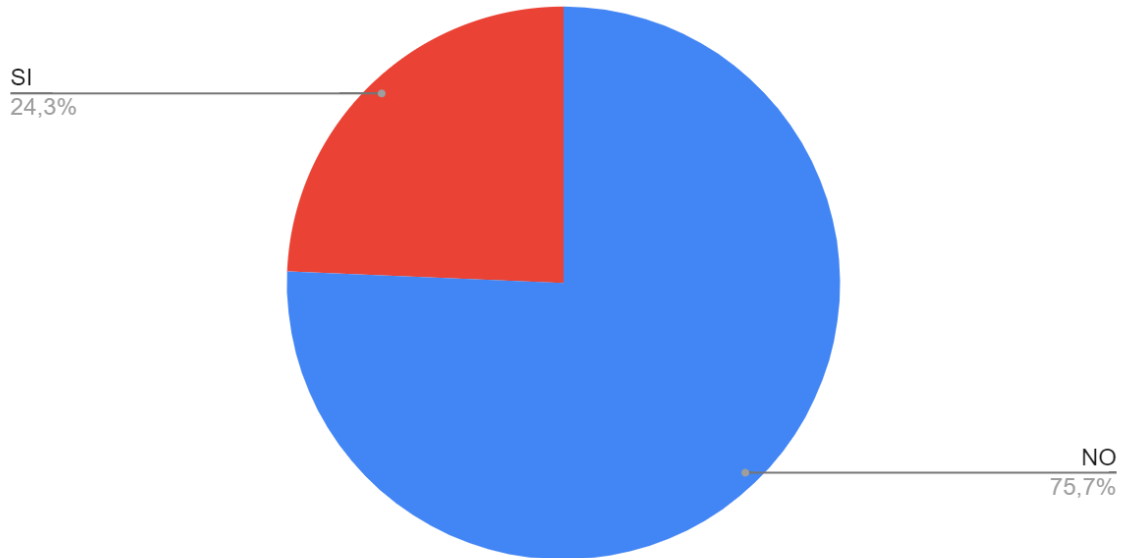
•	Cuando empezamos tenía demasiado trabajo.
•	Menos traslados = menos costos, calidad de vida = termina la jornada puedo compartir con mi familia (no hay tiempos de traslados), me concentro mejor en las tareas, aprovecho mejor el tiempo.
•	Mas productividad.
•	Menos contacto personal.
•	Estrés, falta de esparcimiento y más presión.
•	Cambios si en mis horarios de entrada y salida.
•	Sí, más apoyo entre compañeros.
•	Satisfactorios.
•	Ansiedad, el estar en un solo sitio, en este caso solo en casa es pesado y puede causar ansiedad.

Tabla 26. ¿Se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo?	Sí	10	24%
	No	27	76%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 22. ¿Se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo? Justifique su respuesta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra la opinión de los colaboradores al consultarles si se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo, los resultados indican lo siguiente:

- 24% de los colaboradores indican que sí se han sentido estresados y tensos durante el teletrabajo.
- 76% de los colaboradores indican que no se han sentido estresados y tensos durante el teletrabajo.

De acuerdo con la pregunta, ¿Se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo?

¿Sí, por qué? Los resultados obtenidos son los siguientes:

<ul style="list-style-type: none"> • Sí, debido a que mucha de la información que solicitan los compañeros se apoyan en mí para obtenerla, ya que la mayoría del departamento es muy nuevo y al contestar muchas llamadas o correos el atraso en los trámites es demasiado.
--

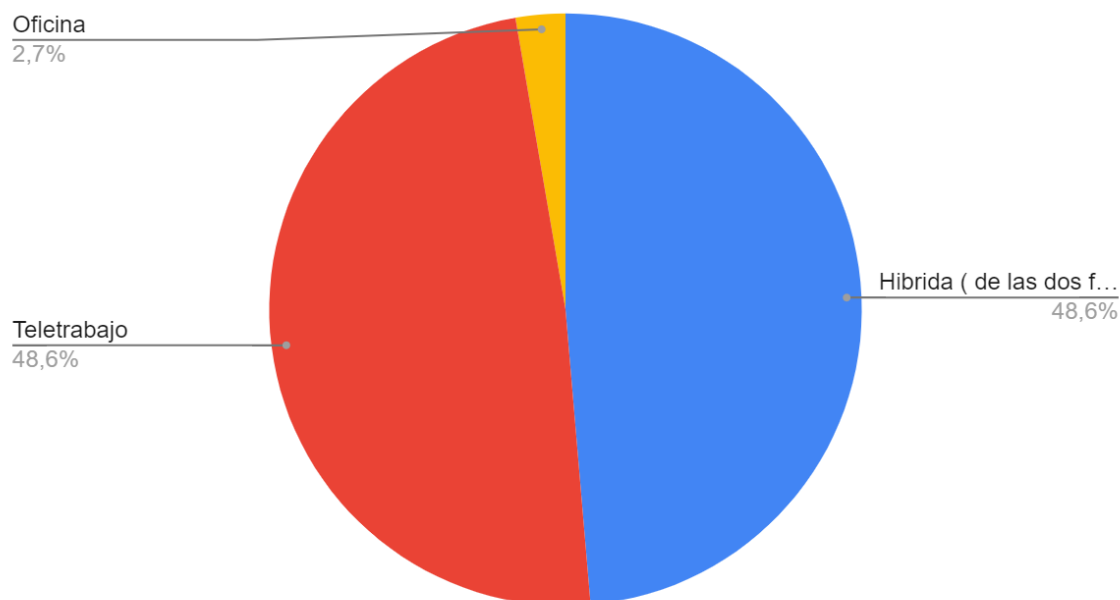
•	Si, piensan que por estar en la casa se debe seguir trabajando y a veces a última hora nos piden trabajos grandes. o dejar todo listo antes de las 5 y los agentes envían todo faltando 5 o 10 minutos para las 5.
•	Sí, por la cantidad de trabajo.
•	Si, a veces he necesitado ayuda y al estar la persona que me puede ayudar en llamada me atraso con los tramites y genera estrés y tensión no poder resolver.
•	Sí, ya que en este tiempo aumento la carga laboral.

Tabla 27. ¿En qué modalidad prefiere trabajar?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿En qué modalidad prefiere trabajar?	Oficina	1	3%
	Teletrabajo	18	49%
	Hibrido	18	49%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 23. ¿En qué modalidad prefiere trabajar?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra en que modalidad prefiere trabajar, los resultados son los siguientes:

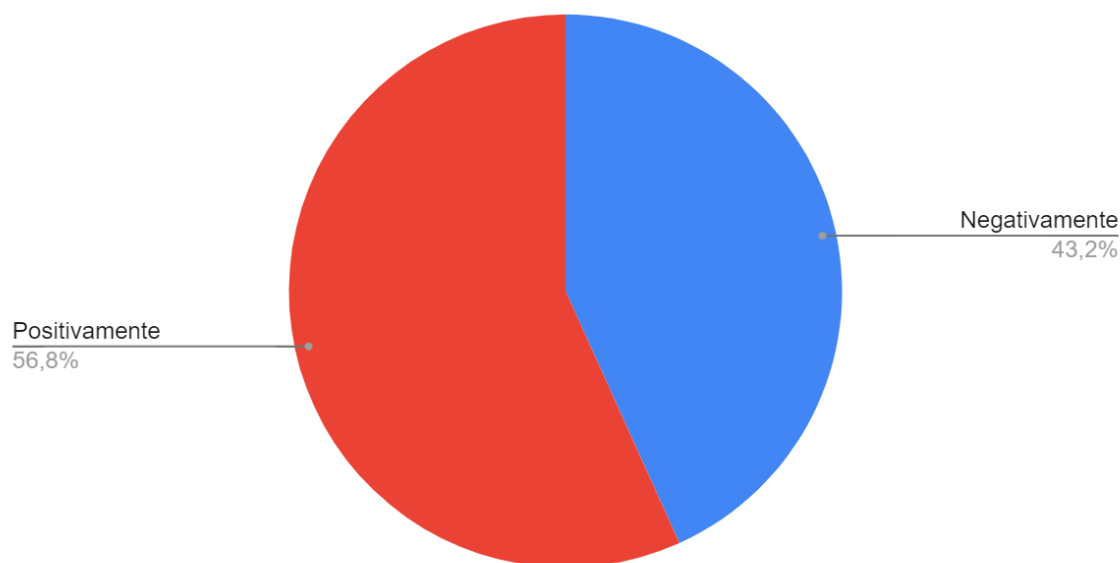
- 3% de los colaboradores indican que prefieren trabajar en la oficina.
- 49% de los colaboradores indican que prefieren trabajar en teletrabajo.
- 49% de los colaboradores indican que prefieren trabajar en modalidad híbrida.

Tabla 28. ¿El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros?	Positivamente	20	57%
	Negativamente	17	43%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 24. ¿El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros? Justifique su respuesta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior indica si el teletrabajo influye en su relación con sus compañeros, las respuestas son las siguientes:

- 57% de los colaboradores indican que el teletrabajo influye positivamente en su relación con sus compañeros.
- 43% de los colaboradores indican que el teletrabajo influye negativamente en su relación con sus compañeros.

De acuerdo con la pregunta ¿El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros?

Justifique su respuesta., Los resultados obtenidos son los siguientes:

•	Negativo, falta de compañerismo. Falta de actividades.
•	Negativamente ya que no es lo mismo tener una comunicación presencial que virtual.

●	Negativamente, con las personas de nuevo ingreso, con las que ya tenemos más tiempo la relación continua igual.
●	Positivamente, porque a pesar de no estar en la oficina igual hay comunicación y en algunas ocasiones se va a la oficina y se comparte.
●	No considero que haya relevancia ya que la comunicación se da de igual manera.
●	Hace que la comunicación sea menor y puede que esto cree incomodidad a la hora de solicitar favores o girar instrucciones.
●	Positivamente, nos comunicamos bastante bien.
●	Pues siento que negativamente especialmente en la falta de contacto físico.
●	Ambas, ya que en ocasiones al no verlos frente a frente las respuestas por teams son más lentas.
●	Las capacitaciones o inducción en los puestos en ambiente de teletrabajo pueden requerir de mayor presencialidad, se pueden crear vacíos de conocimientos o pérdidas de procesos importantes.
●	Negativamente, uno no los llega a conocer, se limita la interacción al trabajo.
●	Sí, considero que negativamente ya que es más fácil resolver dudas y aclarar casos de manera presencial.
●	Negativamente, no se mantiene la conexión en comparación cuando se va a la oficina.
●	Influye positivamente, la comunicación por mensajes, llamadas y correo es sumamente sana

