

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración de Negocios
con Énfasis en Recursos Humanos*

**“REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y
LOS FACTORES DE ESTRÉS OCASIONADOS
POR LA PANDEMIA COVID-19, EN LOS
COLABORADORES DE LA SUB-ÁREA
ADMINISTRATIVA DEL MACHINE SHOP EN
BOSTON SCIENTIFIC COYOL, SEGUNDO
CUATRIMESTRE DEL 2020”**

NANCY GABRIELA JIMÉNEZ ARAYA

Febrero, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Antecedentes nacionales e internacionales	2
1.1.2 Delimitación del problema	16
1.1.3 Justificación	16
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	18
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1 PERFIL DE LA EMPRESA	21
2.2 HISTORIA	21
2.3 ÁREAS DE NEGOCIO	23
2.4 FILOSOFÍA EMPRESARIAL	24
2.4.1 Misión y Visión	24
2.4.2 Valores Fundamentales	24
2.4.3 Áreas de Acción	25
2.4.4 Promesa de marca	27
2.4.5 Política de calidad	28
2.4.6 Planteamiento estratégico de Boston Scientific	29
2.5 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL	31
2.5.1 COVID-19	31
2.5.2 NORMATIVA	33
2.5.2.1 El objeto	34
2.5.2.2 El ámbito de aplicación	35
2.5.2.3 Reducción de la jornada de trabajo	35
2.5.2.4 Prestaciones e indemnizaciones laborales	35
2.5.2.5 Naturaleza temporal de la autorización	36

2.5.2.6 Fueros de protección y medidas de paridad de género	36
2.5.2.7 Faltas y sanciones	37
2.5.2.8 Procedimiento para sancionar faltas	37
2.5.2.9 Restitución de derechos	38
2.5.2.10 Acceso a subsidios	38
2.5.2.11 Permuta de tiempo no laborado	38
2.5.3 EL ESTRÉS	39
2.5.3.1 Estrés laboral	39
2.5.3.2 Factores de estrés	40
2.5.3.3 Causas del estrés	40
2.5.3.4 Síntomas del estrés	41
2.5.3.5 Las fases del estrés	45
2.5.3.6 Tipos de estrés	46
2.5.3.7 Fuentes de estrés	48
2.5.3.8 Consecuencias del estrés laboral	48
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	52
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	59
3.4.1 Población	60
3.4.2 Tipos de muestra.	60
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	61
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.	62
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	63
3.6 CATEGORÍAS	65
3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS	68
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	69
4.1 GENERALIDADES	70
4.1.1 Fases previas a la entrevista	70

4.1.2 Características del perfil entrevistado	71
4.1.2 Resultados	72
Demandas de la tarea	88
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	106
5.1. GENERALIDADES	107
5.1.1 Reducción de la jornada laboral	107
5.1.2 Factores ambientales de estrés – incertidumbre económica	109
5.1.3 Factores ambientales de estrés – incertidumbre política	110
5.1.4 Factores ambientales de estrés – cambio tecnológico	112
5.1.5 Factores organizacionales de estrés – demandas de la tarea	113
5.1.6 Factores organizacionales de estrés – demandas del rol	114
5.1.7 Factores organizacionales de estrés – demandas interpersonales	115
5.1.8 Factores personales del estrés – problemas familiares	117
5.1.9 Factores personales del estrés – problemas económicos.	118
5.1.10 Factores personales del estrés – personalidad.	120
5.1.11 Síntomas del estrés	122
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
6.1 CONCLUSIONES	125
6.2 RECOMENDACIONES	130
BIBLIOGRAFÍA	142
ANEXOS	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Áreas de negocio de la empresa Boston Scientific.....	23
Figura N° 2 Valores fundamentales de la empresa Boston Scientific	24
Figura N° 3 Política de la empresa Boston Scientific.....	28
Figura N° 4 Objetivos e indicadores de medición del plan estratégico de la empresa Boston Scientific	30
Figura N° 5 Causas del estrés	41
Figura N° 6 Fases del estrés.....	46
Figura N° 7 Fuentes de estrés	48
Figura N° 8 Proceso del Enfoque Cualitativo	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.º 1. Criterios de inclusión y exclusión	61
Tabla N.º 2 Operacionalización de categorías	66
Tabla N.º 3 Análisis de los datos	68
Tabla N.º 4 Datos de las personas entrevistadas	72
Tabla N.º 5 Ámbito de aplicación de la Ley	75
Tabla N.º 6 Factores ambientales del estrés – incertidumbre económica, Perspectiva del supervisor	78
Tabla N.º 7 Factores ambientales del estrés – incertidumbre económica, Perspectiva de los colaboradores	79
Tabla N.º 8 Factores ambientales del estrés – incertidumbre política, Perspectiva del supervisor	81
Tabla N.º 9 Factores ambientales del estrés – incertidumbre política, Perspectiva de los colaboradores	82
Tabla N.º 10 Factores ambientales del estrés – cambio tecnológico, Perspectiva del supervisor	84
Tabla N.º 11 Factores ambientales del estrés – cambio tecnológico, Perspectiva de los colaboradores	85
Tabla N.º 12 Factores organizacionales del estrés – demandas de la tarea, Perspectiva del supervisor	86
Tabla N.º 13 Factores organizacionales del estrés – demandas de la tarea, Perspectiva de los colaboradores	87

Tabla N.º 14 Factores organizacionales del estrés – demandas del rol, Perspectiva del supervisor	91
Tabla N.º 15 Factores organizacionales del estrés – demandas del rol, Perspectiva de los colaboradores	91
Tabla N.º 16 Factores organizacionales del estrés – demandas interpersonales, Perspectiva del supervisor	93
Tabla N.º 17 Factores organizacionales del estrés – demandas interpersonales, Perspectiva de los colaboradores	94
Tabla N.º 18 Factores personales del estrés – problemas personales, Perspectiva del supervisor	96
Tabla N.º 19 Factores personales del estrés – problemas familiares, Perspectiva de los colaboradores	97
Tabla N.º 20 Factores personales del estrés – problemas económicos, Perspectiva del supervisor	98
Tabla N.º 21 Factores personales del estrés – problemas económicos, Perspectiva de los colaboradores	99
Tabla N.º 22 Factores personales del estrés – personalidad, Perspectiva del supervisor	101
Tabla N.º 23 Factores personales del estrés – personalidad, Perspectiva de los colaboradores	101
Tabla N.º 24 Síntomas del estrés – perspectiva del supervisor	104
Tabla N.º 25 Síntomas del estrés – perspectiva de los colaboradores	104

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por su inmenso amor al darme la oportunidad de encontrar las personas correctas en mi camino para hoy poder cumplir este gran sueño, y a mi padre Anel Saira Espinoza por siempre luchar para que yo concluyera mis estudios, por ese apoyo incondicional que siempre me ha dado y que ha hecho de mí una mejor persona cada día.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi compañera y amiga Marcela Arguedas por todo el apoyo, que me da dado tanto en el trabajo como en lo personal, para que yo pueda concluir con éxito este proceso. ¡Gracias eres la mejor del mundo mundial!

A todos los profesores de la UH que me dieron grandes enseñanzas y me prepararon para poder llegar hasta aquí, educándome para la vida y no para un examen, así como también a mi tutora, Msc. Susana Araya Zamora, por ser una excelente educadora con una pasión única e incomparable, y por la paciencia que me tuvo con cada una de mis complicaciones al realizar este proyecto ¡Muchas gracias profe Bella!

Agradezco mucho a todos los colaboradores del departamento del Machine Shop de Boston Scientific, que una u otra forma fueron parte fundamental e hicieron posible esta investigación, así como también por el apoyo y cariño que siempre he recibido de ellos, ayudándome a formarme como profesional en Talento humano y a mejorar cada día ¡Muchas gracias!

A mi hermanita Victoria Saira, por su paciencia conmigo en la realización de este proyecto, por cada palabra de ánimo que me dio y por gran apoyo incondicional. ¡Muchas gracias Ratatouille, que quiero demasiado!

¡Gracias a todos!

CARTA DE DECLARACION JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Nancy Gabriela Jiménez Araya, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 206960867 egresado de la carrera de administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "Reducción de la jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia covid-19, en los colaboradores del de subárea administrativa del Machine Shop en Boston Scientific coyol, segundo cuatrimestre del 2020" es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70.

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, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 07 días del mes de febrero del año dos mil veintiuno.

**NANCY
GABRIELA
JIMENEZ
ARAYA (FIRMA)**

Firmado digitalmente por NANCY
GABRIELA JIMENEZ ARAYA (FIRMA)
DN: SERIALNUMBER=CIF-02-0036-2007,
SN=JIMENEZ ARAYA, G=NANCY
GABRIELA, C=CR, O=PERSONA FISICA,
OU=Ciudadano, CN=NANCY
GABRIELA JIMENEZ ARAYA (FIRMA)
Razón: Soy el autor de este documento
Fecha: 2021-02-07 10:13:32
Pdf Reader Versión: 9.7.0

Firma del estudiante

Cédula: 206960867

CARTA APROBACIÓN TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredia, 07 de febrero del 2021

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante **NANCY GABRIELA JIMÉNEZ ARAYA**, cédula de identidad número 2-0696-0867 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y LOS FACTORES DE ESTRÉS OCASIONADOS POR LA PANDEMIA COVID-19, EN LOS COLABORADORES DEL DE SUBÁREA ADMINISTRATIVA DEL MACHINE SHOP EN BOSTON SCIENTIFIC COYOL, SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2020"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico 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 al planteamiento del problema, objetivos, marco teórico, marco metodológico, tabulación, resultados; discusión e interpretación de los resultados; 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	100

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

Atentamente,

CARMEN
 SUSANA ARAYA
 ZAMORA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 CARMEN SUSANA ARAYA
 ZAMORA (FIRMA)
 Fecha: 2021.02.07
 19:45:48 -06'00'

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

CARTA DE APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 23 de marzo del 2021

**Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor

El estudiante **Nancy Gabriela Jiménez Araya**, cédula de identidad **0206960867** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Reducción de la jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia COVID-19, en los colaboradores del de sub-área administrativa del “Machine Shop” en “Boston Scientific” Coyol, segundo cuatrimestre del 2020”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las 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: 2021.03.23 18:16:50 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA APROBACION CENIT

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

San José, 14 de julio, 2021

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

La suscrita Nancy Gabriela Jiménez Araya con número de identificación 206960867 autora del trabajo de graduación titulado **“REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y LOS FACTORES DE ESTRÉS OCASIONADOS POR LA PANDEMIA COVID-19, EN LOS COLABORADORES DE LA SUB-ÁREA ADMINISTRATIVA DEL MACHINE SHOP EN BOSTON SCIENTIFIC COYOL, SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2020”** presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de **Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en 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.

Continúa...

<p>NANCY GABRIELA JIMENEZ ARAYA (FIRMA)</p>	<p>Firmado digitalmente por NANCY GABRIELA JIMENEZ ARAYA (FIRMA) DN: SERIALNUMBER=CPF-02-0696-0867, SN=JIMENEZ ARAYA, G=NANCY GABRIELA, O=CR, O=PERSONA FISICA, OU=CIUDADANO, CN=NANCY GABRIELA JIMENEZ ARAYA (FIRMA) Razón: Soy el autor de este documento Ubicación: la ubicación de su firma.pdf Fecha: 2021-07-14 22:47:56 Foxit Reader Version: 9.7.0</p>
--	--

Firma y Documento de Identidad

RESUMEN

Debido a la pandemia COVID-19 muchas empresas se han visto obligadas en el mejor de los casos a reducir las jornadas laborales de sus colaboradores. Esta situación afecta cada día a más industrias y las personas en tal incertidumbre se ven afectadas por el estrés; múltiples factores, provocan que el bienestar económico, social, laboral, físico y mental de las personas se vea afectado, a nivel laboral se ve repercusión en el desempeño de las personas, su capacidad para concentrarse y su habilidad para realizar el trabajo de la mejor forma posible, además se genera fatiga, pánico, una mala actitud y un ambiente laboral inadecuado.

Esta investigación busca determinar cada uno de los factores de estrés resultantes de la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19 que pueden afectar la calidad de vida laboral y/o generar un ambiente de estrés laboral, en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyal, además de establecer medidas para proporcionar a los colaboradores herramientas de apoyo y acompañamiento durante el periodo de reducción de la jornada y las secuelas provocadas, para ofrecer un apoyo más humano desde el ámbito patronal.

La metodología de esta investigación se lleva a cabo mediante un enfoque cualitativo, utilizando como técnica de recolección de datos las entrevistas semiestructuradas realizadas a los colaboradores de sub-área administrativa del Machine Shop, que cuenten con más de un año de laborar en la unidad y con edades comprendidas entre los 20 a los 35 años, también se realiza una entrevista manteniendo el mismo formato anterior, al supervisor del área y otra entrevista a una persona representante del departamento de Talento Humano de dicha empresa. Se realiza un análisis integral de

cada uno de los casos entrevistados con el fin adentrarse más en la realidad de la percepciones y emociones personales de cada individuo.

Como resultado de esta entrevista se logra obtener información necesaria para el análisis de la Ley emitida y su ámbito de aplicación, en relación con la reducción de las jornadas laborales debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19. Además, se obtiene información relevante para poder determinar si los colaboradores de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop, se han visto afectados por los factores del estrés debido a al impacto por la reducción de la jornada aplicada por la pandemia COVID-19, logrando además identificar los síntomas del estrés presentes en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop a raíz de la todas las situaciones vividas desde que la pandemia llegó a este país.

Con esto se logra concluir que la pandemia COVID-19 si ha causado gran afectación en estos colaboradores, principalmente en la reducción de sus ingresos, así como también en mejorar la administración de sus ingresos y un mayor cuidado con respecto a las medidas de seguridad emitidas por las autoridades, sin embargo, el estrés que existe es muy poco, consiste en síntomas muy normales de la primera fase del estrés y no esta anudado a las consecuencias de la pandemia, sino más bien situaciones que surgen a debido a falta de liderazgo en el área investigada.

Palabras clave: Reducción de jornada, pandemia COVID-19, factores de estrés, síntomas del estrés.

ABSTRAT

Due to the COVID-19 pandemic, many companies have been forced, in the best of cases, to reduce the working hours of their collaborators. This situation affects more industries every day and people in such uncertainty are affected by stress; Multiple factors cause the economic, social, labor, physical and mental well-being of people to be affected, at the work level there is an impact on people's performance, their ability to concentrate and their ability to do the job in the best possible way. possible way, it also generates fatigue, panic, a bad attitude, and an inappropriate work environment.

This research seeks to determine each of the stress factors resulting from the reduction in working hours due to the COVID-19 pandemic that can affect the quality of work life and / or generate an environment of work stress, in the Machine employees Boston Scientific Coyol Shop, in addition to establishing measures to provide collaborators with support and accompaniment tools during the period of reduction of the working day and the consequences caused, to offer a more humane support from the employer level.

The methodology of this research is carried out through a qualitative approach, using as a data collection technique the semi-structured interviews carried out with the collaborators of the Machine Shop's sub-administrative area, who have more than a year of working in the unit and with Ages between 20 and 35 years old, an interview is also carried out, maintaining the same previous format, with the supervisor of the area and another interview with a person representing the Human Talent department of said company. A comprehensive analysis of each of the interviewed cases is carried out to delve deeper into the reality of the personal perceptions and emotions of everyone.

As a result of this interview, it is possible to obtain the necessary information for the analysis of the Law issued and its scope of application, in relation to the reduction of working hours due to the national emergency due to the COVID-19 pandemic. In addition, relevant information is obtained to be able to determine if the collaborators of the administrative sub-area of the Machine Shop department have been affected by stress factors due to the impact of the reduction of the working day applied by the COVID-19 pandemic, also achieving identify the symptoms of stress present in the employees of the Machine Shop administrative sub-area because of all the situations experienced since the pandemic arrived in this country.

With this, it is possible to conclude that the COVID-19 pandemic has caused a great impact on these collaborators, mainly in the reduction of their income, as well as in improving the management of their income and greater care with respect to the security measures issued by the authorities, however, the stress that exists is very little, it consists of very normal symptoms of the first phase of stress and is not tied to the consequences of the pandemic, but rather situations that arise due to lack of leadership the investigated area.

Keywords: Working hours reduction, COVID-19 pandemic, stress factors, stress symptoms.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes nacionales e internacionales

El mundo se ha enfrentado a múltiples pandemias de origen zoonótico durante el siglo XXI, todas han provocado estragos a nivel social y económico, éstas han iniciado como un brote regional, generalmente en animales, y ha mutado hasta convertirse en una pandemia mundial que afecta tanto animales como personas. Desde el surgimiento del Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS), la gripes aviar (H5N1) y la variante porcina (H1N1), hasta la actual pandemia de la COVID-19.

Con respecto a (Ingrassia, 2020), en el artículo “Qué es la fatiga cognitiva, potenciada por la pandemia COVID-19” para Infobae Argentina, “La fatiga mental puede llevar a una pérdida de interés, atención y motivación; afectando tanto nuestra vida personal, como la social y laboral”. El estudio contempla el efecto que tienen las medidas tomadas durante la pandemia en la población argentina y cómo estos reaccionan a esta situación, explica que las pandemias pueden ser estresantes para las personas, debido a que el temor y la ansiedad con respecto a una nueva enfermedad de la que todos se pueden contagiar y que además las opciones para evitar el contagio son pocas o se vuelven incontrolables, hace que los seres humanos tiendan a sentirse abrumados y generar emociones fuertes. Las medidas de salud pública, como el distanciamiento social y confinamiento durante una pandemia, pueden hacer que las personas se sientan aisladas, en soledad y es posible que aumente el estrés y la ansiedad, por lo que durante el brote de una enfermedad infecciosa puede en ciertos casos incluir reacciones como: temor y preocupación por su salud y la de sus seres queridos, su situación financiera, cambios laborales incluyendo la pérdida de trabajo, reducción de servicios de apoyo de

los que depende, cambios en los patrones de sueño o alimentación, dificultades para dormir o concentrarse, agravamiento de problemas de salud crónicos, alteraciones de la salud mental y mayor consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias. Sin embargo, estas medidas son necesarias para reducir la propagación y lidiar con el estrés de manera saludable lo que fortalecerá a las personas, sus seres queridos y su comunidad, concluye el autor.

El coronavirus o COVID-19, la nueva pandemia

Es una enfermedad que fue detectada en el continente asiático a finales del 2019, en la ciudad de Wuhan, capital de la provincia de Hubei, al oeste de Shanghái, China. Fue declarado pandemia desde el 11 de marzo de 2020. Hasta la fecha [Actualización: 27 de junio de 2020], había provocado cerca más de 10 millones de casos confirmados, de los que han fallecido unos 498 mil y se han recuperado 5 millones, permaneciendo aproximadamente 4 millones de casos activos; esto arroja una tasa de letalidad del 5,2% y una tasa de recuperación del 53,4%. En su fase final la letalidad del brote ha descendido al 0,4%. (Maguiña, Gastelo & Acosta, 2020)

El estudio se llevó a cabo en Perú y la investigación describe aspectos como los tipos de coronavirus, la epidemiología clínica, la naturaleza, la evolución, factores de riesgos, entre otros. Los autores explican que existen diferentes tipos de coronavirus, en algunos casos desencadena síntomas leves como tos seca y fiebre baja, en otros casos puede ocasionar grandes afectaciones respiratorias e incluso la muerte, así como que puede incubarse de 4 a 7 días y extenderse hasta 14 días,

Entre los síntomas observados en los pacientes peruanos destacan: la tos seca, dolor de garganta, cansancio y fiebre. Entre las características de 138 pacientes hospitalizados según la serie de Wang, la media de edad fue de 56 años, 75 varones, 46,4% tenían alguna comorbilidad: 31,2% hipertensión arterial, 14,5% enfermedad cardiovascular, 10% diabetes mellitus, 7% neoplasia, 3% enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), en este estudio se contagiaron 40 miembros de los equipos de salud, siendo los síntomas más frecuentes: fiebre, tos, fatiga, astenia, anorexia, mialgias, disnea, el 1-10% tuvo diarrea y náuseas. (Maguiña, Gastelo & Tequen, 2020)

La investigación concluye que la pandemia ha generado colapso en los sistemas sanitarios en muchos países, por ser tan contagioso, comenta que hasta la fecha no hay una medicina o vacuna para combatirlo y que el único mecanismo para evitar el contagio es la cuarentena y una adecuada higiene de manos.

Medidas Laborales aplicadas en España en tiempos de COVID-19

De acuerdo con el estudio realizado por Eva Otaegui & Mariona Argilés (marzo, 2020), el Gobierno español se ha decretado en “estado de alarma” (Real Decreto 463/2020), desde el 14 de marzo de 2020, frente a dicha situación sanitaria, ha aprobado un conjunto de medidas relacionadas con el empleo mediante la publicación del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. El decreto establece tanto medidas que pueden ser impuestas unilateralmente por el empleador con el fin de dotar a la empresa con mecanismos para enfrentar la difícil situación; como medidas que pueden ser exigidas por el colaborador que pretenden evitar las sanciones en casos especiales.

Entre las medidas que podrían ser impuestas por los empleadores está, la suspensión temporal de contratos y reducción de jornada por causa de fuerza mayor: los empleadores tendrán derecho a suspender los contratos de trabajo o reducir (entre el 10% y el 70%) la jornada de sus empleados y empleadas, con la reducción proporcional de su salario. Es importante considerar que estas medidas solo pueden ser ejecutadas por causa de fuerza mayor (el empleador se ha visto afectado directamente a causa del COVID-19 o consecuencia del estado de alarma del país), además el empleador deberá seguir el procedimiento y realizar la petición ante las autoridades laborales demostrando que la pérdida está relacionada directamente con la pandemia y debe presentar documentación acreditativa.

Este estudio de tipo fenomenológico profundiza en las medidas aplicadas por el gobierno español para las personas trabajadoras del país, investiga un fenómeno reciente y busca dar respuesta a los efectos que tiene, desde el punto de vista de la población.

El artículo menciona algunas de las medidas que pueden ser exigidas por el colaborador, éstas son: la adaptación del horario de trabajo, consiste en ajustar la jornada de trabajo, siempre y cuando la persona compruebe que tiene deberes de cuidado personal y directo relacionados con el COVID-19 de familiares dependientes (edad, enfermedad, discapacidad, población de riesgo), este reacomodo debe estar justificado y ser razonable en relación con la situación de la empresa, la persona trabajadora deberá proponer a la empresa la adaptación pretendida y ésta se negociará con el fin de llegar a un acuerdo, la propuesta tendrá que considerar no sólo las necesidades del colaborador sino también las necesidades organizativas de la empresa; además bajo el mismo principio el colaborador puede solicitar la reducción de su jornada.

Del estudio se concluye que conforme ha avanzado la pandemia, el gobierno ha emitido nuevos decretos, se fundamenta en la seguridad social, teniendo que implementar nuevas medidas de carácter económico, de protección del empleo y de la actividad productiva, las medidas adoptadas han intentado evitar una destrucción masiva del empleo por la vía de los despidos, favoreciendo el teletrabajo, a pesar de esto fue necesario ampliar la cantidad de industrias que deben permanecer cerradas y alrededor de dos millones de personas trabajadoras están en estado de desempleo; las consecuencias de la pandemia han paralizado la actividad económica y sus efectos son especialmente visibles en el trabajo de las personas; la crisis del Coronavirus no es solamente una crisis sanitaria, sino que los efectos sociales y económicos son sumamente intensos y complejos.

Coronavirus y el derecho laboral en Alemania

La propagación del nuevo Coronavirus tiene un gran impacto en el mundo empresarial, en el que se produce en la actualidad una reducción paulatina de pedidos y clientes. El derecho laboral ofrece algunos mecanismos para evitar despidos masivos y paliar el impacto económico del coronavirus para empresas y sus trabajadores. (Löber Steinmetz & García, 2020)

El bufete Löber Steinmetz & García, publicó el artículo explicativo, *Auswirkungen des Coronavirus auf das Arbeitsrecht: Lösungen des deutschen Systems für Arbeitgeber* (Impacto del Coronavirus en el ámbito del derecho laboral: Soluciones que ofrece el sistema alemán para los empresarios), a raíz de las inquietudes en materia laboral que surgieron a causa de las medidas sanitarias tomadas por el gobierno alemán durante la pandemia COVID-19, el estudio toma en cuenta y describe la situación particular de los

trabajadores alemanes. Explica que con el avance de la pandemia, surgen muchas inquietudes y miedos en medio de la población alemana, entre las cuales destacan la situación laboral y económica de los habitantes, al contrario de otros países Alemania no quiere cerrar industrias, ni establecer distanciamiento social obligatorio, por el contrario, mantiene las normativas establecidas como legislación laboral, si un colaborador decide no volver al trabajo por miedo al contagio, este perderá su trabajo; se han dado medidas alternativas como es la negociación del trabajo a distancia, sin embargo, si el colaborador no puede asistir al trabajo por la suspensión del transporte público que utiliza para desplazarse a su lugar de trabajo no sería causa de despido, pero el trabajador no tendría legalmente derecho al pago de su salario; en caso de imposición oficial por contagio y que el colaborador deba cumplir con la cuarentena, el empleador estaría igualmente obligado al pago continuado del salario, por un máximo de seis semanas; las sospechas de riesgo para la vida o la salud tienen que estar objetivamente justificadas. Respecto al cierre temporal o a las restricciones en el horario de apertura de las empresas, el empresario estaría obligado al pago continuado del salario "*Entgeltfortzahlung*", siempre y cuando los trabajadores con capacidad y disponibilidad para trabajar no puedan realizar su trabajo por razones internas. Aunque estas medidas son casos extremos, pues el Gobierno propuso como medida principal la jornada reducida, bajo el concepto "menor costo y sin despidos", apoyar a las empresas para que permitan que sus empleados trabajen con horarios reducidos; si los pedidos se interrumpen, pero los empleados siguen asistiendo al trabajo, su jornada de trabajo se reducirá, y los empleadores solo les pagarán por las horas trabajadas, para asegurarse de que los colaboradores puedan llegar a fin de mes, la Agencia Federal para el Trabajo pagará un subsidio; se

reembolsarán las cotizaciones sociales de los trabajadores por las horas de trabajo perdidas, lo que significa que las empresas ya no tendrán que despedir a los trabajadores y, aun así, reducirán sus costos. El Gobierno explicó que de no hacerse así se bloqueará no solo la economía de las empresas sino también la del país, lo explica como un círculo vicioso:

si las empresas dejan de producir porque faltan piezas de proveedores, porque los pedidos se interrumpen o porque los empleados no pueden venir a trabajar, los ingresos naturalmente se reducen; para prevenir los bloqueos financieros, los empleadores tratarán de reducir sus gastos, podrían hacerlo despidiendo a sus empleados, lo que traería como resultado un drástico aumento del desempleo nacional; además, los que no consiguen ingresos suficientes, consumen menos, por lo que la demanda se derrumba. (Löber Steinmetz & García, 2020)

Tanto el Instituto Económico alemán como el ministro alemán de Finanzas concuerdan en que los despidos anticipados son caros, y no son de ninguna ayuda, además que durante la última gran crisis económica en 2008/2009, el subsidio de jornada reducida funcionó y están seguros de que funcionará nuevamente, concluye el autor.

National Center for Immunization and Respiratory Diseases (NCIRD) (2020) menciona:

“Public health actions, such as social distancing, are necessary to reduce the spread of COVID-19, but they can make us feel isolated and lonely and can increase stress and anxiety.”

El miedo y la ansiedad, así como otras emociones fuertes que provoca esta nueva enfermedad pueden ser abrumadoras, y el estrés en el lugar de trabajo puede provocar agotamiento mental. Las pandemias pueden ser estresantes para las personas, debido

a que el temor y la ansiedad con respecto a una nueva enfermedad de la que todos se pueden contagiar y que además las opciones para evitarlo el contagio son pocas o se vuelven incontrolables, hace que los seres humanos tiendan a sentirse abrumados y generar emociones fuertes.

Las medidas de salud pública, como el distanciamiento social y confinamiento durante una pandemia, pueden hacer que las personas se sientan tanto aisladas como en soledad y es posible que aumente el estrés y la ansiedad, por lo que durante el brote de una enfermedad infecciosa puede en ciertos casos incluir reacciones como: temor y preocupación por su salud y la de sus seres queridos, su situación financiera, cambios laborales incluyendo la pérdida de trabajo, reducción de servicios de apoyo de los que depende, cambios en los patrones de sueño o alimentación, dificultades para dormir o concentrarse, agravamiento de problemas de salud crónicos, alteraciones de la salud mental y mayor consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias.

El artículo es descriptivo pues enlista y desarrolla algunos efectos del estrés, y cómo sobrellevarlos, entre las recomendaciones para combatir el estrés está: comer y dormir bien, tomar tiempos para cuidar del cuerpo, haciendo ejercicio, haciendo respiraciones profundas y otras, también recomienda comunicarse con otras personas, relajar el cuerpo con actividades que le guste hacer y si se dificulta sobrellevar el estrés recomienda consultarlo con el médico para evitar consecuencias graves a futuro. Concluye que aprender a sobrellevar el estrés de manera sana permitirá que usted, sus seres queridos y las personas con las que está en contacto desarrollen una mayor resiliencia.

Antecedentes nacionales

El primer caso confirmado de coronavirus en Costa Rica se presentó el 06 de marzo 2020, lo que hizo que las autoridades empezaran a crear un plan con medidas preventivas y reactivas para afrontar las consecuencias en materia laboral, fiscal y económica a las que se enfrenta el país.

Días previos a la promulgación del Decreto de Emergencia Nacional, la Comisión de Unificación de Criterios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, emitió el criterio “Implicaciones Laborales ante la llegada del Coronavirus y posibles soluciones”, con el objeto de brindar algunas opciones legales que podrían aplicarse a nivel laboral por el sector privado. Se sugirió como solución a implementarse, la suspensión de los contratos laborales regulados por el Código de Trabajo, bajo supuestos de fuerza mayor, como la presencia del coronavirus; el inconveniente con la suspensión temporal de contratos es el no pago de salario a los trabajadores y las consecuencias que ello implicaría para éstos.