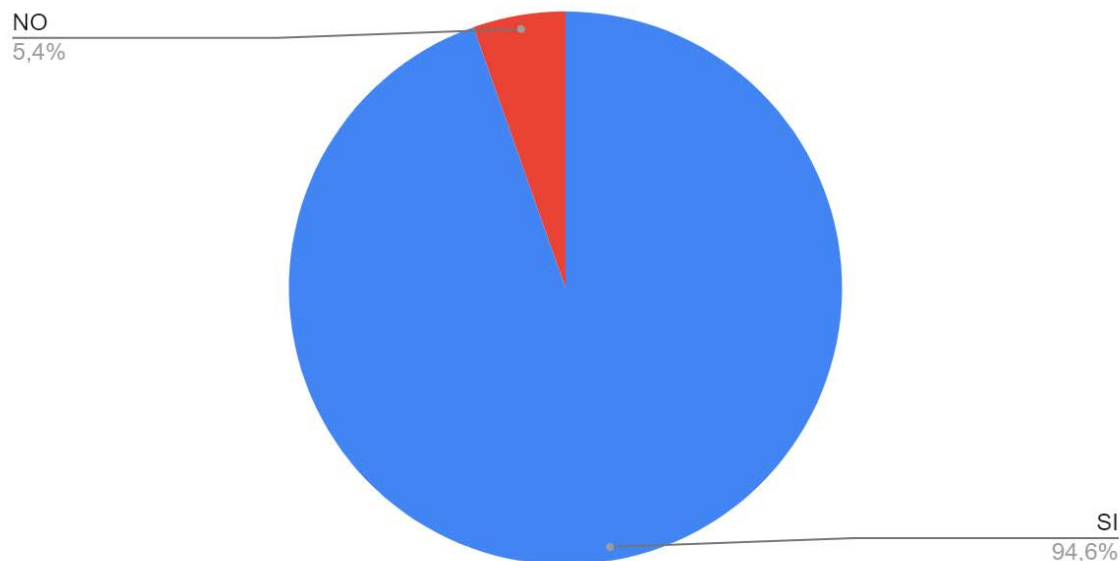
•	Hablo mucho con ellos por medo de llamada y todo ha sido muy positivo gracias a que ellos son muy amables y tiene buen trato.
•	Ambas, positivas por la convivencia que era necesaria, pero injusta por tener que venir todos los días.
•	No se interactúa tanto pero tampoco afecta mi relación con ellos.
•	Sí, ya que no todas las personas cuentan con las aptitudes y o capacidades para lograr desarrollar sus funciones de forma correcta.
•	negativo, el proceso de respuesta es lento ya que si el compañero a contactar con urgencia el teams no es tan inmediato.
•	Positivamente porque igual siempre hay que mantenernos en buena comunicación.

Tabla 29. Cuando pase la pandemia ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
Cuando pase la pandemia ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?	Sí	35	95%
	No	2	5%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 25. Cuando pase la pandemia ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior indica si los colaboradores les gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral, los resultados son:

- 95% de los colaboradores indican que sí les gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral.
- 5% de los colaboradores indican que no les gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral.

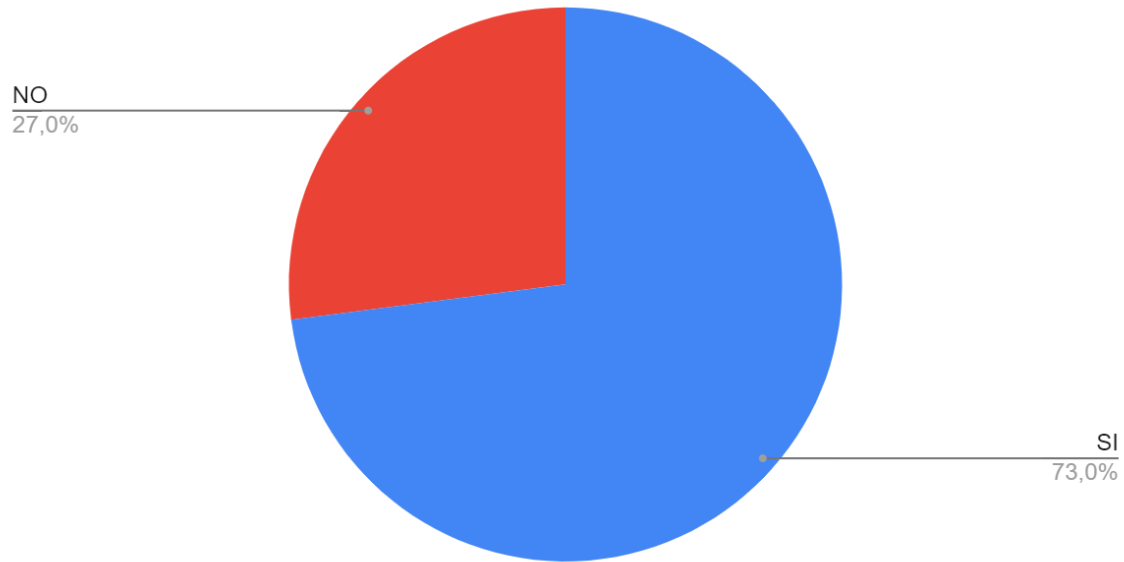
Tabla 30. ¿Con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial?	Sí	30	73%
	No	7	27%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 26. ¿Con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial?

Justifique su respuesta.



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior indica si los colaboradores con el teletrabajo pueden trabajar igual que con el trabajo presencial, los resultados son:

- 73% de los colaboradores indican que sí pueden trabajar igual que con el trabajo presencial.
- 27% de los colaboradores indican que sí pueden trabajar igual que con el trabajo presencial.

De acuerdo con la pregunta, ¿Con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial? ¿No, por qué? Los resultados obtenidos son los siguientes:

•	No, porque en teletrabajo se distribuye mejor el tiempo, sin embargo, algunas veces es bueno ir a la oficina.
---	---

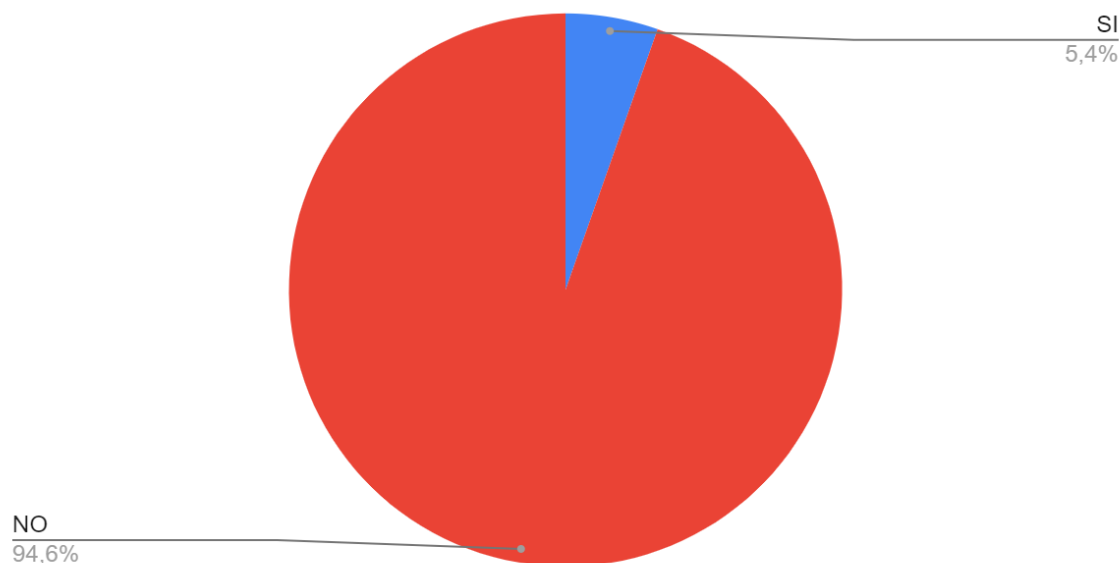
•	No, presencial se sale a la hora exacta.
•	Es más productivo teletrabajo.
•	No, no se tiene el control o certeza de lo que hacen los trabajadores durante el horario laboral.
•	No, el cargo que ejecuto no me permite poder trabajar desde la casa.
•	No, me he sentido más efectivo trabajando desde la casa.

Tabla 31. ¿Las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el teletrabajo?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el teletrabajo?	Sí	2	5%
	No	35	95%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 27. ¿Las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior señala si las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el trabajo, las respuestas son:

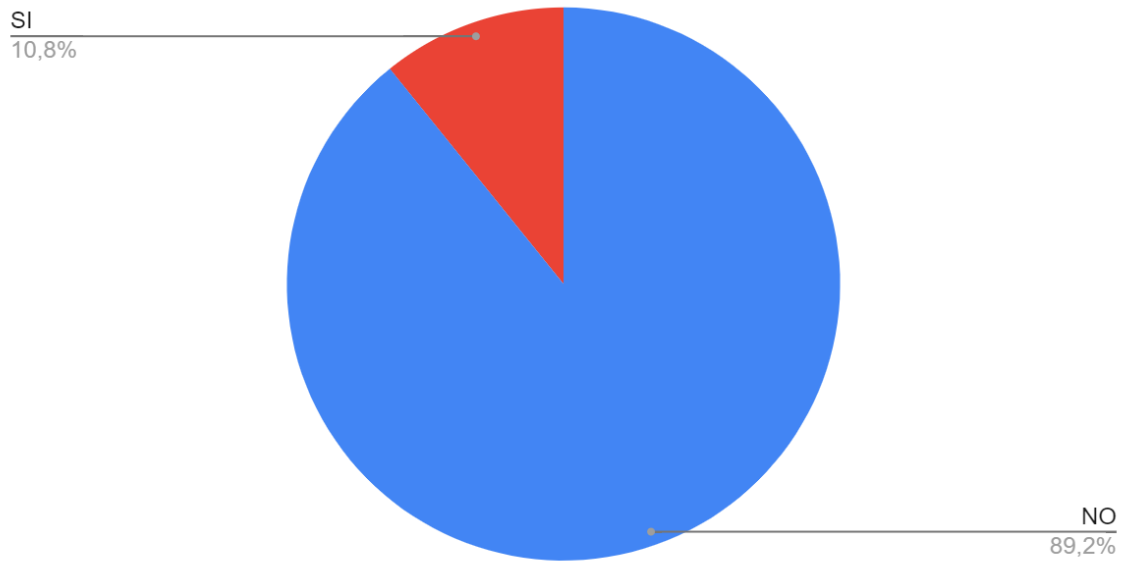
- 5% de los colaboradores indican que las actividades familiares que se llevan en su hogar sí afectan su concentración en el trabajo.
- 95% de los colaboradores indican que las actividades familiares que se llevan en su hogar no afectan su concentración en el trabajo.

Tabla 32. ¿El estrés que le genera el teletrabajo afecta a su familia?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿El estrés que le genera el teletrabajo afecta a su familia?	Sí	4	11%
	No	33	89%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 28. ¿El estrés que le genera el teletrabajo afecta a su familia?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior muestra si el estrés que le genera el teletrabajo afecta a su familia, se menciona lo siguiente:

- 11% de los colaboradores indican que el estrés que le genera el teletrabajo sí afecta a su familia.
- 89% de los colaboradores indican que el estrés que le genera el teletrabajo no afecta a su familia.

Tabla 33. ¿Cuáles recomendaciones da para un mejor desempeño laboral a la hora de hacer teletrabajo?

De acuerdo con la pregunta, ¿Cuáles recomendaciones da para un mejor desempeño laboral a la hora de hacer teletrabajo? Los resultados obtenidos son los siguientes:

•	Mayor capacitación en el puesto.
•	Motivación.