En consecuencia, de esta situación y a las medidas tomadas por diversas empresas, muchos de las personas trabajadoras han experimentado niveles de estrés altos, pues la reducción de la jornada laboral y la disminución en el salario se considera una experiencia estresante, los colaboradores lo perciben como un factor amenazante, dañino y desagradable, de acuerdo con el estudio (Durán, 2010), para la revista Nacional de Administración de la UNED “La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse al cambio o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantenernos o recuperar este equilibrio personal”. Hoy las empresas se encuentran sumergidas en incertidumbre y complejidad,

se exponen a cambios y transformación constantes, esta presión organizacional se traslada a los colaboradores, consecuentemente se potencia el desarrollo del estrés laboral, el incremento de este factor no solo impacta el bienestar psicológico y la calidad de vida las personas sino también, genera conflictos en el ambiente de trabajo, la calidad de los procesos e incluso la competitividad de la empresa, pues el deterioro de la salud de los colaboradores afecta directamente las condiciones de la empresa en el mercado. Roberto Lara Rodríguez es su tesis para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, de la Universidad Hispanoamericana, titulado: *Análisis del estrés laboral de los colaboradores de las sucursales de Tibás y Guadalupe de Coopenae R.L., durante el primer semestre del 2016*, explica la problemática que se ha desarrollado como consecuencia de la carga laboral y la presión a la que se enfrentan los colaboradores de las sucursales de Tibás y Guadalupe. El autor propone identificar los factores extra organizacionales, intra-organizacionales y organizacionales que afectan a los colaboradores, además determinar el síndrome de burnout en las sucursales, con el fin de elaborar un plan de mejoras que ayuden a disminuir los estresores laborales que afectan a las personas trabajadoras de estas sucursales.

El enfoque de la investigación es mixto, pues su fin es analizar la situación y actitudes predominantes que se están presentando y poder medir los niveles de sobrecarga y estrés. Se utiliza un total de 17 personas como muestra para la investigación, 9 personas de Tibás y 8 de la sucursal de Guadalupe, a los cuales se les aplica un cuestionario, herramienta para la obtención de la información y la aplicación de la prueba de Burnout como evaluador.

De la investigación se obtuvo que la mayoría de los colaboradores de ambas sucursales perciben una jefatura autocrática, que imponen normas, diseñan, planifican y asignan el trabajo, generando un ambiente de trabajo tenso, hay un grado de autoridad elevado. Por otra parte, otro porcentaje considerable de la población percibe su jefatura como liberal, delegan y esperan que sus colaboradores asuman responsabilidad, se motiven y controlen las diferentes situaciones a las que se enfrentan.

Al aplicar la prueba de burnout se demuestra que la mayoría de los funcionarios afirman sentirse agotados cada día al terminar su jornada.

La investigación concluye que múltiples factores pueden afectar el bienestar de la persona trabajadora, en su desempeño laboral y en su salud, por lo que se recomienda que la empresa trabaje con los colaboradores, les brinde apoyo y les dé nuevas técnicas para mejorar los procesos y alivianar la carga laboral, para contrarrestar un poco la tensión que ya tienen por sí solos estos puestos.

El estrés es un término común entre las personas, algunas veces mal empleado pero frecuentemente las persona dicen que están estresadas, este término además está muy relacionado con el trabajo, sin embargo existen muchos factores que pueden generar estrés; el trabajo de investigación de Yoselyn María Rumaga Centeno para optar por el grado de Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, tiene como objetivo general *“Analizar los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que pueden afectar el rendimiento laboral del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic durante el I cuatrimestre 2020”*, este objetivo tiene como finalidad investigar, identificar y analizar

cada uno de las variables detonantes del estrés para determinar si éstos afectan el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic, para así dar recomendaciones que ayuden a mitigar el estrés.

El método utilizado en el trabajo es cualitativo pues la autora analiza el comportamiento de los colaboradores ante los factores estresantes, es de carácter descriptivo pues define las variables planteadas y explicativo ya que se busca determinar las causas de los factores del estrés respondiendo al por qué o cómo surgen y cómo afectan el desempeño lo que nos va a ayudar a la comprensión. La herramienta para la recolección de datos es un cuestionario de 32 preguntas, que se aplica a 50 personas, total de los colaboradores del centro de atención telefónica ubicado en Calle Blancos, San José.

De la información obtenida del cuestionario se pudo determinar que hay factores que preocupan a las personas trabajadoras y les provoca estrés, tales como:

- La situación económica del país.
- Las decisiones tomadas por el gobierno en relación con el COVID-19.
- Digitalización de los puestos en los que laboran.
- Sobrecarga de trabajo.
- Poco apoyo de la jefatura.
- Roces entre compañeros.
- Preocupaciones personales.

La autora concluye que muchos de estos estresores pueden ser controlados por la empresa, pues se puede mejorar el ambiente laboral, capacitar al personal, dividir las tareas y ofrecer una resolución de conflictos más inteligente; sin embargo otros factores se salen del control del banco, sin embargo, se puede mitigar un poco el impacto

apoyando a sus colaboradores y ofreciéndoles opciones de espacios o lapsos de tiempo pequeños para estirarse o despejarse con algún juego interactivo entre listas de trabajo. En el trabajo de investigación titulado “*Los estresores laborales presentes en los colaboradores de la Imprenta Nacional durante el primer semestre del año 2016*”, el autor Eric Gutiérrez Morgan expone de una forma amplia y concreta el significado de las tres categorías de los estresores, es decir, los intra organizacionales, los organizacionales y los extra organizacionales, y cómo llegan a afectar la vida laboral del ser humano, con el propósito de entender la importancia de encontrar un equilibrio entre los factores que provocan el estrés, la vida personal y laboral de cada persona.

El autor aplicó un cuestionario a la totalidad de la población de la Imprenta Nacional, se concluye que los factores que más afectan a los colaboradores están relacionados con sobrecarga laboral, estabilidad laboral, salarios bajos, deudas personales, roces y diferencias entre departamentos y no hay claridad con el desarrollo de las funciones en sus puestos de trabajo, por lo que se recomienda lo siguiente:

Se exhorta a la Imprenta Nacional, a que dentro de su planificación anual se incluyan programas integrales de capacitación, charlas y/o talleres que empiecen a generar una cultura de salud financiera y se motive a llevar a cabo planes de ahorro por parte de los funcionarios, con el objetivo de que se afronte de manera eficiente la situación socioeconómica que vive el país.

Se invita a la Administración a crear una cultura de transparencia institucional impulsada por la Junta Administrativa y la Dirección General, con el fin primordial de establecer un adecuado canal de comunicación entre los niveles jerárquicos

de la institución y todos sus colaboradores, de tal manera que la confianza y motivación de estos, vaya aumentando poco a poco.

Se recomienda a la institución promover mediante charlas la importancia de las buenas relaciones laborales, con el fin que el “compañerismo” se continúe manifestando a través de los grupos informales dentro y fuera de la institución.

(Gutiérrez, 2016, p.183)

Aunque el estrés no tiene una definición ya que no para todos significa lo mismo, es fácil reconocer por las diferentes alteraciones que muestran las personas en su comportamiento, afectando la salud física, emocional y mental; además, el desempeño laboral se ve interrumpido por los efectos del estrés. (Ramírez, 2016, p.17)

Fabiola Ramírez en su trabajo de investigación para optar por el grado de licenciatura en Gerencia, plantea detectar los problemas trascendentales del estrés laboral de los colaboradores y como afecta su desempeño laboral.

La investigación es cuantitativa, de tipo descriptiva, pues analiza datos medibles y estadísticos para obtener respuesta al problema de investigación; con la finalidad de tener acceso a la información de forma ágil, rápida y efectiva para alcanzar los objetivos planteados, se aplicó un cuestionario a 30 colaboradores de la Gestión de Migraciones.

De la encuesta se obtuvo que los funcionarios opinan que la buena comunicación propicia una buena coordinación, conocen las metas y les queda claro los objetivos de la organización. También se comentó la falta de personal, la sobre carga de trabajo en ellos y el aumento del nivel de exigencias; se determina que los colaboradores sufren de agotamiento, pues consideran que atender usuarios todo el día les genera mucha tensión.

La autora recomienda fomentar la comunicación organizacional, capacitar al personal en temas específicos de sus labores, brindar apoyo y métodos para hacer el ambiente de trabajo menos agotador y hostil.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se lleva a cabo con 5 personas en total, divididas de la siguiente forma: 3 colaboradores participantes del estudio, incluidos tanto del género masculino, femenino e inter sex costarricenses, con edades entre los 20 y 35 años, con el grado académico de técnico de mecánico de precisión, de un nivel socioeconómico medio, que trabajan en la sub-área administrativa del departamento Machine Shop de Boston Scientific, 1 supervisor de dicho departamento y 1 representante del departamento de Talento Humano, en la ciudad del Coyoil de la provincia de Alajuela, Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2020.

1.1.3 Justificación

Hoy, se conoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, lo que afecta la concentración y productividad de la persona en el desempeño de sus responsabilidades.

Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, una buena gestión por parte de la organización, de los factores causantes del estrés en ámbito laboral pueden ayudarle al trabajador a lidiar con esta situación y que su patrono se interese en buscar la forma de cómo mitigar el impacto en su rendimiento laboral para mejorar su calidad de vida.

En los últimos meses a nivel nacional el estrés ha incrementado en las diferentes organizaciones, debido a la situación mundial que se vive con la pandemia por el COVID-19, lo que ha traído reducción de jornadas en el mejor de los casos y despidos con pérdida de la seguridad laboral en el peor de los casos, lo que ha ocasionado preocupaciones fuera de lo normal en los centros de trabajo, gran afectación a nivel económico y que los colaboradores estén más estresados de lo habitual, provocando bajas en su rendimiento, afectación en su bienestar físico, mental y emocional.

Es de suma importancia que la empresa pueda identificar la intensidad y frecuencia de la serie de reacciones emocionales, sociales, conductuales y cognitivas, que impactan a los colaboradores durante una situación de pandemia, así podrá determinar el nivel de estrés que están sufriendo, esto le permite desarrollar una serie de estrategias y/o técnicas para enfrentar ésta realidad y que al aplicarlas puede disminuir las consecuencias fisiológicas, psicológicas y de comportamiento en los colaboradores más afectados, para proporcionarles una mayor estabilidad laboral, que traiga consigo un equilibrio entre la vida personal y laboral pese a la tensión que se está viviendo.

El estudio y evaluación de estos factores será material de apoyo para el departamento de Talento Humano de Boston Scientific Coyoil, no sólo para la condición actual sino también para establecer un protocolo de cómo actuar antes, durante y después en una situación igual o similar en un futuro; se volverá en una herramienta clave, pues permitirá sobrellevar el impacto laboral, al que se enfrentan las empresas y sus colaboradores en

ambientes tan tensos, de tanta incertidumbre, inseguridad, vulnerabilidad y temor como éste.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

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

¿Cómo afectan los factores de estrés, a los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyal, en relación con la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar la reducción de la jornada laboral ocasionada por la pandemia COVID-19 y los factores de estrés que presentan los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyal, durante el segundo cuatrimestre del 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

- A) Analizar la Ley existente y su ámbito de aplicación, en relación con la reducción de las jornadas laborales debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19.
- B) Determinar si los colaboradores de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop, se han visto afectados por los factores del estrés debido al impacto por la reducción de la jornada aplicada por la pandemia COVID-19.

- C) Identificar los síntomas del estrés presentes en colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific, por la aplicación de reducción de la jornada laboral.
- D) Elaborar recomendaciones para disminuir los factores y síntomas del estrés hallados en el análisis de resultados, ocasionados por la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19, en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 PERFIL DE LA EMPRESA

Boston Scientific es una de las empresas más grandes a nivel mundial, que produce dispositivos médicos y se dedica a transformar vidas a través de soluciones médicas innovadoras que mejoran la salud de los pacientes de todo el mundo, se especializa en desarrollar instrumentos para las áreas de Endoscopía, Urología, Salud Pélvica, Intervención Periférica, Electrofisiología, Cardiología y Neuro modulación. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

2.2 HISTORIA

La historia de la corporación Boston Scientific comienza a finales de los años 60s, cuando el cofundador John Abele adquirió el 50 % Medi-tech, Inc., una compañía de investigación y desarrollo enfocada en desarrollar alternativas diferentes para las cirugías tradicionales. De los primeros productos que se conocen de dicha empresa, se encuentran los catéteres dirigibles que fueron introducidos en el año 1969 y que fueron utilizados en lo que resultó ser los primeros procedimientos quirúrgicos menos invasivos. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

Posteriormente (en el año 1979), el señor Abele y Pete Nicholas se asociaron para comprar Medi-tech y juntos decidieron formar la Corporación de Boston Scientific. Hoy, esta gran compañía cuenta con más de 25 000 empleados y una red de manufactura a nivel mundial que incluye centros de distribución y tecnología; y lo más importante es que esta corporación busca siempre mantenerse fiel a su misión original la cual está meramente comprometida a encontrar nuevas formas

de hacer mejor cada uno de los días de los pacientes y sus familiares. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

En Costa Rica, la historia de Boston Scientific se remonta al año 2004 que es cuando la corporación decide instalar una de sus fábricas en este país debido a las ventajas que contaba con respecto de otras naciones (Estados Unidos e Irlanda, sobre todo) tales como el costo de la mano de obra, acceso a mano de obra calificada, ubicación geográfica, estabilidad social, bajos impuestos y la reconocida alta capacidad de aprendizaje por parte de los costarricenses. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

Es así como en el año 2004, se inicia la contratación del personal que iba a tener el arranque de operaciones. Durante ese año, se contrataron alrededor de 200 personas que permitieron iniciar labores administrativas en febrero del 2004 y labores operativas en mayo del mismo año. La gestión exitosa que ha tenido Boston Scientific en Costa Rica, impulsó a la corporación a expandir las operaciones que finalmente se tradujo en la apertura de una segunda planta de manufactura que abrió sus puertas en el año 2009. Actualmente, Boston Scientific Costa Rica cuenta con aproximadamente 2000 empleados distribuidos en dos plantas de manufactura, una de ellas ubicada en el Parque Industrial Global Park en la Aurora de Heredia y la otra localizada en el Parque Industrial Pro Park en el Coyol de Alajuela. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

2.3 ÁREAS DE NEGOCIO

Boston Scientific trabaja en estrecha colaboración con profesionales sanitarios a fin de desarrollar una extensa cartera de innovaciones verdaderamente útiles que permitan mejorar los resultados, reducir los costes, aumentar la eficacia y, lo que es más importante, ayudar a cada vez más personas en más lugares de todo el mundo a disfrutar de vidas más longevas y saludables. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

En el área de endoscopia se ha convertido en el líder mundial creador de dispositivos menos invasivos para el diagnóstico y tratamiento de condiciones gastrointestinales y pulmonares, así como también el área de cardiología intervencionista donde es reconocido a nivel mundial por sus innovaciones mínimamente invasivas con costos reducidos, dando una mejor calidad de vida a pacientes con alguna condición cardiaca o vascular. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

Figura N.º 1 Áreas de negocio de la empresa Boston Scientific

Áreas de Negocio					
Endoscopia	Cardiología Intervencionista	Neuromodulación	Intervenciones Periféricas	Control del Ritmo Cardíaco	Urología y Salud Pélvica

Fuente: Elaboración propia (agosto, 2020)

2.4 FILOSOFÍA EMPRESARIAL

2.4.1 Misión y Visión

Misión:

En Boston Scientific nos dedicamos a transformar vidas a través de soluciones medicas innovadoras que mejoren la salud de los pacientes en todo el mundo (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f).

Visión:

Nos esforzamos por ser la mejor compañía de manufactura de equipo médico en Costa Rica (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f).

2.4.2 Valores Fundamentales

Nuestros valores nos proporcionan una base sólida y una brújula interna de lo que creemos. Son claros y sencillos. Nuestros valores se encuentran en todo lo que hacemos, externa e internamente (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f).

Figura N.º 2 Valores fundamentales de la empresa Boston Scientific



Fuente: Elaboración propia (agosto, 2020)

2.4.3 Áreas de Acción

Bajo el lema de PPP (People, Planet y Practices), Boston Scientific sustenta su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f), según como se detalla a continuación:

2.4.3.1 Personas (People)

Son iniciativas orientadas a la atracción, desarrollo y motivación del talento de la empresa, las más sobresalientes son:

- ✓ Galardonados Premio Preventico por contar con programas exitosos en Salud y Seguridad para sus colaboradores.
- ✓ En el 2017 la empresa recibió el reconocimiento como Great Place to Work y ese mismo año recibió el Premio a la Excelencia General otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica.
- ✓ Programa de practicantes, al menos 120 estudiantes al año en ambas plantas, donde más del 80% obtiene una plaza fija dentro de la compañía.
- ✓ Estrategia país de Diversidad & Inclusión, la cual se ejecuta a través de sus grupos de afinidad.
- ✓ Inspira a más de mil niños en carreras relacionadas a STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).
- ✓ Programa Asistencia al Empleado dando asesoramiento profesional en educación financiera, legal y psicológica a sus colaboradores y familiares.
- ✓ Programas educativos internos para al menos 236 colaboradores en Bachillerato por Madurez (convenio con el Ministerio de Educación Pública) y programas de enseñanza en el idioma inglés.

- ✓ Promoción del crecimiento organizacional, tanto dentro como fuera del país.

2.4.3.2 Planeta (Planet)

Es el segundo pilar que sustenta la estrategia empresarial de Boston Scientific e incluyen las acciones de la compañía para contribuir con el ambiente como, por ejemplo:

- ✓ Carbono Neutral por 3 años consecutivos, contribuyendo con la meta corporativa de llegar a ser carbono neutral a nivel global en el 2030.
- ✓ Certificaciones ISO 14001 e ISO 50001.
- ✓ Programas internos (Compostaje, carro compartido (carpooling), reciclaje en la casa, entre otros).
- ✓ Bandera Azul 5 Estrellas.
- ✓ Edificio certificado LEED Silver (Edificio amigable con el medio ambiente).

2.4.3.3 Practicas (Practices)

Por último, pero no menos importante esta la orientación a las mejores prácticas corporativas, dentro de las cuales destacan:

- ✓ 15 años en el país.
- ✓ Primera en la industria médica en tener dos plantas de manufactura en Costa Rica (La Aurora, Heredia y El Coyol, Alajuela).
- ✓ Primera empresa médica con un departamento de Investigación y Desarrollo en Costa Rica.
- ✓ Exportaciones directas a China.
- ✓ Cada segundo se manufactura un dispositivo que impacta de manera positiva a pacientes alrededor del mundo

- ✓ Ganadores del Premio a la Excelencia General de la Cámara de Industrias (más galardonada en 2017)

2.4.3.4 Retos

La meta de la empresa es continuar mejorando su gestión social y operativa, enfocados en las siguientes acciones:

- ✓ Continuar dando oportunidades laborales a más costarricenses.
- ✓ Fortalecer y promover la calidad del talento costarricense continuamente.
- ✓ Seguir mejorando nuestros programas de voluntariado para generar más valor para nuestros colaboradores, compañía y comunidades.
- ✓ Seguir fortaleciendo la cultura y el gran ambiente laboral que caracteriza a Boston Scientific.
- ✓ Trasladar la cultura de RSE a los hogares de los colaboradores (Bandera Azul con Hogares Sostenibles)” (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

2.4.4 Promesa de marca

Nuestro compromiso en la transformación de vidas a través de innovaciones importantes e más que una meta, es como avanzamos para la vida. Estamos cumpliendo nuestra misión enfocándonos en soluciones que importen, persiguiendo la excelencia y colaborando con profesionales de la salud.

Trabajamos en estrecha colaboración con profesionales sanitarios a fin de desarrollar una extensa cartera de innovaciones verdaderamente útiles que permitan mejorar los resultados, reducir los costes, aumentar la eficacia y, lo que es más importante, ayudar a que cada vez más personas en más lugares de todo

el mundo disfruten de vidas más longevas y saludables. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

2.4.5 Política de calidad

Figura N.º 3 Política de la empresa Boston Scientific

“Yo mejoro la calidad del cuidado al paciente y de todo Boston Scientific”

Fuente: Elaboración propia (agosto, 2020)

Esta declaración invita a todos, en cualquier posición, a participar en decisiones y acciones que puedan afectar la calidad o el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Boston Scientific espera que sus colaboradores asuman la responsabilidad de la calidad, y realicen su trabajo con integridad lo que significa:

- ✓ Sentirse orgulloso de su trabajo y prestar mucha atención a los detalles, independientemente de la tarea.
- ✓ Seguir las políticas, los procedimientos y las instrucciones de trabajo de la empresa en todo momento.
- ✓ Completar toda la capacitación requerida de manera oportuna.
- ✓ Tomar las medidas adecuadas cuando se preocupe por la calidad.
- ✓ Informar inmediatamente de todas las posibles quejas sobre el producto.
- ✓ Informar inmediatamente de cualquier situación que pueda dar lugar a un problema de calidad o reglamentario.
- ✓ Buscar maneras de mejorar la calidad dentro de su trabajo y de la compañía.
- ✓ Sobre todo, mantener la calidad como su prioridad número uno. (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

2.4.6 Planteamiento estratégico de Boston Scientific

El planeamiento estratégico que tiene la compañía Boston Scientific está basada en una Visión y Misión (elementos que ya se mencionaron en la sección 2.4.1) que se encuentran alineadas entre sí y que son sostenidas por tres diferentes estrategias que se explican seguidamente:

1. **“Cultura de Calidad:** esta estrategia consiste en desarrollar una estructura organizacional que permita a Boston Scientific de Costa Rica promover el liderazgo enfocado en excelencia operacional de ambas plantas.
2. **Herramientas del Negocio:** esta estrategia tiene como su fin el desarrollar la excelencia funcional y operacional de los métodos, de las herramientas y de las competencias de los colaboradores. A su vez, esta estrategia se encuentra dividida en dos sub-estrategias, que son las que se detallan a continuación:
 - Herramientas del Negocio: realizar adecuadamente el reclutamiento del personal de la compañía con candidatos internos y externos que cuenten con el liderazgo y habilidades que excedan las necesidades actuales y futuras del negocio.
 - Eficiencia Organizacional: desarrollar una estrategia para facilitar el ingreso de colaboradores directos, que garanticen los conocimientos y las capacidades necesarias para realizar tareas críticas para promover la retención y asegurando su fácil adaptación a la cultura de la compañía.
3. **Transferencias de productos (Optimización de la Red de Plantas de Manufactura):** realizar la transferencia de los diferentes productos a ambas plantas de Boston Scientific con el fin de producir a la corporación los ahorros

presupuestados y en el tiempo previamente determinado. Esto se logra asegurando el acercamiento “comprehensivo” con los nuevos colaboradores que les facilite el proceso de adaptación e integración en la cultura organizacional de Boston Scientific, acelerando así, su capacidad para ejecutar tareas.

En la siguiente imagen, se pueden observar los objetivos y los indicadores de medición utilizados para el plan estratégico de la empresa” (Boston Scientific de Costa Rica S.R.L, s.f)

Figura N.º 4 Objetivos e indicadores de medición del plan estratégico de la empresa Boston Scientific

Áreas de enfoque	Objetivo	Indicador de medición
Cumplimiento: desempeño positivo en auditorías	<ul style="list-style-type: none"> Mantener un ambiente sólido y positivo hacia auditoría interna 	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar participación mayor al 95% en la encuesta semestral sobre el clima hacia Auditorías Internas Cumplir con los entregables del Programa de Mejora de Auditoría Interna
	<ul style="list-style-type: none"> Cero hallazgos regulatorios repetidos o que resulten en acción regulatoria 	<ul style="list-style-type: none"> Cero hallazgos mayores en Auditorías Externas
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener certificaciones al día 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener certificaciones de BSC Costa Rica
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el desempeño con las métricas de cumplimiento clave 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de entrenamientos del Sistema de Calidad $\geq 99\%$ Efectividad de CAPAs $\geq 97\%$
	<ul style="list-style-type: none"> Lograr estado de cumplimiento de nuevas adquisiciones de acuerdo con el plan de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar cumplimiento regulatorio de las transferencias el 2010 Cumplir compromisos de los proyectos de transferencia
	<ul style="list-style-type: none"> Completar requisitos de MDD / AIMD e ISO 14971:2007 	<ul style="list-style-type: none"> Completar satisfactoriamente los proyectos para MDD / AIMD e ISO 14971:2007 según guía del Plan Maestro de Calidad
Excelencia operacional del sistema de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar mejoras al Sistema de Calidad de acuerdo con el Plan Maestro de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño de acuerdo con el programa de los proyectos del Plan Maestro de Calidad
	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar mejoras al Sistema de Calidad mediante CAPA (Sistema de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas) Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Efectividad de CAPAs $\geq 97\%$ Cero fases de CAPA tarde Extensiones de CAPA $\leq 10\%$
	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar Cultura de Calidad e iniciativas de la empresa de acuerdo con Lean Business Process 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar proyectos identificados de acuerdo con el programa establecido
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una Cultura de Calidad en toda la organización mediante “Reconocer el Éxito” (VIP, CAPA, QMP) y puntos de contacto con los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reconocimientos trimestralmente (según se requiera) Completar las sesiones de punto de contacto para todos los empleados permanentes de BSC Costa Rica
Desempeño de producto	<ul style="list-style-type: none"> Iniciar acciones para reducir las quejas de los productos mayormente afectados en cada grupo del negocio (unidad de negocio) 	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar metas del 9-panel durante el 2010
	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar las actualizaciones de las expectativas regulatorias en el análisis de riesgo de producto y en la toma de decisión de acciones de campo 	<ul style="list-style-type: none"> Cero acciones de campo relacionadas con eventos de manufactura o proveedores Alcanzar reducción en incidentes de calidad según meta del 9-Panel

Fuente: Elaboración propia (agosto, 2020)

2.5 CONTEXTO TEÓRICO – CONCEPTUAL

Este marco teórico – conceptual se divide en tres partes, el COVID-19, la normativa (ley de reducción de jornada laboral) y el estrés.

2.5.1 COVID-19

La declaratoria del coronavirus (COVID-19) como pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud, ha generado afectaciones tanto a nivel mundial como nacional, no solo en el ámbito de la salud, sino que se extiende al comercio nacional e internacional, el turismo, la actividad económica y consecuentemente, a las relaciones laborales.

La situación de pandemia ha generado mucha incertidumbre tanto en las personas como en las empresas, por lo que el Gobierno de Costa Rica ha tenido que tomar cartas en el asunto a fin de solventar en cierta medida las situaciones de crisis y pánico, pues no se sabe a ciencia cierta hasta cuando se podrá controlar la situación, ni el impacto económico que tendrá el mercado local, más aún que no existen leyes o normativas que amparen una situación de emergencia como la que se está viviendo.

Entre las estrategias que se han implementado con el fin de proteger el empleo y a las empresas en general, están mejorar las condiciones crediticias (pago moratorio sin generación de intereses) y adecuar los costos del seguro de riesgos de trabajo en casos del COVID-19; se han aprobado y publicado la *Ley de Alivio Fiscal ante el COVID-19*, (No. 9830), y la *Ley de Autorización de Reducción de Jornadas de Trabajo ante la Declaratoria de Emergencia Nacional*, (No. 9832), esto con el propósito de contrarrestar

los impactos negativos de la pandemia, también la Caja Costarricense de Seguro Social acordó una reducción al 25% de la base mínima contributiva vigente en salud y en pensiones, por tres meses, para la facturación de las planillas patronales, aportes de trabajadores independientes y trabajadores del sector público que reportan jornada parcial, correspondientes a marzo, abril y mayo de 2020.

En el aspecto laboral ha sido más notorio el esfuerzo que ha hecho el Gobierno para mitigar la situación, Costa Rica ha sufrido en los últimos años tasas de desempleo elevadas y con la emergencia sin duda aumentarán, por ello basados en el artículo 56 de nuestra Carta Magna, *“El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada (...)”*, se han establecido medidas para que las empresas puedan seguir operando sin tener que prescindir de los servicios de sus colaboradores, es decir se han establecido normativas en pro de la conservación de los empleos, donde la suspensión definitiva de los contratos de trabajo no sea la primera alternativa por la que opten las empresas, se busca dar una solución que facilite enfrentar el impacto económico y proteger el empleo de las personas trabajadoras, tal como una reducción de la jornada laboral de forma temporal y debidamente autorizada.

Se promulgó la Ley No. 9832 como instrumento jurídico, que si bien es cierto no resuelve todos los problemas ni para los trabajadores ni para para los empleadores frente a la situación actual, si representa una opción válida para solventar un poco el impacto ante este problema; esta Ley permite un acuerdo unilateral entre ambas partes, pues permite

que el patrono pueda reducir la jornada laboral, con una disminución proporcional en el pago del salario y las cargas sociales, así como que el trabajador reciba al menos una remuneración parcial correspondiente a la jornada reducida que efectivamente labore; esto con el fin de proteger e incentivar el empleo en situaciones como la que se está viviendo.

Debemos ser conscientes que la llegada del coronavirus ha traído consigo diversos cambios en la sociedad; el trabajo es uno de los ámbitos que más ha revolucionado, no ha sido fácil ni para las personas ni para las empresas, pues han tenido que adaptar sus sistemas para poder seguir operando. La situación de desempleo en el país es alarmante, en este sentido el Gobierno se ha comprometido con buscar opciones que permitan la conservación del empleo, quizá no se resuelven todos los problemas, pero ha significado un respiro ante este momento tan difícil.

2.5.2 NORMATIVA

La Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica Decreta: la autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional bajo la Ley N.º 9832, publicada en el diario oficial La Gaceta el 23 de marzo del 2020.

“Se establece la presente ley con el objeto de autorizar la reducción temporal de las jornadas de trabajo pactadas entre las partes, lo que permitirá preservar el empleo de las personas trabajadoras, cuando los ingresos brutos de las empresas se vean afectados debido a una declaratoria de emergencia nacional” (La Gaceta, 2020).

2.5.2.1 El objeto

Tal y como se menciona en el artículo 1 de la Ley N.º 9832 el objeto es:

“Establecer la presente ley con el objeto de autorizar la reducción temporal de las jornadas de trabajo pactadas entre las partes, lo que permitirá preservar el empleo de las personas trabajadoras, cuando los ingresos brutos de las empresas se vean afectados debido a una declaratoria de emergencia nacional, todo de conformidad con la Ley 8488, Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, de 22 de noviembre de 2005.

Para los efectos de esta ley, se entenderá como afectación en los ingresos brutos de la persona empleadora cuando estos se vean reducidos, como consecuencia inequívoca del suceso provocador de la declaratoria de emergencia nacional, en al menos un veinte por ciento (20%), en relación con el mismo mes del año anterior.