●	Respeto por los horarios de parte de los usuarios, es decir, aunque se esté en teletrabajo el horario es el mismo.
●	En general realizar procesos de retroalimentación con los compañeros para conocer si se sienten bien en teletrabajo o si tienen alguna necesidad o situación que afecte el desempeño y buscar mejoras.
●	Reconocimiento y valoración hacia el esfuerzo.
●	Tener un espacio cómodo y hacer el trabajo igual o mejor como si estuviera en la oficina.
●	Tener un lugar adecuado independiente un buen internet.
●	Disciplina.
●	Que los agentes nos brinden el mismo respeto que nosotros les brindamos a ellos, y que se nos tome en cuenta nuestras opiniones.
●	Contar con mobiliario adecuado, puede haber compañeros trabajando en sillas de comedor en lugar de una silla de oficina ergonómica (considerar que la empresa la suministre), ambiente de poca privacidad puede generar situaciones complicadas en reuniones virtuales o llamadas telefónicas, cada persona de evaluar objetivamente su entorno para el teletrabajo, contar con un contrato laboral que regule el teletrabajo actualmente es una consideración por emergencia sanitaria y no una política de empresa.
●	Tener una oficina o espacio exclusivo para trabajar y respetar el horario laboral.
●	Es necesario implementar programas que permitan monitorear el trabajo de los colaboradores en tiempo real.

●	Cumplir con los horarios, tratar de no perder el tiempo con distracciones y enfocarse lo más que se puede en atender bien el puesto que se desempeña.
●	Brindar mejores herramientas, como silla.
●	Laborar las mismas horas que lo haría estado en presencial, con la misma eficacia y entrega.
●	Tener un espacio distinto al de descanso o alimentación (tomando en cuenta que lo puede tener), ya que esto nos ayuda a segmentar nuestro espacio laboral.
●	Buena actitud un espacio libre de distracción (como si estuviera en la oficina).
●	Mantener lo mínimo el trabajo presencial, ya que muchos invertimos en acomodar nuestro espacio de trabajo y ahora también tenemos que invertir en pasajes o gasolina entre otras cosas al ir de manera presencial.

Tabla 34. ¿Cuáles mejoras cree que beneficie su motivación a la hora de realizar teletrabajo?

De acuerdo con la pregunta, ¿Cuáles mejoras cree que beneficie su motivación a la hora de realizar teletrabajo? Los resultados obtenidos son los siguientes:

●	Mejor salario, más actividades, más reuniones de personal y beneficios empresariales.
●	Comunicación, recompensas, mobiliario, incentivos, reconocimiento.

●	Mensajes positivos en reuniones, ya que la mayoría de las veces siempre ven lo negativo y no felicitan por el buen desempeño.
●	En general me siento bien, pero si es bueno como indique anteriormente evaluar en general si los colaboradores se sienten bien en teletrabajo.
●	Que nos feliciten por el trabajo, o que nos den detalles hace que los trabajadores se sientan motivados.
●	Automatizar procesos, actualizar manuales de puestos que incluyan los cambios que generó el teletrabajo en cada puesto (muchas cosas pasaron a ser digitales, ya no se imprime en papel o se fotocopia), si el puesto lo permite flexibilizar jornada (ejemplo cumplir las 48 horas laborales de lunes a jueves si el puesto lo permite).
●	Desplazamiento, no tengo que tomar transporte, no llego tarde y si llueve no me mojo. Puedo trabajar en cualquier parte del mundo siempre que tenga internet.
●	Ayuda económica con el pago del internet.
●	Que nos den ánimo, nos motiven, y que nos corrijan en el momento que se detecte el error para poder prevenirlo en casos futuros.
●	El buen trato a los compañeros y a los clientes siempre tener ese respeto con ellos.
●	Me gusta el teletrabajo, creo que no es cuestión de motivación es de disposición personal.

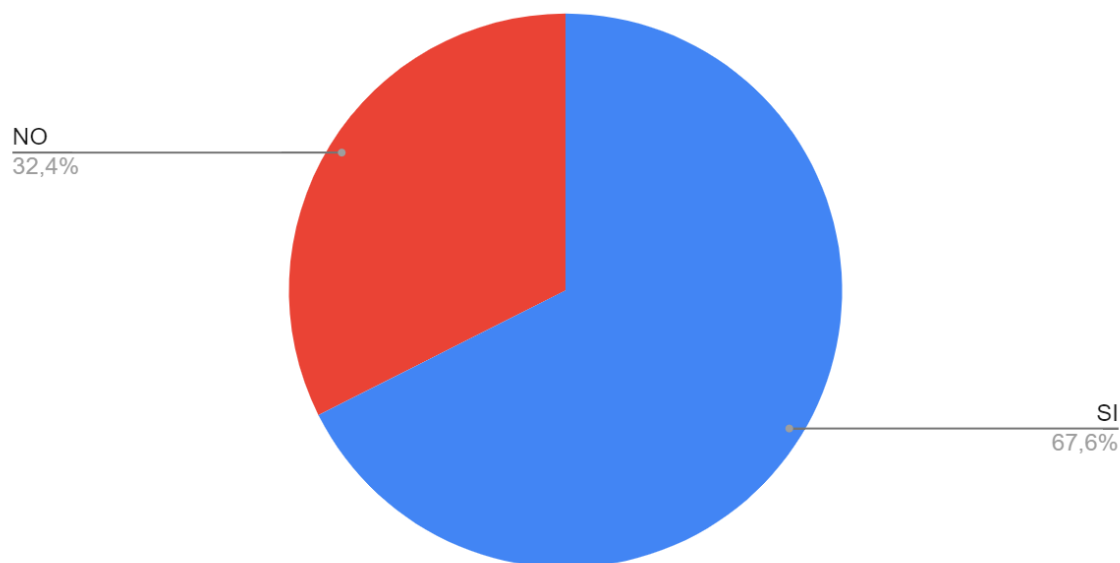
•	Horarios bien definidos, ya que hubo un cambio con respecto al trabajo presencial.
•	Un buen espacio bien adaptado, buena red, buena comunicación con los compañeros, buen estado de los equipos, que no falte nada de lo necesario para el desarrollo del trabajo y Mobiliario

Tabla 35. ¿Le alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas?

Descripción	Distribución	Cantidad	Porcentaje
¿Le alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas?	Sí	24	67%
	No	12	32%
Total		37	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022

Gráfico 29. ¿Le alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas?



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa PRICOSE. durante mayo del 2022.

La pregunta anterior indica si le alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas, las respuestas son las siguientes:

- 67% de los colaboradores sí les alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas.
- 32% de los colaboradores no les alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

A continuación, se presenta un análisis de los datos obtenidos, como resultado de la encuesta aplicada a los 37 colaboradores del Área Administrativa y Operativa de la empresa PRICOSE S.A. La encuesta se confecciona con el objetivo de obtener información relevante sobre las consecuencias en la motivación al realizar teletrabajo durante la Pandemia del COVID-19, con la información recibida se le da respuesta y seguimiento a cada objetivo específico del presente estudio.

Objetivo específico #1

- Analizar la motivación de los colaboradores de PRICOSE que realizan teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19, desde la teoría de las necesidades de Maslow, para identificar las necesidades de seguridad, sociales, estima o reconocimiento y autorrealización.

En base al objetivo anteriormente planteado y cuya finalidad es la obtención de información sobre la motivación de los colaboradores, en la encuesta realizada a los 37 participantes, se plantean distintas preguntas para identificar las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, estima o reconocimiento y autorrealización, saber cómo consideran el proceso las personas, la manera en que les comunica que se les va a realizar una evaluación sobre su motivación y la forma en que se reciben los resultados de la evaluación se les explica claramente. A continuación, se inicia una discusión de la información obtenida.

Es importante mencionar que el 57% de los participantes son del género femenino y el 43% género masculino, que rondan una edad entre los 18 a 60 años, con una antigüedad de laborar entre más de 6 meses a 7 años o más. El 67% de los colaboradores realiza su trabajo en el área administrativa y 32% de los colaboradores realiza su trabajo en el área operativa. Además, se puede agregar en esta sección de la encuesta que se el 97% de los colaboradores considera que es miembro del equipo y toman en cuenta sus ideas. Además, con respecto a que si consideran que la motivación es importante para realizar un mejor trabajo el 97% de los colaboradores indican que sí es importante la misma.

Otro aspecto fundamental para la motivación de los colaboradores es conocer si consideran momentos de esparcimiento o pausas activas dentro de la jornada laboral, debido a que un colaborador motivado y con calidad de vida laboral se compromete alcanzar los objetivos y a realizar las tareas y responsabilidades con actitud positiva.

El 60% de los colaboradores indica que sí necesitan momentos de esparcimiento y un 40% señalan que no es necesario. Además, se formuló si la jefatura realiza reconocimiento de sus logros obtenidos, el 68% de los participantes indican que sí se les realiza reconocimiento de sus logros contra un 32% que indican lo contrario.

Un dato importante por destacar es si la jefatura tiene detalles hacia los colaboradores que los haga sentir bien, el 51% señala que sí obtienen pequeños detalles y el 49% no los obtiene, al mostrarles a los compañeros de trabajo o colaboradores que los aprecia. Esto refleja el hecho de que se preocupa por el trabajo que está haciendo. Dar regalos envía el mensaje de que el trabajo es una prioridad y que las relaciones laborales son una parte importante de eso. Además, se consultó a los colaboradores con

respecto a que cuando se tiene un conflicto, se le llama en privado y se conversa de la situación el 95% indica que sí se tiene una buena comunicación y el 5% indica que no.

Con lo relacionado a si la jefatura cuando realizan promesas hacia el personal las cumple el 84% indican que si cumplen promesas realizadas y el 16% indican lo contrario. Además, se les consultó si se sienten realizados profesionalmente, el 51% de los encuestados señalan que sí se sienten realizados profesionalmente y el 49% indican que no se sienten realizados profesionalmente; lo que podría traer como consecuencia falta de compromiso por parte de los colaboradores y no se sientan parte de ella. En base a la pregunta anterior se preguntó que si las labores que ejecutan les ayudan a adquirir nuevas destrezas y conocimientos el 97% de los colaboradores indica que sí adquieren nuevas destrezas y conocimientos nuevos y 3% indican lo contrario.

Otro aspecto importante es si consideran un reto profesional las laborales que se ejecutan, dando como resultado que un 89% si lo consideran un reto profesional y el 11% indican que no lo consideran un reto profesional. Además, se les consultó si sienten una estabilidad en la empresa, y el 89% de los colaboradores señala estabilidad en PRICOSE, el 11% de los colaboradores indican que no sienten estabilidad. Siguiendo el tema se los consultó, si sienten orgullo por pertenecer a la empresa el 92% de los colaboradores señala sí sentir orgullo por la empresa, el 8% indican no sentirse orgullosos de la empresa.

Por otro lado, el 95% de los colaboradores indican que sí recomendaría trabajar en PRICOSE, el 6% indica no recomendaría trabajar PRICOSE.

Todos los datos mostrados con anterioridad permiten ampliar la visualización que se tiene en cuánto a la motivación de los colaboradores, lo que logra generar un análisis

de acciones de mejora que se puede considerar a nivel organizacional, mismas que serán detallados más adelante.