En caso de empresas con menos de un año de fundación, deberán demostrar dicha reducción de sus ingresos brutos a partir del promedio de los últimos tres meses previos a la declaratoria de emergencia nacional. En caso de que la persona empleadora no cumpla con los parámetros establecidos en el párrafo anterior, pero sufra una afectación real a razón del suceso provocador, podrá presentar ante la Inspección de Trabajo la documentación que permita demostrar su afectación y así ser objeto de la autorización de la reducción de la jornada de trabajo”

2.5.2.2 El ámbito de aplicación

En el artículo 2, se detalla que el ámbito de aplicación de esta ley será para todas las relaciones de empleo privado se rigen por la Ley 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, bajo el principio de excepcionalidad, además los patronos que sientan la necesidad de terminar la relación laboral unilateralmente lo podrán hacer, siempre y cuando se realice el pago de las indemnizaciones correspondientes, a las que tiene derecho todo trabajador que es despedido con responsabilidad patronal.

2.5.2.3 Reducción de la jornada de trabajo

“La jornada laboral es el número máximo de horas ordinarias, permitido por ley, en las que la persona trabajadora se encuentra sujeto a las órdenes de la persona empleadora.” (Ministerio de trabajo y Seguridad Social (MTSS) (2018)). La reducción de la jornada laboral se da cuando “Los empleados trabajan menos horas a la semana, comparten puestos o laboran medio tiempo” (Robbins, 2016, p.206). Con base en artículo 3 de la Ley N.º 9832 el patrono podrá modificar unilateralmente los contratos de trabajo para reducir hasta en un cincuenta por ciento (50%) del número de horas de la jornada ordinaria de trabajo pactada entre las partes. La reducción en la jornada ordinaria de trabajo afectará el salario de la persona trabajadora en igual proporción en la que se disminuya su jornada.

2.5.2.4 Prestaciones e indemnizaciones laborales

El cálculo de prestaciones e indemnizaciones laborales para un trabajador que se encuentre con jornada laboral reducida debe realizarse con base en el artículo 4 de la

Ley N.º 9832, considerando los salarios percibidos antes de la autorización de la reducción de la jornada.

2.5.2.5 Naturaleza temporal de la autorización

Justificado en la emergencia nacional y en la temporalidad del cambio, de conformidad con la Ley N.º 9832 la persona empleadora no requiere la autorización del trabajador, puede modificar unilateralmente la jornada laboral, esta medida debe ser de carácter temporal por un plazo de hasta tres meses y será prorrogable hasta por dos períodos iguales, en caso de que se mantengan los efectos del suceso provocador y así lo acredite la persona empleadora ante la Inspección de Trabajo.

2.5.2.6 Fueros de protección y medidas de paridad de género

Con base en la publicación “Fueros de protección en el trabajo” realizada por (Artavia, 2014):

En Costa Rica, rige el principio de libre despido, según el cual basta la sola voluntad del patrono para poner fin a la contratación laboral, basándose en el artículo 85 inciso d) del Código de Trabajo. No obstante, la facultad de poner fin a la contratación laboral no es ilimitada.

El régimen de libre despido está limitado por aquellas circunstancias en las cuales el colaborador se encuentra protegido por alguna disposición legal, la cual prohíbe al patrono realizar un despido; esta protección se denomina fuero de protección.

Los fueros de protección nacieron en aras de proteger a los colaboradores frente a sus patronos, a fin de evitar que sus derechos laborales se vean afectados e, incluso, evitar ser despedidos sin justa causa.

En la legislación costarricense, existen fueros que protegen a trabajadoras en estado de embarazo, maternidad o lactancia, así como a dirigentes sindicales, trabajadores incapacitados -mientras dure la incapacidad-, trabajadores mayores de 15 pero menores de 18 años y, finalmente, a quienes denuncian acoso sexual.

En relación con la Ley N.º 9832, el artículo 6 establece que: la reducción de la jornada de trabajo y la suspensión de los contratos de trabajo no se podrá aplicar a trabajadoras embarazadas o en período de lactancia. En los demás casos de personas aforadas, la reducción de jornadas solo procederá cuando se establezca para al menos el noventa por ciento (90%) del personal de la empresa.

2.5.2.7 Faltas y sanciones

Los patronos que incumplan las disposiciones de la Ley N.º 9832 serán sancionados conforme se indica en el artículo 7 de dicha ley.

2.5.2.8 Procedimiento para sancionar faltas

El procedimiento por seguir para aplicar las sanciones establecidas en la Ley N.º 9832 ... se regirá por las disposiciones referentes al juzgamiento de las faltas cometidas contra leyes de trabajo o de previsión social, regulado en el capítulo XV de la Ley 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, sin perjuicio de otras sanciones de naturaleza civil, administrativa o penal que correspondan según el artículo 8 de dicha Ley.

2.5.2.9 Restitución de derechos

En el contexto laboral la restitución de derechos se basa en que el trabajador que haya sido removido de su lugar por alguna falta patronal o por causas injustas, debe ser restituido a su lugar de trabajo en las mismas condiciones que se encontraba anteriormente.

2.5.2.10 Acceso a subsidios

Las personas trabajadoras afectadas por la reducción de jornadas de trabajo, la suspensión de contratos de trabajo o el despido como consecuencia del suceso provocador y sus consecuencias, que motiva la declaratoria de emergencia nacional, podrán acceder a los programas de desempleo existentes, según el artículo 10 de la Ley N.º 9832.

2.5.2.11 Permuta de tiempo no laborado

La permuta es un acuerdo entre ambas partes: persona empleadora y persona trabajadora, de interrumpir temporalmente las labores con goce de salario, mientras se mantiene la declaratoria de emergencia, para ser repuesto dicho trabajo en un plazo máximo de un año.

No requiere de procedimiento alguno ni de autorización de la Inspección de Trabajo, pero se recomienda establecer un convenio escrito con los trabajadores para que se garantice el cumplimiento de ambas partes: pago de salario y reposición de trabajo en el año siguiente, de conformidad con el artículo 11 de la Ley N.º 9832.

La situación que vive el país y el mundo a causa del COVID-19 nos obliga a hacer las cosas de manera diferente y tomar en serio las recomendaciones del Ministerio de Salud.

2.5.3 EL ESTRÉS

“Proceso psicológico desagradable que ocurre como respuesta a situaciones ambientales”. (Robbins Stephen, P., y Judge Timothy A. Comportamiento Organizacional, 2017, p. 661)

Estrés se define según (Gallardo, 2020), como el mecanismo que se pone en marcha cuando una persona se ve envuelta por un exceso de situaciones que superan sus recursos, lo que provoca que el individuo experimente una sobrecarga que puede influir en el bienestar tanto físico como psicológico y personal.

2.5.3.1 Estrés laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. (Organización Mundial de la Salud, s.f)

En ocasiones cuando una persona que se encuentra laborando, se enfrenta a diversos factores que se relacionan con lo que desea alcanzar, pero el resultado que obtiene lo percibe como incierto, esto no quiere decir que la persona sea incapaz para realizar sus labores, sino que es una señal de que este trabajador pueda estar sufriendo estrés laboral, ya que la exigencia de la tarea está sobrepasando sus capacidades intelectuales.

2.5.3.2 Factores de estrés

“Son aquellas fuentes que generan estrés, es decir, la génesis de determinados estímulos del entorno del individuo que son capaces de exponer a éste a un proceso adaptativo” (De la Flor, s.f).

Existen tres categorías de estresores potenciales: ambientales, organizacionales y personales.

2.5.3.3 Causas del estrés

Según (Martin, 2019) cada día son más las personas que sufren estrés debido a la ajetreada vida que llevan, las situaciones del entorno personal, laboral y social que viven las personas diariamente, son las principales causas de estrés, en ocasiones el individuo ni siquiera es consciente de que está experimentando estrés, ya que estas causas pueden pasar desapercibidas entre el corre corre del día a día, es por esto por lo que es importante conocerlas y poder identificarlas como tales, antes de que causen algún daño en el organismo de la persona.

Las situaciones y presiones que causan estrés pueden ser internas o externas dependiendo de la personalidad y estilo de vida de cada persona. Según (la Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral, 2016), normalmente pensamos en las causas del estrés como en algo negativo, como un horario laboral exhaustivo o una relación pesada, sin embargo, lo que puede ser estresante para una persona, pueda que no lo sea para otra, cualquier situación que suponga demandas altas o forzar a ajustar la vida normal puede ser estresante. Esto incluye los eventos positivos como el casarse, comprar una nueva casa, ir a la universidad o recibir un ascenso.

No obstante, no todo el estrés es causado por factores externos. El estrés también puede ser autogenerado, como cuando una persona se preocupa excesivamente de algo que puede que suceda o no, el tener pensamientos irracionales y pesimistas sobre la vida, actitud de todo o nada y dar auto discursos negativos.

Figura N.º 5 Causas del estrés



Fuente: Elaboración propia (agosto, 2020)

2.5.3.4 Síntomas del estrés

“Los síntomas del estrés comprenden el aspecto físico, el cognitivo, conductual y el emocional” (Terapify, s.f). De acuerdo con La Asociación de Especialistas en Prevención

y Salud Laboral (2016), un signo o síntoma es una señal de que algo no está bien en el cuerpo, puede ser vista por otra persona, como tal vez un ser querido, un doctor, enfermera u otro profesional de atención médica, Por ejemplo, fiebre, respiración acelerada y sonidos anormales de los pulmones que se escuchan a través de un estetoscopio puede que sean signos de una pulmonía.

El estrés se puede manifestar de diferentes formas, en función del tipo de estrés que se sufra o de la fase en que se encuentra cada persona. De este modo las fases se intensifican a medida que se agrava y pasa de ser agudo a agudo episódico o crónico, o cuando sobrepasa la fase de alarma y se instala en la de resistencia o agotamiento, por lo que los síntomas de estrés pueden estar afectando su salud, aunque no se te dé cuenta. Se puede pensar que una enfermedad es la culpable de un dolor de cabeza irritante, del frecuente insomnio o de cuando las personas presentan baja productividad en el trabajo. Pero el estrés puede ser la causa, los síntomas de estrés pueden afectar el cuerpo, los pensamientos y sentimientos, así como también el comportamiento de la persona que lo padezca.

Existen diferentes tipos de síntomas de estrés, según (Sanitas, 2019) a continuación, se detallan los más comunes:

Síntomas físicos: los síntomas de este tipo son muchos y muy variados, dependiendo de cada persona y del tipo de estrés que ésta sufra:

- ✓ Sudoración excesiva, especialmente en las manos.
- ✓ Pies manos fríos.
- ✓ Tensión muscular, generalmente en la espalda y el cuello (contracturas).

- ✓ Alteración de la respiración.
- ✓ Hormigueo en el estómago.
- ✓ Calambres intestinales.
- ✓ Diarrea o estreñimiento.
- ✓ Náuseas.
- ✓ Palpitaciones.
- ✓ Aumento de la frecuencia cardíaca.
- ✓ Incremento de la tensión arterial.
- ✓ Dolores de cabeza de tipo migrañoso.
- ✓ Opresión en el pecho.
- ✓ Dificultad para tragar.
- ✓ Sequedad de boca.
- ✓ Aparición de llagas en la mucosa oral.
- ✓ Exacerbación de eccemas.
- ✓ Temblor.
- ✓ Manos y pies fríos.
- ✓ Disfunción sexual.
- ✓ Ausencia o aumento del apetito.
- ✓ Cansancio.

Síntomas emocionales:

- ✓ Inquietud.
- ✓ Estado de nerviosismo.
- ✓ Miedo o pánico.

- ✓ Angustia.
- ✓ Ganas de llorar.
- ✓ Cambios de humor.
- ✓ Irritabilidad.
- ✓ Preocupación desproporcionada.
- ✓ Ansiedad.
- ✓ Depresión.
- ✓ Deseos de gritar.
- ✓ Agresividad.

Síntomas conductuales:

- ✓ No parar de moverse.
- ✓ Risa nerviosa.
- ✓ Llanto.
- ✓ Bruxismo.
- ✓ Actitud brusca en el trato con otras personas.
- ✓ Irritabilidad.
- ✓ Aparición de tics nerviosos.
- ✓ Trastornos en la actividad sexual, como ausencia del deseo sexual.
- ✓ Alteraciones del sueño (insomnio o dormir en exceso).
- ✓ Necesidad de comer compulsivamente o pérdida del apetito.
- ✓ Tics nerviosos.
- ✓ Problemas sexuales.
- ✓ Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- ✓ Beber o fumar más de lo que se hace habitualmente.

Síntomas cognitivos:

- ✓ Dificultad para concentrarse.
- ✓ Alteraciones de la memoria.
- ✓ No ser capaz de tomar decisiones.
- ✓ Pensamientos repetitivos.
- ✓ Ideas catastróficas.
- ✓ Lentitud en el desarrollo del pensamiento lógico.
- ✓ Sensación de verse superado por la situación.
- ✓ Sensación de fracaso.
- ✓ Necesidad de que suceda algo que acabe de un plumazo con la situación.

2.5.3.5 Las fases del estrés

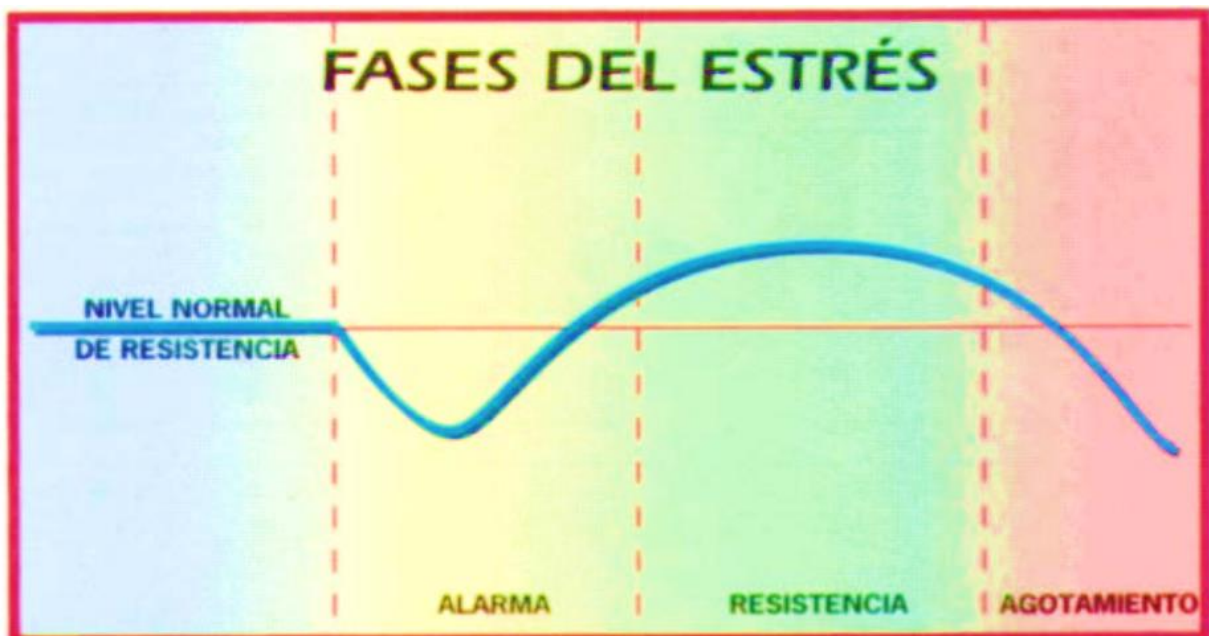
Cuando una persona está experimentando estrés pasa por diferentes fases desde su inicio hasta el momento de mayor intensidad, según (Akana, 2018), cada una de estas etapas se caracteriza por una serie de cambios y reacciones fisiológicas en el organismo, que nos permiten detectar las señales que indican amenaza o peligro, además menciona que según el fisiólogo y médico Hans Selye, a quien se le considera uno de los padres del estudio del estrés, y en especial de la influencia del estrés en la adaptación a las consecuencias de las enfermedades, que dicho autor propuso un modelo de respuesta del organismo ante el estrés que consta de tres fases.

I. Alarma de reacción: empieza justo después de ser detectada la amenaza. En esta fase aparecen algunos síntomas como baja temperatura corporal o un incremento de la frecuencia cardíaca.

II. Resistencia: El organismo se adapta a la situación, pero continúa la activación, aunque en menor medida respecto a la etapa anterior. Si la situación estresante se mantiene en el tiempo, la activación se acaba porque se consumen recursos a una velocidad mayor de la que se generan.

III. Agotamiento: El cuerpo acaba por agotar recursos y pierde gradualmente la capacidad adaptativa de la fase anterior.

Figura N.º 6 Fases del estrés



Fuente: Elaboración propia (agosto, 2020)

2.5.3.6 Tipos de estrés

Según (Rodríguez, 2019) se pueden distinguir diferentes tipos de estrés laboral y dos de ellos en función de las consecuencias (positivas o negativas) que tiene sobre el trabajador, además clasifica los diferentes tipos de estrés en base a determinados criterios. A continuación, se explican los tipos de estrés en función de la utilidad que tienen, su mantenimiento y duración:

Agudo: Es un trastorno de ansiedad, a medio camino del trastorno de estrés postraumático, en el que la persona sufre, temporalmente, pero de forma aguda, un cuadro de ansiedad fisiológica, como respuesta a la experimentación de uno o varios sucesos altamente estresantes, donde se ha puesto en peligro la integridad física de uno mismo o de los demás.

Crónico: El estrés crónico se describe con frecuencia como una sensación de agobio, preocupación y agotamiento. Por definición, el estrés crónico es cualquier experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles.

Agudo Episódico: Es semejante al agudo, la diferencia entre ellos es que el estrés agudo episódico afecta a una persona de manera recurrente. Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis.

Eustrés: El eustrés “estrés bueno o agradable” se produce como respuesta eficaz al estrés por parte del organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención.

De acuerdo con (Adriana M., 2018) Se trata de la circunstancia ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso. Este tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva y nos hace más productivos, resuelve un problema sin bloquearse ni agobiarse, es a corto plazo.

Distrés: Este tipo de estrés (negativo o perjudicial) se da cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que

superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo.

Se trata de un tipo de estrés laboral perjudicial para el organismo y reduce el rendimiento de la persona, se presenta este tipo de estrés cuando el colaborador tiene sobrecarga de tareas, ambiente laboral pesado, jornadas laborales extensas o es víctima de acoso laboral.

2.5.3.7 Fuentes de estrés

Existen tres categorías de estresores potenciales: ambientales, organizacionales y personales, según (Robbins, 2017, pág. 624), en su libro Comportamiento Organizacional)

Figura N.º 7 Fuentes de estrés

Fuentes del Estrés		
Factores Ambientales	Factores Organizacionales	Factores Personales
Incertidumbre económica	Demandas de la tarea	Problemas familiares
Incertidumbre política	Demandas del rol	Problemas económicos
Cambio tecnológico	Demandas interpersonales	Personalidad

Fuente: tomado de (Robbins, 2017, pág. 624), en su libro Comportamiento Organizacional
Elaboración propia (agosto, 2020)

2.5.3.8 Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa, provocando una alteración física y emocional de la persona.

Se dan algunas consecuencias psíquicas como: ansiedad, trastornos sexuales, depresión o insomnio. Según (Robbins, 2017), las consecuencias físicas presentan alteraciones cardiovasculares como hipertensión, enfermedades gástricas, caída del cabello, contracturas musculares, alteraciones digestivas, úlceras, diarrea, migraña.

El estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo y la tensión, las personas que sufren estrés laboral aumentan considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el consumo de tabaco, el de alcohol, consumo de drogas, desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia.

No solo se presentan efectos a nivel emocional o físicos de las personas, sino también dentro de la empresa, el estrés afecta directamente al rendimiento, productividad y competitividad de la organización. De acuerdo con (Robbins, 2017), algunos efectos son el deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración por parte de los empleados, aumento de ausentismo, incremento de accidentes laborales, bajo rendimiento por parte del colaborador y menor productividad. El ámbito al que primero afecta el estrés laboral es el trabajo, ya que quien lo padece se implica cada vez menos en el mismo y progresivamente lo manifiesta en forma de absentismo, bajo rendimiento, malas relaciones laborales, su actitud afecta de forma negativa en el clima organizacional. El segundo ámbito que afecta es la relación familiar ya que de igual manera no va a tener tiempo para relacionarse con su núcleo familiar ni muchos menos hacer actividades con la misma y de alguna u otra manera esto ayudará a que se hunda más en el estrés ya que le hará falta compartir con su familia.

En su libro Comportamiento Organizacional (Robbins, 2017), describe los síntomas de las diferentes consecuencias del estrés que se agrupan en tres categorías generales: fisiológicos, psicológicos y de comportamiento.

Síntomas fisiológicos: La mayor parte de la atención que se prestó en un principio al estrés estaba dirigida a los síntomas fisiológicos. Esto se debía sobre todo al hecho de que el tema era investigado por especialistas en la salud y las ciencias médicas. Estas investigaciones llevaron a la conclusión de que el estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar los ritmos cardíaco y respiratorio, incrementar la presión sanguínea, producir jaquecas e inducir ataques cardíacos. No está clara la relación entre el estrés y los síntomas fisiológicos particulares, (Robbins, 2017).

Tradicionalmente los investigadores han concluido que había pocas, relaciones consistentes. Eso se atribuía a la complejidad de los síntomas y a la dificultad de medirlos de manera objetiva. En tiempos más recientes, ciertas evidencias sugieren que el estrés tiene efectos fisiológicos dañinos. Por ejemplo, un estudio relacionó las demandas estresantes de trabajo con el aumento de la susceptibilidad a las enfermedades respiratorias superiores y el mal funcionamiento del sistema inmunológico, en especial en los individuos con autoeficacia baja.

Síntomas psicológicos: El estrés ocasiona insatisfacción, y aquel relacionado con el trabajo produce insatisfacción relacionada con el empleo, que en realidad es “el efecto psicológico más simple y obvio” del estrés. Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos: por ejemplo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión. Las evidencias indican que cuando se coloca a las personas en trabajos con demandas múltiples y en conflicto, o en los que hay una falta de claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades, aumentan tanto el estrés como la insatisfacción. De manera similar, entre menos control tengan las personas sobre el ritmo de trabajo, mayores serán el estrés y la insatisfacción. Si bien se necesitan más

investigaciones para aclarar la relación, las evidencias sugieren que los empleos que dan poca variedad, significancia, retroalimentación e identidad a quienes los desempeñan, crean estrés y reducen la satisfacción e involucramiento en el empleo, (Robbins, 2017).

Síntomas en el comportamiento: Los síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y desórdenes del sueño (Robbins, 2017).

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio de la investigación busca identificar los factores de estrés ocasionados por la reducción de la jornada laboral debido a la pandemia COVID-19, que se presentan en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyol, durante el segundo cuatrimestre del 2020, por ser un enfoque de investigación teórico-descriptivo de tipo documental, se define utilizar la metodología de investigación de tipo **cualitativa**, para tener una perspectiva más amplia y obtener datos más profundos, dado que la técnica cualitativa permite obtener datos sin medición numérica, mediante una serie de preguntas que se abren al proceso de interpretación, brindando la posibilidad de analizar con mayor interioridad y razonamiento, esto conforme a la definición que aporta (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), que indica:

El enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador 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. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), (p.7)

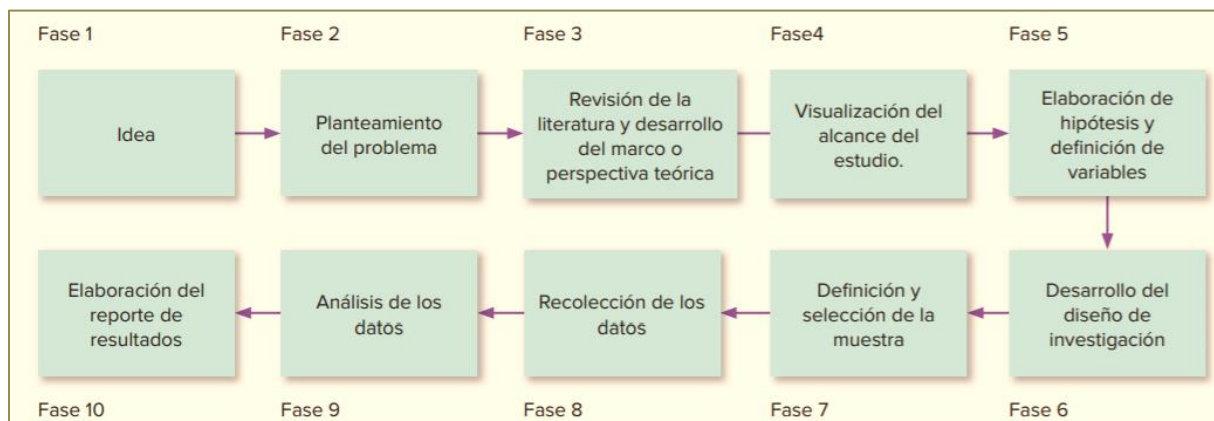
El enfoque cualitativo se recomienda cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico, además se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. Una vez concebida la idea del estudio, el investigador

debe familiarizarse con el tema en cuestión. Aunque el enfoque cualitativo es inductivo, necesitamos conocer con mayor profundidad las percepciones de las personas involucradas.

Además, el estudio cualitativo es fundamental para esta investigación, pues se enfoca en el análisis de cada situación particular relacionada con el comportamiento y la experiencia de cada sujeto en estudio; permite relacionar diferentes factores o consecuencias de comportamientos que están relacionados directamente con el entorno, la experiencia, la cultura e ideologías.

La recolección de datos cualitativos según (Sampieri, 2018), puede concebirse, tanto a la naturaleza misma del contexto estudiado, como al proceso, a partir del cual, el sujeto quien está investigando va profundizando en los significados y experiencia de los sujetos en estudio.

Figura N.º 8 Proceso del Enfoque Cualitativo



Fuente: datos tomados de (Sampieri, 2018, p.6), en su libro Metodología de la investigación Elaboración propia (agosto, 2020)

La metodología del estudio es de tipo analítico, se utilizará la entrevista con preguntas semi estructuradas como herramienta para la obtención de la información, pues permite obtener información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar

dudas durante el proceso para obtener respuestas más útiles; este instrumento técnico permite al investigador adoptar la forma de un diálogo coloquial, flexible y adaptativo a los sujetos en estudio.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de esta investigación será de tipo exploratorio, pues profundiza en el estrés laboral causado por la reducción de la jornada laboral como mitigación al impacto por COVID-19, busca establecer la relación que existe entre ambas variables, las causas y explica el porqué de este fenómeno.

De esta manera, Hernández et al. (2018) afirma que los estudios exploratorios:

Se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nueva o poco estudiando, sobre el cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

(p.106)

Con el fin de explicar la relación entre los factores anteriormente mencionados, la investigación también tendrá un alcance explicativo; indagará a profundidad para entender el tema en cuestión y con la finalidad de propiciar técnicas que contribuyan a bajar o controlar los niveles de estrés en la población estudiada.

El estudio está basado en una situación reciente; el estado de emergencia del país ha provocado grandes cambios o una nueva normalidad en los costarricenses,

principalmente en el área laboral, la incertidumbre y las medidas tomadas por las empresas pueden ocasionar picos de estrés muy altos en las personas trabajadoras y afectar su salud, es por esto que el fin primordial de esta investigación es sondear el problema, para así explicar la somatización de la situación por parte de los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop en relación con el estrés. De esta manera, Hernández et al. (2018) comenta que los estudios explicativos son “investigaciones en las que se tiene como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian” (p.111).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El informe de esta investigación se basa en el método cualitativo y utiliza el diseño fenomenológico, tomando como instrumento de investigación una entrevista, la cual estará enfocada en analizar qué efecto tuvo la reducción de la jornada laboral en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyol, también a analizar el efecto que el supervisor de la sub-área administrativa desde su perspectiva de jefatura, considera que se ha generado en los miembros de su equipo, junto con la ampliación de la normativa por parte de un representante del departamento de Talento Humano de dicha empresa, con el objetivo de conocer la situación a fondo y determinar si esta situación les generó estrés. Esta metodología pretende conocer y comprender la realidad del sujeto de la investigación desde el punto de vista de él mismo. Por su lado Hernández et al. (2018) afirma que el diseño *fenomenológico* tiene como “propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p.548).

Se debe tener en consideración que la esencia de este estudio recae en la experiencia y la esencia de las personas por medio del (estudio de casos), explorando sistemáticamente el sentido de lo que aconteció y la manera en cómo dio dicho acontecimiento. Hernández et al (2018) cita a Mertens (2015) y Álvarez (2003), quienes manifiestan que el diseño fenomenológico se fundamenta en las siguientes premisas:

- Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.
- Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.
- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias). (p.549)

El diseño fenomenológico no se basa en recopilar información o la explicación de los mecanismos, tampoco en obtener datos numéricos para analizar, sino más bien es un recurso para buscar en el discurso de los sujetos, su experiencia frente a una determinada situación, en este caso los efectos que tuvo la reducción de la jornada laboral en la vida personal y laboral de los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific. Para la realización de este estudio de corte cualitativo se recurre a las siguientes etapas, según lo publicado por (Fuster 2019):

- **Etapla descriptiva:** descripción de la situación de estudio, refleja la realidad vivida por la persona, su mundo, su situación en la forma más auténtica. Consta de tres pasos:
 1. Elección de la técnica o procedimiento: se pretende lograr la descripción lo más exacta posible utilizando varios procedimientos: la observación directa o participativa, la entrevista coloquial o dialógica, la encuesta o el cuestionario, el auto reportaje. Estos procedimientos no son excluyentes, sino que más bien se integran a la práctica, (Fuster 2019).
 2. La aplicación de la técnica o procedimiento seleccionado.
 3. Elaboración de la descripción protocolar: un fenómeno bien observado y registrado, refleja la realidad tal como se presentó; que sea lo más completo posible y que no omita nada que pudiera tener relevancia para el estudio.

- **Etapla estructural:** en esta etapa, el trabajo central es el estudio de las descripciones obtenidas del estudio; estos pasos según (Fuster 2019) están constituidos de varios pasos entrelazados, los pasos son los siguientes:
 - Primer paso: lectura general de la descripción de cada experiencia.
 - Segundo paso: delimitación de las unidades temáticas.
 - Tercer paso: determinación del tema central que domina cada unidad temática.
 - Cuarto paso: expresión del tema central en lenguaje científico.
 - Quinto paso: integración de todos los temas centrales en una unidad descriptiva.

- Sexto paso: integración de todas las estructuras particulares en una estructura general.
- Séptimo paso: entrevista final con los sujetos de estudio.
- **Discusión de los resultados:** como menciona (Fuster 2019) en esta etapa se intenta relacionar los resultados obtenidos de la investigación con las conclusiones o hallazgos de otros investigadores para compararlos, contraponerlos o complementarlos, y entender mejor las posibles diferencias o similitudes.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Las unidades son los sujetos u objetos de estudio, las cuales se relacionan con el planteamiento preliminar de la investigación, por lo que, se debe definir la muestra que se va a analizar.