Objetivo específico #2

- Identificar la percepción de los colaboradores de PRICOSE a la hora de realizar teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19 relacionadas con las cargas de trabajo, estrés, espacio físico, motivación, necesidades y ambiente interpersonal, para su bienestar laboral y mental.

Desde la perspectiva del objetivo específico, se pretende obtener información referente de la perceptibilidad de los colaboradores a la hora de realizar teletrabajo durante a la Pandemia, relacionadas con las cargas de trabajo, estrés, espacio físico, motivación, necesidades y ambiente interpersonal, para su bienestar laboral y mental, con el fin de obtener indicadores de mejora.

Un tema de gran interés es conocer la carga de trabajo de los colaboradores y el 67% de los mismos indica que la carga de trabajo es nivel intermedio, el 30% indica que mucha y el 3% indica que tiene poca carga de trabajo. Además, se les consultó si les alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas, el 68% de los colaboradores indican que sí les alcanza el tiempo laboral para realizar sus tareas y el 32% indican que no les alcanza el tiempo.

Con lo relacionado al espacio físico al realizar teletrabajo, se les consultó cómo es el servicio de internet en la casa a la hora de realizar teletrabajo, dando como resultado que un 87% de los colaboradores cuentan con un buen internet, el 11% indican que el servicio de internet es regular y el 3% indican un mal servicio. Además, se les consultó que, si cuentan en la casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo, dando como resultado

que el 92% de los colaboradores sí cuentan con condiciones aptas para realizar teletrabajo, el 8% indica lo contrario.

Con base al bienestar laboral y mental, se les consultó si en algún momento han sentido muy tensos y estresados durante el teletrabajo, dando como resultado que un 76% indica que no se han sentido tensos ni estresados por hacer teletrabajo y un 24% indican sí haberse sentido tensos y estresados. Además, se les preguntó, si sienten que el teletrabajo influye en su relación con sus compañeros, dando como resultado que el 57% indican que influye positivamente su relación con los compañeros y el 43% indican que incluye negativamente su relación. Adicionalmente se les consultó se si las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el teletrabajo, dando como resultado que un 95% señala que las actividades familiares no afectan si concentración en el teletrabajo y un 5% señala que las actividades familiares sí afectan su concentración en el teletrabajo. Se consultó a los participantes si consideran que el estrés que le genera el teletrabajo afecta a la familia, dando como resultado que el 89% indica que el estrés laboral no afecta a la familia y el 11% indica que el estrés laboral sí afecta a la familia.

Con lo relacionado a la perceptiva hacia el teletrabajo, se les consultó que modalidad prefieren trabajar, dando como resultado que el 49% de los colaboradores prefiere la modalidad del teletrabajo, el 3% de los colaboradores prefiere la modalidad de oficina física y el 49% de los colaboradores prefiere la modalidad híbrida. Además, se los consultó que cuando pase la pandemia, les gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral, dando como resultado que el 95% de los participantes indica que sí les gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina y el 5% de los participantes indica que no les gustaría el teletrabajo fuese parte de su rutina. Adicionalmente se les consultó que,

si con el teletrabajo pueden trabajar igual que con el trabajo presencial, el resultado es el siguiente: el 73% indica que es igual trabajar en teletrabajo que el trabajo presencial y el 27% indica que no es igual trabajar en teletrabajo que el trabajo presencial.

La información recopilada anteriormente, permite representar las variables positivas y negativas sobre la percepción de los colaboradores de PRICOSE a la hora de realizar teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19, lo que logra ejemplificar y acudir a la toma de acciones para otorgar oportunidades de mejora, mismas que serán detalladas más adelante, con el fin de generar un crecimiento y desarrollo a nivel individual y a nivel global en la compañía.

Objetivo específico #3

- Elaborar una propuesta de mejora que beneficie a los colaboradores de PRICOSE, para su mejor desempeño y motivación a la hora de realizar teletrabajo.

La finalidad de dicho objetivo específico radica en abordar aspectos referentes a los afectos de la motivación y desempeño en los colaboradores, visualizar la percepción de los participantes con respecto a su jefatura, además verificar que tal está su nivel de motivación sobre el teletrabajo durante la Pandemia del COVID-19 y poder aumentar su productividad y crecimiento profesional, analizar si el respecto las promesas ,el compañerismo y otros se realizan en forma justa y además conocer si han tenido que recurrir en algún momento a Gerencia para resolver algún problema relacionado con la falta de motivación o problemas con el teletrabajo.

Se consultó a los participantes si consideran importante la motivación para realizar un mejor trabajo, el 97% de los colaboradores indican que si consideran importante la

motivación para realizar un mejor trabajo y el 3% indican que no es necesario. Los colaboradores deben indicar si consideran que necesitan momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral, el 60% de los colaboradores indican que sí necesitan momentos de esparcimiento y el 40% indican que no lo necesitan.

Cambiando la atención hacia otro enfoque de gran importancia, se les consulta a los participantes si se sienten realizados profesionalmente, el resultado es el siguiente el 51% indican sentirse realizados profesionalmente y el 49% indican no sentirse realizados profesionalmente en este momento. Además, si se han sentido muy tensos y estresados durante el teletrabajo, el 76% indican no sentirse tensos ni estresados y el 24% indican sentirse estresados y tensos. Se les consultó que, si el teletrabajo influye en su relación con sus compañeros, el 57% indica que positivamente y el 43% indica que negativamente.

Otro aspecto por analizar es lo referente a las cargas de trabajo, los colaboradores deben indicar si la carga de trabajo que tiene es mucha, intermedio o poca, el 37% indica que mucha, el 67% indica intermedia y el 3% indica que poca carga laboral. He de recordar que el tener mucha carga de trabajo podría generar falta de energía, estrés constante en el trabajo, ansiedad antes de comenzar a trabajar.

Además, se les consultó que, si les alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas, el 68% indica que si les alcanza el tiempo laboral para realizar sus tareas y el 32% de los participantes indica que no les alcanza el tiempo.

En términos de las necesidades del colaborador a la hora de realizar teletrabajo, es fundamental tomar en cuenta si cuentan con condiciones aptas para realizar teletrabajo, el 92% indican que sí cuentan con condiciones para realizar teletrabajo y el 8% indican no contar con condiciones aptas.

Entre los datos obtenidos para mejorar el desempeño laboral a la hora de hacer teletrabajo, mediante una pregunta abierta los participantes señalan lo siguiente:

- Una mayor capacitación en el puesto.
- Reconocimiento.
- Promover la comunicación.
- Proveer un buen espacio de trabajo.

Para concluir el análisis de los hallazgos, el tema de la motivación en toda la organización es un pilar indispensable para promover una mejora continua, por lo que se le consultó a los participantes mediante una pregunta abierta, indicar recomendaciones para mejorar el proceso y sugirieron lo siguiente:

- Un salario competitivo.
- Beneficios empresariales.
- Más actividades.
- Más reuniones de personal.
- Una mejor comunicación.
- Solicitan que realicen algún tipo de incentivos que ayuden a motivar al personal.

Todo lo anterior permite visualizar puntos de mejora, información efectiva para renovar y aumentar el crecimiento de esta.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones de la presente investigación de acuerdo con cada objetivo específico planteado en la misma.

Objetivo específico #1

Analizar la motivación de los colaboradores de PRICOSE que realizan teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19, desde la teoría de las necesidades de Maslow, para identificar las necesidades de seguridad, sociales, estima o reconocimiento y autorrealización.

- El género femenino es el que predomina realizando sus labores en la parte operativa. Además, dicho género cuenta con edades en un rango entre los 18 a 30 años, y presentan una antigüedad laboral de uno a tres años.
- La empresa y las jefaturas, de acuerdo con lo investigado, se han encargado de promover y motivar al colaborador, brindándole un respaldo necesario para que puedan ejercer sus funciones de una manera eficaz y eficiente. La mayor parte de los colaboradores indican que se han sentido parte de equipo de trabajo y consideran que la motivación es importante para realizar sus labores.
- Debido al estilo de liderazgo de las jefaturas, la mayoría de los colaboradores indican recibir reconocimiento por los logros obtenidos, sin embargo, existe aún una oportunidad de mejora por parte de algunas de las jefaturas.

- Se evidencia que la mayor parte de los colaboradores se sienten satisfechos y conformes con respecto a la comunicación organizacional, consideran que la misma es un elemento de gran relevancia en las relaciones humanas. Una persona, por naturaleza, requiere relacionarse con otros individuos para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización.
- Las promesas que se generan de parte de las jefaturas se cumplen de acuerdo con lo indicado por los participantes; consideran que las labores que ejecutan les ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos.
- Señalan que las labores que realizan son un reto profesional, y que cuentan con una buena estabilidad laboral, se evidencia un sentimiento de orgullo por trabajar en la empresa.
- Se evidencia que existen aspectos que se deben mejorar, como por ejemplo indican necesitar momentos de esparcimiento durante la jornada laboral; o sea la realización de pausas activas. Las pausas activas son una propuesta ergonómica que busca mejorar los espacios de trabajo en jornadas laborales largas, con el fin de crear conciencia sobre la importancia de adquirir y promover hábitos saludables dentro y fuera de la jornada de trabajo, por lo que esta conclusión pertenece a la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa.
- El reconocimiento es una necesidad fundamental de todos los seres humanos, y es por eso por lo que es igual de esencial para la salud de los colaboradores y de los equipos de la empresa. El reconocimiento laboral consiste en mostrar gratitud por el trabajo realizado por un colaborador, valorando sus esfuerzos y resultados. Implica una cierta cercanía entre la jefatura y el colaborador para poner de manifiesto las

habilidades y cualidades de cada uno. Muchas personas pierden la motivación laboral debido a la falta de reconocimiento de sus jefaturas. El reconocimiento en el área de trabajo es una herramienta que tiene mucha influencia y es efectivo cuando se vuelve parte de los valores y prácticas de la empresa. Se identifica que existe una oportunidad de mejora en cuanto a planes de reconocimiento para los colaboradores, ya que el salario no es el único reconocimiento que un colaborador requiere, el recibir un reconocimiento por una buena acción o por lograr resultados por parte de su líder o jefe, se valora mucho en la empresa.

- Se evidencia de acuerdo con los resultados, una falta de acompañamiento por parte de los líderes de la empresa, que incrementa aún más la motivación laboral para lograr un clima organizacional óptimo que les permita desarrollarse y crecer más dentro de la empresa. El acompañamiento se refiere a la manera de abordar los retos de trabajo en la empresa por parte de los líderes para ayudar a las personas que se encuentran trabajando en la empresa de tal manera que no se sientan solos y que sepan que pueden acudir en todo momento para solicitar ese apoyo fundamental que impacta en los resultados de la empresa.

Objetivo #2

Identificar la percepción de los colaboradores de PRICOSE a la hora de realizar teletrabajo durante la Pandemia de COVID-19 relacionadas con las cargas de trabajo, estrés, espacio físico, motivación, necesidades y ambiente interpersonal, para su bienestar laboral y mental.