Las unidades de análisis están relacionadas con el planteamiento del problema, dado que las unidades de análisis son segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis. (Hernández et al. 2018, p.472)

Basados en la definición anterior se decide, dividir la entrevista en tres unidades de análisis, primeramente, los colaboradores que se vieron afectados por la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19, en segundo lugar, el supervisor a cargo de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop de Boston Scientific, Coyal y en tercer lugar un representante del departamento de Talento

Humano de Boston Scientific Coyol, para indagar sobre el grado de afectación de la pandemia que los llevo a aplicar la reducción de la jornada laboral a los colaboradores, la afectación percibida desde el punto de vista del mando medio a cargo, y las experiencias personales de cada uno de los colaboradores afectados por la problemática en estudio, dicha indagación permitirá enriquecer el proceso investigativo.

3.4.1 Población

La población es la unidad de análisis y de estudio, de la cual se puede delimitar la población estudiada y sobre la cual se pretende sistematizar los resultados.

La población se define como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández et al, 208, p. 196).

Teniendo en cuenta el término anterior, se estableció una población de 6 personas, pertenecientes a la sub-área administrativa del departamento Machine Shop de la empresa Boston Scientific Coyol.

3.4.2 Tipo de muestra.

La muestra es “el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (Hernandez et al, 2018, p.427).

Esta investigación aplica una técnica de muestreo no probabilístico, ya que los procedimientos de selección están más orientados al juicio del investigador y a la conveniencia, tomando en cuenta que lo que se busca es analizar y profundizar el caso de estudio, sin que ello implique ninguna pérdida de rigurosidad, por lo que la

investigadora selecciona una muestra de 5 personas de la sub-área administrativa del Machine Shop basada en los criterios de inclusión y exclusión indicados en el siguiente punto de esta investigación.

La distribución de los 5 colaboradores que se vieron impactados por la reducción de la jornada laboral, debido a la pandemia COVID 19 en la sub-área administrativa del departamento Machine Shop, es la siguiente: 3 colaboradores de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop de la empresa Boston Scientific Coyal, el supervisor del departamento Machine Shop, y una persona representante del departamento de Talento Humano de Boston Scientific Coyal.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

En este punto se permite delimitar la muestra y presentar las características de los individuos entrevistados

Tabla N.º 1. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop de la empresa Boston Scientific, Coyal.	Todos los colaboradores que no laboren en la sub-área administrativa del departamento del Machine Shop de la empresa Boston Scientific, Coyal.
Colaboradores del género masculino, femenino e inter sex costarricenses, con edades entre los 20 y 35 años.	Colaboradores del género masculino, femenino e inter sex costarricenses, con edades fuera de entre los 20 y 35 años. Se excluyen todos los colaboradores que no sean costarricenses.
Colaboradores haya reducido la jornada laboral por la pandemia COVID-19.	Colaboradores que no se les haya reducido la jornada laboral por la pandemia COVID-19

Fuente: Elaboración propia (octubre, 2020)

3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.

El tratamiento ético en un proceso de investigación es elemental, para generar buenos resultados, así como también un buen impacto con respecto a la investigación realizada, por lo que es necesario utilizar los procedimientos éticos necesarios, como menciona (Niño Rojas, 2019, pág. 100) que “si tiene un fuerte involucramiento de personas que llegan a ser evidencia de las conductas humanas, un mal manejo de la información suministrada, se pueden tocar las fibras internas y susceptibles de los objetos de estudio” La ética se debe tener presente en todos los ámbitos, íntimos y profesionales de las personas y en la parte investigativa no es la excepción debido a que como afirma (Viorato Romero & Reyes García, 2019)

Las consideraciones éticas no constituyen un tema separado de los métodos en la investigación cualitativa con los que se impregnan y confunden. Un enfoque ético particular desde el que partimos para profundizar en el tema puede ser también insuficiente. Para superar ese problema será necesario promover, por lo menos, dos principios: el análisis ético debe de ser realizado con varias técnicas éticas, no sólo una, y los argumentos y juicios deben de ser construidos sobre la base de la deliberación realizadas en condiciones óptimas (p.42)

De acuerdo con lo anterior, el manejo de la información deberá tener previa aprobación del sujeto involucrado en el estudio, se manejará de manera presencial, con el propósito de brindar toda la información de la entrevista, definiendo y dejando claro el contexto de la información y del estudio en general.

Se le solicitará al entrevistado firmar un consentimiento informado junto con la autorización para poder grabar, en caso de que el sujeto no desee ser grabado se anotará la respectiva información en el contenido de la entrevista. Además, se realizará una transcripción del texto con el contenido de la entrevista junto a su debida documentación, y se contactará al entrevistado en caso de requerir ampliar sobre ciertos temas que generen confusión.

La incorporación de elementos éticos en esta investigación es esencial para poder crear un ambiente tanto confortable como de confianza entre las personas que forman parte de la investigación y el investigador, abonando con esto a la investigación, entrevistas profundamente abiertas con el fin de tener información de calidad y que contribuya al éxito de este estudio.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El instrumento por utilizar para esta investigación será la entrevista, con el fin de relacionar la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19, con los factores de estrés presentes en los colaboradores de la sub-área administrativa del departamento de Machine Shop en Boston Scientific Coyal, además del impacto que esto puede generar en la vida cotidiana de dichos individuos.

En el ámbito investigativo, un instrumento de recolección es el “investigador, auxiliándose de diversas herramientas como las entrevistas, la observación y las sesiones grupales” (Hernández, et al., 2018, p. 443).

La entrevista es “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (entrevistados).” (Hernández et al, 2018, pág. 449), son un valioso instrumento para obtener información sobre un determinado problema en la investigación cualitativa, en esta pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera (Hernández et al, 2018, p.453).

Sin embargo, la persona que aplique las entrevistas debe ser capaz de utilizar diferentes técnicas de entrevista, además de saber manejar, de manera adecuada, las emociones y no menos importante: la comunicación verbal y no verbal.

Se realizarán tres diferentes entrevistas, la primera dirigida a tres colaboradores de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop de Boston Scientific Coyol que tuvieron una reducción en su jornada laboral, la segunda entrevista es dirigida al supervisor del departamento antes mencionado con el fin de conocer la percepción de cómo considera él desde su jefatura, que ha impactado la reducción de la jornada laboral y los factores de estrés a causa de la pandemia COVID-19 a los miembros de su equipo y la tercer entrevista dirigida a un representante del departamento de Talento Humano de Boston Scientific Coyol; para un total de 5 personas entrevistadas, todas las entrevistas se estructuraron previamente, son entrevistas guiadas, es decir, el entrevistador lleva el hilo conductor del diálogo.

3.6 CATEGORÍAS

Las categorías de análisis son aquellos factores o elementos que dependen de la capacidad que tiene el tesista para interpretar a partir del mismo proceso en estudio. De acuerdo con Hernández et al. (2018), la investigación:

Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos, que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. (p.4)

Para efectos de esta investigación, se indagará sobre:

- Reducción de la jornada laboral.
- Estrés laboral y sus síntomas básicos.
- Factores de estrés laboral en tiempo de pandemia.
- Condiciones y afectaciones laborales durante la pandemia COVID-19.

Tabla N.º 2 Operacionalización de categorías

Objetivo específico	Categoría	Definición Conceptual	Dimensión	Instrumentos
<p>1. Analizar la Ley existente y su ámbito de aplicación, en relación con la reducción de las jornadas laborales debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19.</p>	<p>Ley N.º 9832 Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional.</p>	<p>“Se establece la presente ley con el objeto de autorizar la reducción temporal de las jornadas de trabajo pactadas entre las partes, lo que permitirá preservar el empleo de las personas trabajadoras, cuando los ingresos brutos de las empresas se vean afectados debido a una declaratoria de emergencia nacional” (La Gaceta, 2020).</p>	<p>Ámbito de aplicación de la Ley 9832</p>	<p>Entrevista aplicada al encargado de Talento Humano mediante preguntas N°1-N°13</p>
<p>2. Determinar si los colaboradores de la sub-área administrativa del departamento de Machine Shop, se han visto afectados por los factores del estrés debido a la afectación por la reducción de la jornada aplicada por la pandemia COVID-19.</p>	<p>Factores de estrés</p>	<p>“Son aquellas fuentes que generan estrés, es decir, la génesis de determinados estímulos del entorno del individuo que son capaces de exponer a éste a un proceso adaptativo” (De la Flor, s.f).</p>	<p>Factores ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre económica • Incertidumbre política • Cambio tecnológico <p>Factores organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandas de la tarea • Demandas del rol • Demandas interpersonales <p>Factores personales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemas familiares • Problemas económicos • Personalidad 	<p>Factores ambientales</p> <p>Entrevista aplicada al supervisor mediante preguntas N°1-N°8</p> <p>Factores organizacionales</p> <p>Entrevista aplicada a los colaboradores mediante preguntas N°1-N°13</p> <p>Factores organizacionales</p> <p>Entrevista aplicada al supervisor mediante preguntas N°9-N°19</p> <p>Entrevista aplicada a los colaboradores mediante preguntas N°14-N°26</p> <p>Factores personales</p> <p>Entrevista aplicada al supervisor mediante preguntas N°20-N°29</p>

				Entrevista aplicada a los colaboradores mediante preguntas N°27-N°37
3. Identificar los síntomas del estrés presentes en colaboradores de la sub-área administrativa de Machine Shop de Boston Scientific, por la aplicación de reducción de la jornada laboral.	Síntomas del estrés	'Los síntomas del estrés comprenden el aspecto físico, el cognitivo, conductual y el emocional". (Terapify, s.f)	Síntomas del estrés	Entrevista aplicada al supervisor mediante pregunta N.º 30 Entrevista aplicada a los colaboradores mediante pregunta N°38
4. Elaborar recomendaciones para disminuir los factores del estrés hallados en el análisis de resultados, ocasionados por la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19, en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific.	Recomendaciones			

Fuente: Elaboración propia (octubre, 2020)

3.7 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Según lo dicho anteriormente, se analiza la totalidad de la información de acuerdo con las categorías principales. Por lo que el análisis cualitativo, inicia con la formación de nuevos conceptos o la refinación de éstos, con base en la información obtenida, a manera de organizar y dar sentido a la información, con el fin de que el tesista ponga en práctica los elementos metodológicos.

Tabla N.º 3 Análisis de los datos

Método	Aplicación
Contenido de la entrevista	Se procede con la elaboración del instrumento
Realización de plan piloto	Después de confeccionado el instrumento y ser aprobado por la tutora, se procede a presentar la entrevista a tres personas con un perfil similar a los participantes de la investigación para determinar si es necesario realizar modificaciones al instrumento.
Consentimiento	Se elabora un documento de consentimiento escrito para que los entrevistados certifiquen que se les informó la forma en la que realizará las entrevistas y brinden la respectiva aprobación.
Grabación	Se solicita a los entrevistados, la autorización para realizar la grabación de las entrevistas mediante un medio electrónico
Transcripciones	Se realiza el registro de las entrevistas verbales en forma escrita, transcribiendo la información más relevante brindada por los participantes. Luego se le remite la transcripción a cada entrevistado para su respectiva revisión y aprobación
Análisis de datos cualitativos	Se procede con el análisis de los datos obtenidos agrupando las respuestas textuales de las preguntas de las entrevistas según cada entrevistado.
Agrupación por categorías	Las preguntas de las entrevistas se llevaron a cabo según las categorías que se obtuvieron de los objetivos, por lo que, se agrupan las respuestas de las entrevistas según las categorías obtenidas en la investigación.
Recapitulación y conclusiones	Una vez recolectada la información es analizada logrando el refinamiento de la teoría obtenida, haciendo posible llegar a las conclusiones de esta investigación.

Fuente: Elaboración propia (octubre, 2020)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

El enfoque cualitativo utilizado en la metodología de la investigación se hizo a través del análisis de casos, y el instrumento para la obtención de datos aplicado fue el de entrevistas semiestructuradas que permitieron una recolección directa de información, como técnica de investigación idónea para proporcionar elementos claves para la investigación.

4.1.1 Fases previas a la entrevista

Como fase previa a la realización de las entrevistas, se procedió a realizar un plan piloto tomando en cuenta a 3 personas, colaboradores del departamento Machine Shop, que no laboran en la sub-área administrativa de este departamento, pero que tienen un perfil similar a los individuos de estudio en esta investigación.

En este plan piloto se realizó la entrevista a estas 3 personas para que pudieran brindar sus opiniones y sugerencias al instrumento de investigación que va a ser utilizado para así lograr que el instrumento sea completamente entendible y que su estructura sea la correcta con el fin de obtener los mejores resultados.

Con este plan piloto se obtuvieron resultados muy positivos, gracias a las observaciones brindadas por las personas que fueron participes del mismo, contribuyendo a mejorar la estructura de algunas preguntas de la entrevista.

4.1.2 Características del perfil entrevistado

Basados en las recomendaciones de los expertos en el campo de la investigación y de la tutoría a cargo, la elección de los participantes para las entrevistas se realizó de manera alternativa a conveniencia, con el propósito de contar con las experiencias y testimonios vividos en primera mano por tres colaboradores de la sub-área administrativa de Machine Shop de la empresa Boston Scientific Coyol, el supervisor del departamento Machine Shop y una persona representante del departamento de Talento Humano de esta compañía, para conocer a fondo sus casos individuales sobre los factores de estrés causados por a la reducción de la jornada laboral debido a la pandemia COVID-19.

Todos los participantes residen en la provincia de Alajuela, poseen un rango de edad de los 20 a los 35 años, divididos en 3 hombres y 2 mujeres, los 3 colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop y el supervisor de este departamento cuentan con una formación técnica en mecánica de precisión, la persona representante del departamento de Talento Humano posee un grado universitario en administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos. De las 5 personas entrevistadas, 3 se encuentran casadas y viven con sus parejas, los 2 restantes son solteros, pero uno vive solo y el otro vive en la casa de sus padres.

Con el fin de brindar más confianza a los individuos del estudio y que ellos se pudieran expresar con más libertad al saber que sus datos no serían revelados, se les dio la opción de proteger su identidad a todos los entrevistados. Según lo indicado en el consentimiento escrito entregado a los entrevistados, los datos de las personas no son confidenciales, exceptuando a la representante del departamento de Talento Humano,

que es la única persona entrevistada a la que se le protege la identidad ya que por políticas de la empresa en la que labora no puede revelar su identidad en este tipo de procesos, entonces para la presentación de los resultados se reconocerán como representante del departamento de Talento Humano.

Tabla N.º 4 Datos de las personas entrevistadas

Colaboradores entrevistados	
Nombre completo: Yuliana Raquel Arroyo Espinoza.	
Edad: 20 años	
Puesto: Servicio al Cliente	
Antigüedad laboral: 1 año.	
Nombre completo: Sleiter Quesada	Nombre completo: Julio Cesar Alcazar
Edad: 26 años	Arroyo
Puesto: Dibujante	Edad: 32 años
Antigüedad laboral: 2 años.	Puesto: Planificador
	Antigüedad laboral: 7 años.
Supervisor entrevistado	Representante del Departamento de Talento Humano
Nombre completo: Alejandro Badilla Rojas	Nombre completo: Anónimo
Edad: 35 años	Antigüedad laboral: 12 años.
Antigüedad laboral: 10 años.	

Elaboración propia (octubre, 2020).