- La mayor parte de los colaboradores consideran contar con un adecuado espacio físico para realizar teletrabajo.
- Consideran que cuentan con un buen servicio de internet, no experimentan problemas serios de desconexión.
- La mayoría de los colaboradores encuestados señalan que no han experimentado estrés laboral, ni faltas de concentración para realizar su trabajo ni afectación en el ambiente familiar.
- La mayoría de los colaboradores prefieren trabajar en modalidad de teletrabajo o modalidad híbrida. En igual forma, no presentan inconvenientes para trabajar en forma presencial, siempre y cuando mejorando algunos aspectos motivacionales.
- Se evidencia que existe un tema que requiere de atención por parte de la empresa que se refiere a las cargas laborales. Consideran que les afecta su desempeño y administración del tiempo. Les provoca preocupación por el tema del desempeño individual. Se debe entender en esta conclusión que las cargas de trabajo se refieren al conjunto de requerimientos psico-físicos a los que el colaborador se ve sometido a lo largo de su tiempo de trabajo. La carga laboral además se refiere al conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, de los colaboradores. El problema está cuando, por la carga laboral excesiva, una de ellas se ve afectada, causando descontrol en las personas que trabajan En el caso de la salud física, la sobrecarga puede ocasionar dolores corporales, imposibilidad en la carga de peso, entre otros.

En el caso de la salud mental, las afecciones principales suelen ser la fatiga y el estrés, que pueden derivar en falta de energía, irritabilidad e incluso depresión.

- La mayoría de los colaboradores perciben que la modalidad del teletrabajo ha afectado su relación con sus compañeros, ya que, al estar trabajando de esta manera virtual, no tienen la misma socialización con sus compañeros y extrañan la misma. Se experimenta una sensación de aislamiento por falta del contacto físico. La virtualidad ha cambiado la manera de comunicarse y relacionarse con sus compañeros. En ocasiones la soledad y el aislamiento genera situaciones de inseguridad y temor, además de la pérdida del rol a nivel laboral y social, lo que puede provocar falta de sentimiento de pertenencia a la organización.

Objetivo específico #3

Elaborar una propuesta de mejora que beneficie a los colaboradores de PRICOSE, para su mejor desempeño y motivación a la hora de realizar teletrabajo.

- Una buena relación entre el colaborador y su jefatura es parte fundamental para mantenerlo motivado y para que la productividad mejore. La mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos con su jefatura, también señalan que les brinda seguridad y estabilidad.
- Trabajar desde casa es algo que la mayoría de las personas tuvieron que hacer para minimizar la propagación de Covid-19 en la sociedad. Esto significa que el trabajo y

la vida en el hogar ahora están entrelazados. Se generan cambios fuertes en la vida de los colaboradores.

- El reto es encontrar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida en el hogar para que los colaboradores puedan cumplir con sus tareas y lograr los objetivos trazados.
- Algunos de los colaboradores pasan una mayor cantidad de tiempo en su casa debido al teletrabajo, por lo que también es cada vez más difícil ignorar las numerosas tareas domésticas que deben ser atendidas, así como las interminables distracciones que acechan en cada rincón. Inconscientemente o no, muchas veces las personas terminan realizando múltiples tareas, lo que requiere de un enfoque en la administración del tiempo y una revisión de los controles que ejerce la empresa sobre los teletrabajadores.
- Importante incluir en la propuesta de este objetivo, la necesidad de que los colaboradores que se encuentran laborando en la modalidad teletrabajo, cuenten con un espacio de trabajo adecuado, ajustarse al trabajo desde la casa puede requerir que cambien intencionalmente la forma en que hablan con sus compañeros, que ahora están encerrados de manera similar en sus respectivos hogares. Se anhela ese “toque humano”. ¿Por qué no intercambiar correos electrónicos y chats o realizar una videollamada de cinco o 10 minutos para discutir ideas de trabajo o preguntar cómo va su día o semana? Llamar para escuchar una voz humana es un cambio agradable en el día, que ya es largo y solitario.
- Al principio teletrabajar puede parecer divertido, pero puede comenzar a ser agotador después de varias semanas. Para algunos de los colaboradores, la situación puede no ser la más ideal. Pueden estar en un punto de quiebre al tener que cuidar

simultáneamente a su familia, o tener claustrofobia al trabajar viviendas pequeñas. En esta propuesta se considera evaluar esta situación que puede afectar la motivación y el rendimiento laboral.

- De acuerdo con los resultados de la investigación existe un aumento de las cargas de trabajo. Lo anterior es la causa número uno de estrés laboral que se presenta en los trabajadores a nivel de muchas organizaciones. Además de tener consecuencias potencialmente malas para la salud, el exceso de estrés aniquila la motivación, hace que se pierda el enfoque y perjudica la moral. Todo esto inevitablemente influye en el rendimiento, la productividad y el resultado final. Por lo que se debe en esta propuesta indicar la importancia de revisar este aspecto. Encuestas para sondear las condiciones en las que trabajan las personas desde casa y cómo se sienten al respecto sería una recomendación que se puede considerar.
- Para motivar aún más a los colaboradores que teletrabajan, se debe empezar por conocer las condiciones en las que lo hacen y cómo se sienten al respecto. También se les pueden plantear las siguientes preguntas mediante el uso de miniencuestas:
 1. ¿Qué tan satisfecho/a está con los ajustes y la organización que tiene actualmente para trabajar desde casa?
 2. ¿En comparación con la semana pasada, se siente más optimista o pesimista respecto a trabajar desde casa? (En estas dos preguntas, se puede incluir una escala Likert, así se conocerá cuál es el sentimiento respecto para trabajar desde casa y cómo este va evolucionando a través del tiempo.)
 3. ¿Cuáles son los dos mayores retos a los que se enfrenta actualmente al trabajar desde casa?

4. ¿Cuenta con todo el equipo necesario para realizar su trabajo desde casa?
5. ¿Tiene un lugar específico para realizar tu trabajo en casa?

El simple hecho de demostrarles que a la empresa le interesa saber cómo se sienten al trabajar desde casa puede elevar sus niveles de motivación y satisfacción. Implementar medidas con base en su retroalimentación mostrará el compromiso organizacional y los colaboradores sabrán responder de la misma manera.

6.2 LIMITACIONES

No se presentaron limitaciones para hacer esta investigación.

6.3 RECOMENDACIONES

Con respecto al objetivo específico 1 se presentan las siguientes recomendaciones:

- Mantener una comunicación organizacional, tanto entre las jefaturas como los colaboradores, además, incentivar la gestión de reuniones participativas que permitan socializar y mejorar el desempeño. La comunicación organizacional debe ser ascendente y descendente para lograr mayores resultados. Los constantes cambios que se han presentado acelerados por la pandemia, la globalización y la competitividad son algunos de los retos que deben enfrentar las empresas en estos días. En este sentido, la comunicación se constituye en una herramienta estratégica para los procesos organizacionales y el uso de los medios y la tecnología necesaria para el eficaz funcionamiento de esta. Los colaboradores requieren estar informados en forma constante mediante canales oficiales y de esta

manera evitar la comunicación informal que lamentablemente afecta al clima organizacional de la empresa y genera inclusive temor en los colaboradores, ante informaciones falsas, lo que genera menos enfoque en la productividad.

- Se recomienda a la empresa disponer de diversos medios en el cual los colaboradores puedan brindar sugerencias, por ejemplo: el uso de una intranet, un sitio oficial, el objetivo es que puedan brindar sus opiniones o recomendaciones, para aumentar la motivación en el trabajo, así con ello mejorar su calidad de vida, la productividad y generar un crecimiento valioso para todos.
- Se recomienda principalmente la intranet porque está formada por personas y estas personas son los colaboradores de la empresa.
- Promover la colaboración de todos mediante el uso de una intranet significa ayudarles a hacer su trabajo mejor y más eficazmente, proporcionándoles todo el contenido y las herramientas que necesitan para sentirse una parte productiva de la empresa. La colaboración es un proceso relevante que debe mejorar con el tiempo. Las relaciones de trabajo se vuelven más significativas y productivas a medida que un grupo de personas se acostumbra a trabajar juntas. De esta manera están más comunicadas ante la virtualidad que ha generado afectaciones en la comunicación organizacional.
- Mejorar las habilidades de liderazgo de las jefaturas de la empresa, para lograr obtener el máximo talento de cada colaborador que se tiene a cargo. Se recomienda medir el estilo de liderazgo de dichas jefaturas mediante una prueba psicométrica de inteligencia emocional. Se realiza la recomendación anterior en

vista de que las pruebas de liderazgo se utilizan para identificar y describir las habilidades y destrezas de las personas en lo que se refiere a liderar, gestionar y dirigir a otros y cómo sus características y habilidades encajan en sus posiciones de liderazgo. Además, se recomiendan porque se utilizan para tener en cuenta la capacidad presente y futura de una persona y un puesto determinados. Tener buenos líderes también es importante para el éxito general de una empresa, la productividad y la reducción de la rotación al crear lealtad y mejorar el estado de ánimo general de los colaboradores.

Un gerente que posea buenas habilidades de liderazgo es, por lo tanto, una gran ventaja para la empresa. Por eso se recomienda aplicar la prueba psicométrica que brinde información objetiva y muy útil del estilo de liderazgo de las personas que guían a la organización.

- Una vez que se mida el estilo de liderazgo de cada jefatura dentro de la empresa, se recomienda iniciar la fase de retroalimentación y elaborar planes de acción si se llegan a requerir para cada jefatura.
- Se recomienda la implementación de un Plan de Salario Emocional, o sea el facilitar a los colaboradores beneficios de tipo no económicos que les hagan sentirse cómodos dentro de la empresa. El salario no es lo único que motiva a los colaboradores de las diversas organizaciones, el agradecer a ellos mediante un plan exitoso y atractivo de salario emocional es un paso fundamental que la empresa debería dar. Una empresa que cuenta con un plan de salario emocional podrá retener a su talento, es decir, el

índice de rotación baja, las personas se identifican con la empresa y dan lo mejor de ellas. Además, el clima organizacional se fortalece y la motivación se incrementa. La empresa actualmente no cuenta con un plan de salario emocional establecido, por lo que esta recomendación es relevante para lograr su implementación. En consecuencia, el salario emocional tendría una fuerte incidencia en lograr la lealtad de los colaboradores, esto porque actualmente se sabe que los colaboradores de las diferentes organizaciones prefieren compensaciones de carácter no económico y esta realidad no debe ignorarse en esta empresa.

- Dentro del Plan de Salario Emocional que se recomienda, que se ha denominado “Porque te agradecemos el estar con nosotros” se recomiendan los siguientes beneficios:
 - ✓ Flexibilidad en el horario o la posibilidad de trabajar algunos días vía remota, lo que permite que los trabajadores optimicen mejor el tiempo.
 - ✓ Días libres por reconocimiento de alguna labor.
 - ✓ Planes de formación y desarrollo.
 - ✓ Reconocimiento.
 - ✓ Teletrabajo
 - ✓ Actividades recreativas
 - ✓ Plan de pausas activas para eliminar estrés y agotamiento mental
 - ✓ Clima organizacional positivo con líderes que motiven a los colaboradores.

Como se puede observar, estos beneficios propuestos no tienen gran inversión por parte de esta empresa y se hizo de esta manera porque como no existen, se podrá iniciar poco

a poco y no haya resistencia por un tema de inversión que en realidad eso sería y no un gasto como generalmente se ve en las organizaciones.

- Brindar capacitaciones orientadas al desarrollo de los colaboradores que es un punto necesario para la empresa. El desarrollo de los colaboradores ayuda a la su retención ya que existe la posibilidad de que las personas mejor formadas se sientan más felices en el trabajo y se queden con un empleador concreto que haya apoyado su desarrollo profesional. Para realizar las capacitaciones es necesario realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación que podrá hacerlo el área de Talento Humano de la empresa y que no implica costos. El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) se recomienda para obtener información necesaria para elaborar un programa de capacitación. El objetivo del DNC es identificar las discrepancias entre lo que es y lo que debería de ser un colaborador y se le ayuda a mejorar sus áreas que requieren de apoyo para que desarrolle mejor las tareas de su puesto.
- Para promover la socialización y la unión de grupo se recomienda realizar una actividad de integración y de esparcimiento en un lugar que se especializa para tales fines: Oikoumene, ubicado en Ochomogo, Cartago.

Con respecto al objetivo 2 se presentan las siguientes recomendaciones:

- Realizar una evaluación de las cargas de trabajo, para medir la cantidad de tareas y responsabilidades que puede desempeñar un colaborador; es decir, se debe calcular la cantidad de trabajo que puede asumir en su tiempo laboral. Una mala distribución

de la carga de trabajo puede generar enfermedades crónicas, y trastornos emocionales en el colaborador, lo que implica problemas de productividad y resultados. Se recomienda que la carga de trabajo debe analizar la cantidad de tareas y compromisos que la compañía solicita a sus respectivos colaboradores para analizar el desgaste físico y mental al realizar su trabajo y poner en marcha sus habilidades para alcanzar los objetivos. El área de talento humano debe realizar la evaluación de la carga de trabajo para definir las tareas y el tiempo estimado que debe invertir un colaborador en ellas. Se deben tener en cuenta las características del puesto y las metas establecidas. El medir esto en relación directa con la carga de trabajo, tanto física como mental, es fundamental para enfocarse en aspectos como el estrés, ansiedad o depresión.

- En el caso de los teletrabajadores, se recomienda a la empresa revisar la Ley de la Desconexión Digital. El pasado 25 de abril se publicó en el Diario Oficial La Gaceta de Costa Rica, una reforma a la ley que regula el teletrabajo y que busca resguardar el derecho a la desconexión digital, es decir, promover el respeto de los patronos al tiempo de descanso, vacaciones y permisos de los colaboradores fuera de sus jornadas de trabajo. El objetivo principal de esta reforma a la ley que garantiza el derecho a la desconexión es procurar un tiempo de descanso necesario para el colaborador, que le permita un desarrollo social y saludable, más allá del trabajo. Esto para impedir que se vea afectado el colaborador por el exceso de trabajo en forma virtual.
- Se recomienda revisar la entrega de mobiliario adecuado para las personas que están teletrabajando ya que la empresa cuenta con recursos que puede compartir con sus colaboradores mediante la entrega de estos y controlando la misma por supuesto.

- Se recomienda que la empresa cuente con un contrato laboral que regule el teletrabajo. Esto es vital para regular las relaciones entre el empleador y la personas que se encuentren teletrabajando. El acuerdo de teletrabajo opera cuando un colaborador vinculado por medio de un contrato de trabajo pasa a tener la condición de teletrabajador. Este acuerdo es un documento anexo al contrato de trabajo que incorpora las especificidades en que operará el teletrabajo entre el colaborador y la empresa.
- Se recomienda la revisión de la Ley del Teletrabajo por parte de las autoridades de la empresa y por supuesto del área de Talento Humano. Costa Rica cuenta con ley del Teletrabajo desde septiembre 2019 que tiene como objeto promover, regular e implementar el trabajo virtual para la generación de empleo y modernización, tanto en el sector privado como en el público. La ley permite un acuerdo voluntario entre patrono y colaborador para realizar teletrabajo. Este acuerdo puede ser suscrito desde el principio de la relación laboral o posteriormente. Se propone lo anterior para que se revise el pago del proveedor de internet a los colaboradores y otros aspectos relevantes con el fin de que la empresa opere siempre respetando la legislación laboral y no enfrente posibles demandas de colaboradores.
- Se recomienda mantener la modalidad híbrida de trabajo en la empresa. Un modelo híbrido para mantener su espacio de oficina y al mismo tiempo dar cabida tanto a quienes prefieren el trabajo en persona como a quienes prefieren el trabajo remoto. Una gran parte de la ejecución exitosa de un modelo híbrido está determinada por dónde pasa el tiempo el equipo de liderazgo. Se debe poner mucha atención en esto. Si el liderazgo de la empresa trabaja principalmente desde la oficina, es probable que

otras personas también quieran trabajar desde la oficina. Debe existir un equilibrio adecuado para que las personas siempre se sientan acompañadas por sus líderes.

Con respecto al objetivo 3 se presentan las siguientes recomendaciones:

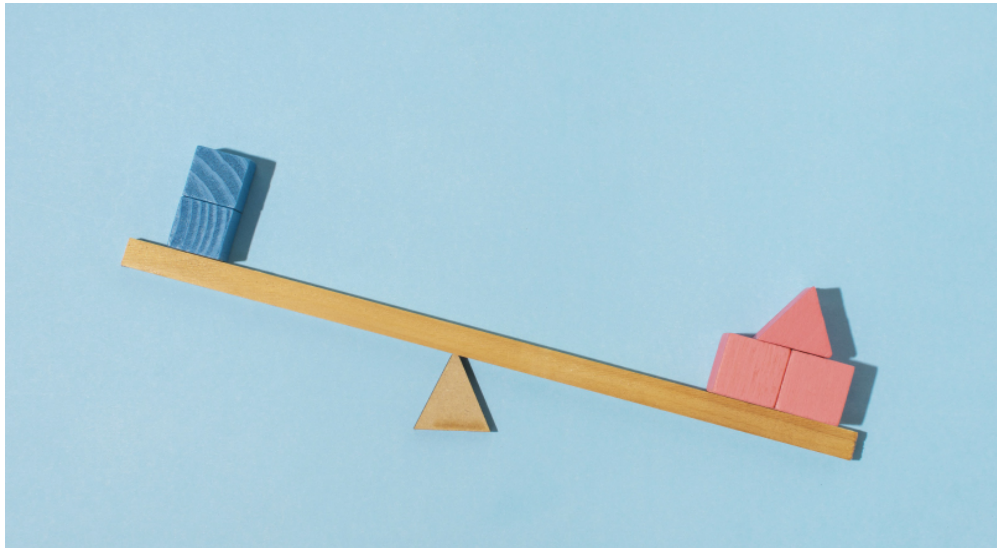
- Se recomienda mantener la buena relación entre el colaborador y su jefatura, debido a que es parte fundamental para poder mantener y mejorar la motivación de una manera efectiva que exista más confianza entre empresa y colaborador. Lo anterior como se mencionó anteriormente mediante estilos de liderazgo de las jefaturas, lo que será parte de la propuesta que se presentará más adelante.
- Se recomienda el enfoque en las capacitaciones una vez que se haya realizado en Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación que se considera en la propuesta que será presentada.
- El enfoque en la comunicación organizacional es otro de los aspectos que se tratarán en la propuesta de la presente investigación, por lo que se recomienda el uso de la intranet.
- Se recomienda una revisión completa por parte de la empresa de las leyes del Teletrabajo y la Desconexión Digital para cumplir con las mismas y lograr un adecuado ambiente laboral.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1 Nombre de la propuesta

“Motivación en acción”

7.1.1 Imagen de Motivación en acción



Fuente: Carlos Solano Venegas. (2017). La balanza en empresas. Biografías y Vidas.

[https://www.biografiasyvidas.com/La balanza en empresas/](https://www.biografiasyvidas.com/La%20balanza%20en%20empresas/).

7.2 Institución, organización o población en la cual se desarrollará

PRICOSE, Área Administrativa y Operativa.

7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general

Elaborar una propuesta enfocada en el incremento de la motivación en los colaboradores del Área Administrativa y Operativa e influya en el incremento de su desempeño.

Objetivos específicos

- Elaborar un plan de salario emocional que influya en el incremento de motivación y desempeño en los colaboradores de PRICOSE.
- Proponer un programa de comunicación organizacional mediante una Intranet Corporativa.
- Identificar los estilos de liderazgo de jefaturas, para la gestión administrativa y operativa.
- Proponer un diagnóstico de las necesidades de capacitación, que permita identificar carencias o deficiencias de capacitación que existe en los colaboradores.
- Realizar una evaluación de las cargas de trabajo de los colaboradores para identificar factores que puedan estar afectando la productividad, motivación y salud de los mismos.

7.4 Cronograma de actividades

A continuación, se presenta una propuesta y cronograma de actividades a realizar para lograr la implementación de propuesta. Como parte de esta se toma como supuesto realizar un plan piloto con la Gerencia. Esto con el fin de efectuar una evaluación de los resultados alcanzados durante este tiempo y ajustar lo necesario para iniciar con la puesta en marcha el programa.

<p>Proponer un diagnóstico de las necesidades de capacitación, que permita identificar carencias o deficiencias de capacitación que existe en los colaboradores.</p> <p>Realizar una revisión de las cargas laborales de los colaboradores.</p>					X									
---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, agosto, 2022.

7.5 Presupuesto necesario para su implementación

Tabla 37. Presupuesto

Tabla 37. Presupuesto General de la propuesta.

Objetivo	Actividad	Inversión
Proponer un programa de comunicación organizacional mediante una Intranet Corporativa.	Esta actividad no requiere inversión ya que la empresa tiene los recursos y el talento humano necesarios para crear la intranet corporativa.	

Elaborar un plan de salario emocional que influya en el incremento de motivación y desempeño en los colaboradores de PRICOSE.	Actividad de Integración para todos colaboradores de la empresa. Incluye transporte, alimentación y organización de actividades.	€850.000
Identificar los estilos de liderazgo de jefaturas, para la gestión administrativa y operativa.	Actividad a cargo de un consultor externo. Incluye la medición y la retroalimentación.	€450.000
Proponer un diagnóstico de las necesidades de capacitación, que permita identificar carencias o deficiencias de capacitación que existe en los colaboradores.	Esta actividad no requiere ningún tipo de inversión por parte de la empresa, ya que los responsables del área de Talento Humano.	
Realizar una revisión de las cargas laborales de los colaboradores para elaborar una propuesta de mejora.	Esta actividad no requiere ningún tipo de inversión por parte de la empresa, ya que estará a cargo de los responsables de Talento Humano.	
	TOTAL	€1.300.000

Fuente: Elaboración propia, agosto 2022.

7.6 Fases de la propuesta

- **7.6.1** Proponer un programa de comunicación organizacional mediante una Intranet Corporativa. La idea consiste en que dicho programa sea con la participación además

del departamento de Tecnología de Información. Con este programa los colaboradores conocerán sus facilidades como por ejemplo el poder brindar sugerencias, sus opiniones o recomendaciones. Dicho programa en la intranet de la organización ayudará a optimizar la comunicación y el flujo oportuno de información entre los colaboradores. Es relevante señalar que, con la realización de la recomendación del programa de comunicación organizacional, la empresa, de acuerdo con esta propuesta, contará con los siguientes beneficios:

- Ayudará a transmitir la identidad de la empresa a los colaboradores.
- Promoverá el flujo de comunicación y va a generar un clima organizacional de confianza y mantendrá buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa.
- Mejorará la productividad de la empresa, al facilitar el intercambio de información vital.
- Facilitará el entendimiento, la confianza y buenas relaciones con los colaboradores de la empresa.
- Ayudará a la adaptación a los cambios dentro de la empresa.
- Promoverá la confianza y la fidelización de los clientes, una buena comunicación mejora las relaciones con los mismos.

7.6.2 Con respecto a las cargas de trabajo en esta propuesta se solicita que el área de Talento Humano sea la responsable de realizar el estudio de las cargas laborales con el fin de tomar medidas preventivas. La evaluación de la carga de trabajo se realiza

para definir las tareas y el tiempo estimado que debe invertir un empleado en ellas. El procedimiento que se recomienda es el siguiente:

- Tener en cuenta las características del puesto y las metas establecidas.
- Es fundamental tomar en cuenta la descripción de puestos de trabajo.
- Revisar cómo está estructurada la organización, la cantidad de colaboradores y las relaciones productivas y jerárquicas entre departamentos.
- Se puede recurrir al uso del organigrama de la empresa, ya que aporta una visión global de la organización con un esquema de fácil lectura en el que se establecen los puestos y las relaciones laborales.
- La valoración de las cargas de trabajo se debe enfocar para medir si los colaboradores cumplen con los tiempos y las tareas asignadas.
- Una vez que se ha gestionado la asignación y el seguimiento de la carga de tareas, además se recomienda valorar cómo ha sido el desempeño de cada colaborador.
- En relación directa con la carga de trabajo, tanto física como mental, se recomienda al área de Talento Humano utilizar encuestas para medir el riesgo psicosocial y preocuparse de aspectos como el estrés, ansiedad o depresión. Muchas veces, esas enfermedades o trastornos emocionales se perciben a simple vista y pueden estar influyendo en el rendimiento y la salud del colaborador.

7.6.3 En cuanto a la recomendación de mejorar las habilidades de liderazgo de las jefaturas de la empresa, se consideró la relevancia de sugerir el uso de una prueba

psicométrica de inteligencia emocional para tal fin y además, en esta propuesta se incluye la recomendación de contratar los servicios de un consultor experto en la aplicación de estas pruebas psicométricas, brindar retroalimentación a los participantes sobre los resultados y diseñar planes de acción para cada jefatura si es que lo requiere. Esta prueba psicométrica de inteligencia emocional debe ser por supuesto científicamente válida, con el fin de que indique si cada jefatura tiene un buen cociente emocional. En Costa Rica existen varios proveedores de pruebas psicométricas, por lo que se cuentan con opciones seguras de medición. La prueba debería medir:

- Capacidad para identificar las propias emociones y las de los demás.
- Capacidad de comunicación y de mantener buenas relaciones sociales.
- La conciencia social.
- Adaptación al cambio.:
- Empatía
- Asertividad

7.6.4 Con respecto a la recomendación de que el área de Talento Humano realice un DNC para obtener información necesaria para elaborar un programa de capacitación, es relevante mencionar que este diagnóstico debe enfocarse en investigar y analizar cuáles son las necesidades de capacitación para lograr efectividad. Este DNC debe proporcionar información esencial para planear, elaborar y aplicar con éxito el programa de capacitación y permitir a la empresa canalizar sus recursos hacia las áreas que contribuirán más al desarrollo de los colaboradores, mejorando el desempeño organizacional.

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es necesario en el ámbito cambiante de hoy, a medida que nuevas tecnologías y prácticas laborales se generalizan y dan lugar a cambios en las competencias que requieren los colaboradores. Se recomienda que este DNC garantice que la formación se ocupe de los problemas existentes, se adapte a los objetivos actuales de la empresa y, además, se realice de una manera eficaz y rentable.

- **7.6.5** Se recomienda en el presente trabajo de investigación la implementación de un Plan de Salario Emocional ya que la empresa no cuenta con este tipo de incentivo. Este plan se denominará “Porque te agradecemos el estar con nosotros” y se presentan varias opciones de salario emocional que definitivamente no representan grandes inversiones por parte de la empresa, ya que, al no brindar plan motivacional actualmente, se debe empezar por algo sencillo, medir resultados y continuar agregando otra serie de beneficios en forma paulatina de acuerdo con los resultados. Una de las actividades que se mencionarán específicamente en esta propuesta, es la de realizar una Actividad de Integración para todos los colaboradores de la empresa y para todos los niveles. Con esta actividad se pretende:
 - Incrementar la comunicación mediante una convivencia, fomentar la confianza para lograr una comunicación fluida y poder solucionar cualquier problema que se presente en las relaciones laborales.
 - Aumentar la eficiencia, ya que se sabe que existen diferentes roles y habilidades que se pueden complementar más para alcanzar las metas trazadas.

- Mejorar el sentido de pertenencia: Es importante que una persona se sienta parte de su equipo. Esto disminuirá la rotación de personal y hará que haya más lealtad hacia la empresa.

8.1 PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE EQUIPO

8.1.1 Imagen de bienvenida Oikoumene



Fuente: Facebook. (02 de febrero 2022). Oikoumene. <http://www.facebook.com/Oikoumene/>.

La actividad de integración que se propone se detalla a continuación:

- **Lugar: Oikoumene.** Un centro de recreación que cumple con todos los requisitos para pasar un día compartiendo actividades y fortaleciendo la integración de todos los colaboradores.
- Se realizarán actividades de cuerdas bajas con el fin de fomentar la competencia sana y el trabajo en equipo.
- La actividad inicia desde tempranas horas de la mañana, para fomentar la unión grupal, en donde se incluye la debida alimentación desde un desayuno, almuerzo y tiempos de café y otros.

- En dicha actividad de integración no se tratarán temas laborales, únicamente se tratará de esparcimiento, juegos y fraternidad laboral.

8.2 IMÁGENES DE OIKOUMENE

8.2.1 Imagen de Oikoumene Zonas de Integración





Fuente: Facebook. (02 de febrero 2022). Oikoumene. <http://www.facebook.com/Oikoumene/>.

REFERENCIAS

Alcalá, A. y Suarez, J. (2017). Medición del impacto del salario emocional. Obtenido de <http://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/947/TEF00265.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

AMCHAM. (2020). Estrés, Depresión y Burnout en teletrabajo. Obtenido de <https://www.amcham.cr/estres-depresion-y-burnout-en-teletrabajo-sus-colaboradores-estando-afectados/>

Apaza Mamani Luz Marina. (2021). Nivel de ansiedad, estrés y depresión en el personal de la Microred San Martín en tiempos de COVID-19. Obtenido de <http://repositorio.upads.edu.pe/handle/UPADS/213>

Avila de Tomás. (2020). ¿Qué es una Pandemia? Obtenido de <https://www.coronapedia.org/base-conocimiento/que-es-una-pandemia-definicion-y-fases/>

Baez y Moreno. (2017). Riesgos Psicosociales en una entidad pública. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v5n1/v5n1a06.pdf>

Biografías y Vidas. (2020). Biografía de Abraham Maslow. Obtenido de <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/m/maslow.htm>

Bohlander. (2018). Administración de Recursos Humanos 17ma ed. Obtenido de https://www.academia.edu/43559723/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_17ed

Bohlander George Snell Scott

Bullón María. (2021). Top 35 mejores ideas de beneficios para empleados. Obtenido de <https://cobee.io/blog/mejores-ideas-beneficios-para-empleados/>

Chiang, Vega, Martín, Rodrigo & Partido. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción laboral. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones 10 ed. Editorial: McGraw-Hill Interamericana, México. Obtenido de <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Chiavenato, I. (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Chiavenato, I. (2020). Gestión del Talento Humano: El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed](http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed=)

Código de Trabajo (2017), 1 ed, Editorial Investigaciones Jurídicas S.A, Costa Rica.

Cubillos, Velásquez y Reyes. (2017). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/275898006> Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado

Delgado Margarita. (2020). Rol del Departamento de Recursos Humano durante COVID-19. Obtenido de [https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/53673/Rol%20de%20Recursos%](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/53673/Rol%20de%20Recursos%20de%20COVID-19.pdf)

20Humanos% 20en% 20el% 20marco% 20de% 20la% 20pandemia% 20del% 20COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dirandi, Khalil. (2020). Competencias de liderazgo y el papel esencial del desarrollo de talento humano en tiempos de crisis. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-639544>

DKV Integralia. (2020). Incentivos Salariales. Obtenido de <https://dkvintegralia.org/blog/incentivos-salariales-tipos-plan-y-ejemplos/>

Elizur & Shye. (2019). Calidad de vida laboral. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72714422.pdf>

Espinoza y Calva. (2020). Gestiones, planes y nuevos desafíos. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1652>

Fiscoclic. (2018). Los Beneficios empresariales más valorados por lo empleados. Obtenido de <https://www.fiscoclic.mx/blog/nomina/los-10-beneficios-empresariales-mas-valorados-por-los-empleados/>

Garcia. (2017). El clima laboral como factor en el rendimiento productivo de las empresas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Gastiaburo Morán Brenda. (2020). Factores laborales asociados al síndrome d Burnout durante COVID-19. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50629>

Gonzalez Ricardo. (2020). Oportunidad de la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de la empresa de Lima. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621866/NUNEZ_GD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Gutierrez Verónica. (2020). Impacto laboral de la pandemia por COVID-19 en las empresas fotocopiadoras y librerías en Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.uasf.edu.pe/xmlui/handle/UASF/423>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/stage.aspx?il=&pg=&ed>

Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. Obtenido de <http://ebooks7-24.com.uh.remotexs.xyz/?il=6443>

Ivancevich & Matteson. (2017). Organizational Behavior and Management 11th Edición. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net>.

Keith y Newstrom. (2017). El estrés en el entorno laboral. Obtenido de <http://revistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>

Koontz.H, Weinhrich.H y Cannice.M. (2017). Administración: Una perspectiva global decimocuarta edición. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1199>

Lazarus y Folkman. (2017). Estrés Laboral. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=

Levin Matt. (2020). Cómo la revolución del trabajo remoto podría cambiar la crisis de vivienda. Obtenido de <https://calmatters.org/calmatters-en-espanol/2020/12/como-la-revolucion-del-trabajo-remoto-podria-cambiar-la-crisis-de-vivienda-en-california/>

Lifeder. (2020). Biografía Douglas McGregor. Obtenido de <https://www.lifeder.com/douglas-mcgregor/>

Madero Sergio. (2020). Estrés y mitos relacionados con los efectos de la pandemia COVID-19 en el trabajo remoto. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MRJIAM-06-2020-1065/full/html?skipTracking=true>

Matteson e Ivancevich. (2017). El estrés en el trabajo: Enfoque sico-administrativo. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/01/estres.pdf>

Martínez Pérez Anabella. (2020). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13296>

Mentes Deslumbrantes. (2022). Biografía McClelland. Obtenido de <https://mentesdeslumbrantes.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mcclelland/>

Mera Cesar. (2019). Motivación y desempeño laboral: un estudio con los ejecutivos de ventas de corporación markbar 2019. Obtenido de <https://rrae.cedia.edu.ec/>

Organización Internacional del Trabajo. (2017). Informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008592/lang--es/index.htm

Ortiz Lorena. (2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia. Obtenido de <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>

Olivares y Gonzales (2018). Métodos de Investigación. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8uLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=>

Olivas Lujan Miguel. (2020). Stress and myths related to the COVID-19 pandemics effects on remote work. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MRJIAM-06-2020-1065/full/html>

Palermo Hernán. (2020). Sector software y la situación respecto de la pandemia de COVID-19. Obtenido de <http://www.ceil-conicet.gov.ar/2020/06/serie-el-trabajo-en-los-tiempos-del-covid-19-sector-software-y-la-situacion-respecto-de-la-pandemia-de-covid-19/>

Palma. (2017). ¿Qué es Teletrabajo?. Obtenido de <https://www.fundaciobit.org/es/teletrabajo-en-baleares-y-desde-baleares/>

Peña y Duran. (2018). Desempeño Laboral. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/303957627_Justicia_organizacional_desempeno_la_boral_y_discapacidad

Peréz Ana. (2021). Diagrama de Gantt. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>

Pérez, Marian. (2021). Definición de Satisfacción. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>

Pimienta, J. y De la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación. 3 ed. Editorial Pearson Educación. México. Obtenido de: <http://201.195.87.22:2222>

PoliEdu.(2021).Gestión de seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de <https://www.poli.edu.co/sites/default/files/seguridad-salud-trabajo.pdf>

Primera Consolidada de Seguros. (2020). Página Principal. Obtenido de <https://www.pricose.com/>

Todo biografías. (2019). Biografía Frederick Herzberg. Obtenido de <https://todobiografias.com/biografias/frederick-herzberg>

Robbins. S, Coulter. M y Decenzo D. (2018) Fundamentos de Administración. 10 Ed Pearson Educación, México. Obtenido de <http://201.195.87.22:2222/book.aspx?i=4914>

Rothan y Byrareddy. (2020). La epidemia y la patogenia del brote de la enfermedad por COVID-19. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32113704/>

Salanova. (2018). Calidad de vida. Obtenido de <http://bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>

Salvador Janeth. (2021). Design and validation o an instrument for the insertion of emotional salary in the fase of COVID-19. Obtenido de https://redib.org/Record/oai_articulo3137337-design-validation-instrument-insertion-emotional-salary-face-covid-19

- Sampieri. (2017). Fundamentos de la investigación (1ª ed ed.). Mexico D.F: McGrawHil. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Significados. (2020). Bienestar. Obtenido de <https://www.significados.com/bienestar/>
- Soto Jerzy. (2017). Gestión del Talento Humano y motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7189/Soto_SJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ulrich. (2020). Reinventando la Organización. Obtenido de <https://www.lideditorial.com/libros/reinventando-la-organizacion>
- Up Spain. (2021). Gestión del tiempo en el trabajo. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/gestion-del-tiempo-en-el-trabajo/>
- Vélez Van Meerbek. (2017). Fundamentos de Salud Pública. Obtenido de <https://books.google.co.cr/books>.

ANEXOS

Lista de Anexos

a) Documentos importantes de la investigación

Anexo 1. Instrumento de recolección de información.

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 2. Declaración Jurada

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte del Lector

Anexo 5. Carta de aprobación del TFG por parte del / de la Lectora

Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

Anexo 1. Instrumento de recolección de información.

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos

Análisis de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE localizada en San José, en el primer cuatrimestre del 2022.

Estimado colaborador de PRICOSE.

La presente encuesta se compone de una serie de preguntas cerradas y abiertas, relacionadas con el tema de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19. Agradezco mucho su colaboración en la solución de dicho instrumento.

Marque con una “X” según corresponda y emita su criterio cuando se le solicita. La información obtenida será de carácter confidencial y será presentada en forma colectiva y no individual, esto con la finalidad de realizar un análisis estadístico.

1. ¿Cuál es su género?

Femenino

Masculino

Otro

2. ¿En qué rango de edad se encuentra?

De 18 a 30 años

31 a 40 años

41 a 50 años

51 a 60 años

3. ¿En cuál área realiza su trabajo?

Administrativo

Operativo

4. ¿Antigüedad en la empresa?

Más de 6 meses

Más 1-3 años

Más de 4-7 años

Más de 7 años

5. ¿Su jefatura inmediata o supervisor, le hace sentir que es miembro del equipo y toma en cuenta sus ideas en el área?

Sí

No, ¿porqué? _____

_____.

6. ¿Considera usted que la motivación es importante para que usted realice un mejor trabajo?

Sí

No

7. ¿Considera que por las labores que ejecuta, necesita momentos de esparcimiento dentro de la jornada laboral?

(

)Si,¿porqué?_____.

()No

8. ¿Su jefatura o supervisor realizan reconocimiento de sus logros obtenidos cuando una labor la realiza con éxito?

()Si

()No

9. ¿Sus compañeros de trabajo, jefatura o supervisor, tienen hacia usted pequeños detalles que lo hacen sentir bien?

()Sí

()No

10. ¿Su jefatura o supervisor, cuando tiene un conflicto con usted, le llama en privado y se conversa la situación para resolverlo?

()Si

()No

11. Con respecto a la respuesta de la pregunta anterior, ¿Cómo le hace sentir la actitud tomada por parte de su jefatura o superior? y ¿por qué?

12. ¿Su jefatura inmediata, supervisor y compañeros, cuando se comunican con usted, lo hacen de forma cortés y con amabilidad?

Sí

No

13. ¿Su jefatura o supervisor, cuando realizan promesas hacia usted, las cumplen?

Sí

No

14. ¿Se siente realizado profesionalmente?

Sí

No, ¿por qué?_____.

15. ¿Considera que, conforme pasa el tiempo, las labores que ejecuta le ayudan a adquirir destrezas y nuevos conocimientos?

Sí

No

16. ¿Las labores que realiza, las considera como un reto profesional?

Sí

No

17. ¿Siente usted estabilidad laboral?

Sí

No, ¿por qué?_____.

18. ¿Siente usted orgullo por pertenecer a la empresa en la que trabaja?

Sí

No, ¿por qué?_____.

19. ¿Recomendaría trabajar en PRICOSE?

Sí

No

20. ¿Mencione cinco factores o aspectos del clima organizacional que considera deben mejorar en su departamento?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

21. ¿La carga de trabajo que tiene es?

Mucha

Intermedia

Poca

22. ¿Cómo es el servicio de internet en su casa a la hora de realizar teletrabajo?

Buena

Regular

Mala

23. ¿Cuenta en su casa con condiciones aptas para realizar teletrabajo?

Sí

No

24. ¿Describa como se ha sentido trabajado durante la pandemia y cómo ha sentido el ambiente laboral?

_____.

25. Desde que inició la pandemia ¿Ha experimentado cambios en la forma en que trabaja? ¿Cuáles han sido esos cambios?

26. ¿Se ha sentido muy tenso y estresado durante el teletrabajo?

() Sí, ¿ por qué? _____.

() No

27. ¿En qué modalidad prefiera trabajar?

() Oficina

() Teletrabajo

() Híbrida (de las dos formas)

28. ¿El teletrabajo influye en su relación con sus compañeros?

() Positivamente

() Negativamente, ¿ por qué? _____.

29. Cuando pase la pandemia ¿le gustaría que el teletrabajo fuese parte de su rutina laboral?

() Sí

() No

30. ¿Con el teletrabajo puede trabajar igual que con el trabajo presencial?

Sí

No, ¿por qué? _____.

31. ¿Las actividades familiares que se llevan en su hogar afectan su concentración en el teletrabajo?

Sí

No

32. ¿El estrés que le genera el teletrabajo afecta a su familia?

Sí

No

33. ¿Cuáles recomendaciones da para un mejor desempeño laboral a la hora de hacer teletrabajo?

34. ¿Cuáles mejoras cree que beneficie su motivación a la hora de realizar teletrabajo?

35. Le alcanza el tiempo laboral para realizar todas sus tareas?

Sí

No

Anexo 2. Declaración Jurada

Yo, Lucía Ventura Solano, mayor de edad, cédula de identidad número 1-1566-0832, en condición de egresada de la carrera de Administración de Negocios énfasis Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado "Análisis de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, 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 éstos 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 protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, Tibás, Llorente, el 01 de setiembre del año dos mil veintidós.



Lucía Ventura Solano (FIRMA)

Cédula de identidad: 1-1566-0832

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad

San José, 30 de agosto de 2022.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Jefe Financiero Administrativo de **PRICOSE PRIMERA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A., con cédula jurídica 3-101-184673,** brindo autorización para que la estudiante Lucía Ventura Solano, cédula de identidad 1-1566-0832, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "Análisis de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE".

Además, indico que en la presentación el día de la defensa de este trabajo, exposición de los resultados de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Además, solicito que toda la información obtenida de esta empresa se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico osandi@pricose.com o al teléfono (506) 2528-1000 / (506) 8388-3884.

Atentamente,

**OSWALDO SANDI
MORALES (FIRMA)**

Lic. Oswaldo Sandi Morales
Jefe Financiero Administrativo

PRICOSE PRIMERA SOCIEDAD AGENCIA DE SEGUROS S.A

Firmado digitalmente por OSWALDO
SANDI MORALES (FIRMA)
Fecha: 2022.08.30 11:15:40 -06'00'

Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte de la Tutora.

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios.
Énfasis Recursos Humanos
Presente

La estudiante Lucía Ventura Solano me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Análisis de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE localizada en San José, en el primer cuatrimestre del 2022.”** Lo anterior para obtener el grado de Licenciatura 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 a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

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

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

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

Atentamente,

MILENA MARIA
SOTELA RAMIREZ
(FIRMA)
MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

Firmado digitalmente por
MILENA MARIA SOTELA
RAMIREZ (FIRMA)
Fecha: 2022.08.29 14:49:47
-06'00'

Anexo 5. Carta de aprobación del TFG por parte del / de la Lectora

CARTA DE LECTOR

12 de octubre de 2022

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Lucía Ventura Solano**, cédula de identidad **0115660832** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Análisis de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE localizada en San José, en el primer cuatrimestre del 2022”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recurso Humanos**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)**

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA
(FIRMA)
Fecha: 2022.10.12 18:09:31 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

**Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT para la
utilización del TFG**

San José, 01 de Setiembre de 2022.

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, **Lucía Ventura Solano**, con número de identificación 1-1566-0832, autora del trabajo de graduación titulado **"Análisis de las consecuencias en la motivación por Pandemia del COVID-19 en las áreas Administrativas y Operativas en los colaboradores de la empresa PRICOSE"**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios énfasis Recursos Humanos; (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, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Firma
Lucía Ventura Solano.
Cédula 1-1566-0832.

ANEXO 1
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/DE LA AUTORA
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) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia 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) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien 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 de la persona autora 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), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