4.1.2 Resultados

Con base en los cuatro objetivos específicos establecidos para la investigación, nacen los principales cuestionamientos de las entrevistas realizadas a tres colaboradores y el supervisor de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyal, así como también al representante de Talento Humano de la misma empresa, quienes expresan en estas entrevistas sus sentimientos y la experiencia vivida con respecto a

los factores de estrés causados por la reducción de la jornada laboral debido a la pandemia COVID-19, cada uno desde su perspectiva personal y cargo dentro de la compañía, con el fin de conocer a fondo, todas las situaciones que se les presentaron y en bases a sus respuestas obtener el conocimiento necesario para llegar a generar conclusiones para la investigación.

Los resultados de las entrevistas aplicadas, a un total de cinco personas han sido documentados en grabaciones y transcritos en su totalidad con el propósito de comprobar los datos analizados.

Por tanto, en los resultados, se elaboraron tablas divididas según las categorías en análisis, iniciando con el objetivo uno el cual se analiza con una entrevista dirigida al representante del departamento de Talento humano, continuando con el segundo objetivo sobre los factores de estrés que serán analizarlos desde dos perspectivas, la perspectiva del supervisor del departamento del Machine Shop versus la perspectiva de los colaboradores de la sub-área administrativa de dicho departamento a su cargo, estos factores a su vez se dividen en sub-factores para ser analizados de la misma forma antes mencionada, con las preguntas respectivas y una resolución resumida de las respuestas de los 3 colaboradores versus la respuesta del supervisor, esto se desarrolló con la finalidad de no realizar demasiado extenso el reporte de resultados, con información que no aporta relevancia al análisis; finalmente se presenta el tercer objetivo específico sobre los síntomas de estrés que presentan los colaboradores entrevistados y los síntomas de estrés que ha identificado el supervisor del área en sus subordinados.

4.1.2.1 Reducción de la jornada laboral

El objetivo general es: *Analizar la reducción de la jornada laboral ocasionada por la pandemia COVID-19 y los factores de estrés, en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyol, durante el segundo cuatrimestre del 2020.* Con base en el objetivo general se establecieron dos puntos de vista, el primero con una serie de preguntas, dirigidas a un representante del departamento de Talento Humano, que serán evaluadas mediante la encuesta específica para esta persona y el segundo con interrogantes de dos encuentros diferentes, pero con preguntas similares, que están dirigidas tanto al supervisor del área en cuestión, como a los colaboradores a su cargo, para así analizar las perspectivas de cada una de las personas involucradas pretendiendo que los entrevistados sean más abiertos en cuanto al modelo de gestión planteado.

El primer objetivo específico es: *Analizar la Ley existente y su ámbito de aplicación, en relación con la reducción de las jornadas laborales debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19.* Este objetivo abarca específicamente el ámbito de aplicación de la Ley, para determinar si esta empresa cumple o no con los requisitos para la aplicación de la reducción de la jornada laboral, así como también si realizó el debido proceso ante el Ministerio de Trabajo, además de conocer el grado de afectación de la pandemia en términos laborales. De manera que a este objetivo se relaciona la entrevista al encargado del departamento de Talento Humano con un total de 13 preguntas, las cuales se presentan a continuación:

Tabla N.º 5 Ámbito de aplicación de la Ley

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
1. ¿Cuántos años de antigüedad tiene la empresa en el país?			16 años en total, la primera planta inaugurada fue en 2004 en Heredia y la segunda planta se inauguró en 2009 aquí en Coyoil.
2. ¿La compañía se ha visto afectada por la pandemia COVID-19 de manera nacional, internacional o ambas?	Ley N.º 9832 Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional.	Encargado del departamento de Talento Humano	Internacionalmente, pero nos ha afectado de forma indirecta por las decisiones de corporación.
3. Según el señor Javier Paniagua, en su artículo del 01 de julio 2020 publicado en el diario oficial crhoy, esta empresa ha tenido un fuerte impacto en su demanda de productos médicos, ¿Sabe si existen líneas de producción que se hayan detenido o reducido su capacidad debido a la afectación por la pandemia COVID-19?			Sí, todos los productos se vieron impactados en su producción normal.
4. Hablando en términos porcentuales ¿Considera que la afectación total a causa de la pandemia COVID-19, en los ingresos de esta compañía pueden superar fácilmente un 20%?	Ley N.º 9832 Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional.	Encargado del departamento de Talento Humano	No superan el 25%, esto por las medidas de precaución tomadas.
5. Al verse afectados los ingresos de esta compañía debido a la pandemia COVID-19 ¿Cuál de las dos medidas autorizadas en la Ley 9832 aplicaron en esta compañía?		Encargado del departamento de Talento Humano	Reducción de jornada laboral en personal administrativo para no afectar el operativo, con esto se evitaron rupturas de contratos.

6. ¿Realizaron la gestión correspondiente para aplicar la reducción de la jornada laboral a sus colaboradores según lo estipulado en Ley 9832 ante el Ministerio de Trabajo?

Sí, fue debidamente documentada e informada.

7. ¿La reducción de la jornada laboral fue aplicada en todos los departamentos de la compañía?

No, la reducción de Jornada se aplicó solo a la población administrativa, a la operativa, a pesar de que no se producía por falta de demanda se les mantuvo con el 90% de su salario.

8. ¿Se les redujo la jornada laboral a todos los colaboradores con el mismo porcentaje de reducción?

20% al personal administrativo y 10% al personal operativo que no trabajó por falta de demanda.

9. ¿Por cuánto tiempo se aplicó y se sigue aplicando la reducción de la jornada laboral en la empresa?

Ley N.º 9832

Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria

de emergencia nacional.

Encargado del departamento de Talento Humano

Solamente 3 meses

10. ¿Se le aplicó la reducción de jornada laboral a algún colaborador que se encuentre cubierto por los fueros de protección y medidas de paridad de género existentes en el país?

No

Encargado del departamento de Talento Humano

11. ¿Durante la reducción de la jornada laboral la empresa brindó a sus colaboradores algún tipo de subsidio ante la situación pandemia COVID-19?

Al personal operativo se le pagó el 90% de su salario aún fuera de planta durante 6 semanas, luego de esto se reinició con la producción.

12. ¿Existe en la compañía alguna permuta para el tiempo no laborado por sus colaboradores debido a las causas de pandemia COVID-19?

No, no las hay.

13. ¿Por favor, me podría comentar si usted se ha visto afectada a nivel personal con la situación actual por la pandemia COVID-19, sin tomar en cuenta la responsabilidad del cargo que ejerce en el departamento de Recursos Humanos?

Claro, la reducción salarial durante los 3 meses implicó el gerenciar de mejor forma el ingreso del hogar, para minimizar un poco el impacto.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

La brecha existente entre el estado y la empresa privada en cuanto a la aplicación y cumplimiento de la Ley en materia laboral preocupa tanto a los patronos responsables como a sus colaboradores, por consiguiente, para la investigadora es importante saber si existe algún incumplimiento de la Ley correspondiente, por parte del patrono en cuestión, que afecte directamente a los colaboradores involucrados en esta reducción de jornada.

4.1.2.2 Factores de estrés

Como corresponde, el segundo objetivo específico es: *Determinar si los colaboradores de la sub-área administrativa del departamento de Machine Shop, se han visto afectados por los factores del estrés debido a la afectación por la reducción de la jornada aplicada por la pandemia COVID-19.*

Este objetivo abarca una serie de interrogantes que indagan sobre los factores de estrés desde sus tres fuentes y sub-fuentes, las cuales son: los factores de estrés ambientales, que abarcan situaciones actuales del país como lo son la incertidumbre económica, la incertidumbre política y cambio tecnológico, los factores organizacionales que abarcan

las situaciones internas de la organización y que a su vez están relacionadas con las demandas de las tareas que se realizan, demandas del rol de cada colaborador y demandas de las relaciones interpersonales que se viven en el día a día entre los miembros del equipo de trabajo y por último los factores personales, que se relacionan directamente con la vida personal del colaborador es decir, problemas familiares, problemas económicos y problemas de personalidad, con el análisis de cada uno de estos factores de estrés se pretende obtener información sobre si los colaboradores presentan alguno de estos factores, así como también si el supervisor percibe algún comportamiento en sus subordinados relacionado con los factores de estrés antes mencionados, según se presentan a continuación:

4.1.2.3 Factores ambientales de estrés – incertidumbre económica

La primera fuente de estrés es factores ambientales, la primera sub-fuente de este factor de estrés es incertidumbre económica, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 1 y 2 de la entrevista dirigida al supervisor del área, junto con las preguntas 1,2,3,4 y 5 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se muestra:

Tabla N.º 6 Factores ambientales del estrés – incertidumbre económica, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
1. ¿Considera que su empleo o el de su equipo de trabajo se encuentra en riesgo debido a situación económica a causa de la pandemia COVID-19, que está viviendo el país?	Factores ambientales de estrés Incertidumbre económica	Supervisor del Machine Shop	Sí, se da principalmente porque si nuestro volumen de trabajo baja a causa de las bajas ventas, debemos aplicar también rebajas a los horarios.

2. ¿Considera o tiene conocimiento de que la incertidumbre económica del país a causa de la pandemia COVID-19, le genere o le haya generado estrés a su equipo de trabajo?	Durante el primer mes sí, dado que la mayor parte de la planta estaba detenida, lo que generaba preguntas de cuanto tocaría a nuestro equipo detenerse.
--	---

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 7 Factores ambientales del estrés – incertidumbre económica, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
1. ¿Considera que la situación económica del país por la pandemia COVID-19, le afecta?	Factores ambientales de estrés Incertidumbre económica	Yuliana Arroyo, Servicio Cliente al Sleiter Quesada, Dibujante Julio Alcazar, Planeador	Si me afecta ya que muchos establecimientos han cerrado, en los días que nos redujeron la jornada laboral mis ingresos se redujeron, incluso es preocupante las propuestas de políticos con respecto al alza con los impuestos, incremento de peajes y pago de exprés en comidas ya que no se pueden consumir en los restaurantes, por ejemplo. Si me afecta debido a que los servicios se vuelven más caros además y con las restricciones es difícil poder desplazarse con mayor facilidad. Claro que me afecta, a raíz de la situación económica del país la empresa para la que laboro se vio obligada a hacer una reducción de mi jornada laboral.
2. ¿Se ha visto afectado económicamente por la pandemia COVID-19?	Factores ambientales de estrés Incertidumbre económica	Yuliana Arroyo, Servicio Cliente al Sleiter Quesada, Dibujante Julio Alcazar, Planeador	Además de todo lo que conteste en la pregunta 1, se ha tenido que invertir en protocolos por esto del COVID, mascarillas, guates, alcohol, desinfectante y demás cosas que generan gastos adicionales a los gastos normales que normalmente se hacen. Sí, debido a que tuve una reducción de jornada por lo cual mi salario se vio afectado. Sí, con la reducción de mi jornada laboral mi salario se vio afectado.

3. ¿Se ha beneficiado de algunas de las medidas aplicadas por las entidades financieras ante la situación de emergencia nacional por la pandemia COVID-19?	Factores ambientales de estrés	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	No, ya que no tengo ninguna clase de deuda.
	Incertidumbre económica	Sleiter Quesada, Dibujante	No me vi afectado en esta parte.
		Julio Alcazar, Planeador	Claro que sí, con relación a mis préstamos bancarios.
4. ¿Considera que su empleo se encuentra en riesgo debido a situación económica que está viviendo el país a causa de la pandemia COVID-19?	Incertidumbre económica	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	No, la empresa se ha mostrado muy estable y nos ha llenado de mucha confianza.
		Sleiter Quesada, Dibujante	No ya que la empresa en la que laboro se encuentra muy bien posicionada.
	Julio Alcazar, Planeador	No hasta el momento, si la situación económica empeora si siento que hay peligro.	
5. ¿Ha recibido algún subsidio durante la pandemia COVID-19, por parte de la empresa donde labora?	Factores ambientales de estrés	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Recibimos una bonificación modo ayuda económica aparte de salario y pago de extras.
		Sleiter Quesada, Dibujante	Sí, un bono que me facilito la empresa en la que trabajo.
	Julio Alcazar, Planeador	Por parte de la empresa no, pero la asociación congelo el rebajo de los préstamos por un tiempo.	

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

La economía es un punto débil en cualquier momento de la vida, el balance de la economía a nivel personal, laboral y del país en general es una situación que afecta directa o indirectamente a todas las personas de una nación, es por esto, por lo que los dirigentes del gobierno deben buscar la forma de tomar las mejores decisiones económicas en pro de que el impacto económico en el grupo de poblacional de menores recursos sea el menor posible.

4.1.2.4 Factores ambientales de estrés – incertidumbre política

La segunda sub-fuente de los factores ambientales de estrés es la incertidumbre política, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 3, 4 y 5 de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 6, 7, 8, 9, y 10 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 8 Factores ambientales del estrés – incertidumbre política, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
3. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político, por la pandemia COVID-19, ha afectado a los colaboradores de su departamento?			No, considero que el tema político no ha sido factor de preocupación, tomando en cuenta que nuestra operación se ve afectada transnacionalmente.
4. ¿Considera que las decisiones que está tomando el gobierno para hacer frente a la pandemia covid19, pueden estresar o afectar la situación laboral de su equipo de trabajo?	Factores ambientales de estrés	Supervisor del Machine Shop	No, preocupa más las decisiones que toma el gobierno de USA que es el principal consumidor del producto generado en BSCI.
5. ¿Tiene conocimiento de si las medidas sanitarias que ha aplicado el gobierno debido a la pandemia COVID-19, han causado complicaciones a los miembros de su departamento?	Incertidumbre política		Se ven identificadas principalmente por el uso de mascarillas.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 9 Factores ambientales del estrés – incertidumbre política, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
6. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político, por la pandemia COVID-19, ha afectado su situación laboral?	Factores ambientales de estrés Incertidumbre política	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	No nos afecta directamente, pero a causa de manifestaciones se nos ha interrumpido el paso para llegar al lugar de trabajo, además nos genera una carga social el tener que estar a la expectativa de las malas decisiones que se toman ya que nos afecta directamente a todos, como mencione anteriormente el gran incremento en impuestos y cobros ridículos con excusa de solventar la deuda externa del país.
		Sleiter Quesada, Dibujante	No, de momento no se ve afectado ya que la política no interviene.
		Julio Alcazar, Planeador	No por el momento considero que la parte política debería tomar decisiones que no afectan al costarricense.
7. ¿Considera que el gobierno está preparado para afrontar las complicaciones políticas que le esperan al país debido a la pandemia COVID-19?	Factores ambientales de estrés Incertidumbre política	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Creo que no por la mala respuesta que se ha tenido hasta ahora, y aun no llegan esas complicaciones.
		Sleiter Quesada, Dibujante	No debido a que el pueblo ya se está dando cuenta del mal trabajo por parte de los funcionarios políticos.
8. ¿Considera que las decisiones que está tomando el gobierno para hacer frente a la pandemia covid19, pueden afectar o han afectado su situación laboral?	Factores ambientales de estrés Incertidumbre política	Julio Alcazar, Planeador	Considero que se debería de buscar ayuda de otros países que ya le hicieron frente a esta pandemia y supieron salir adelante por ende considero que a este gobierno le hace falta profesionalismo ante esta situación.
		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Si afecta la situación, mucho con las restricciones por ejemplo
		Sleiter Quesada, Dibujante	Si, las restricciones vehiculares, no permiten desplazarse libremente con mi vehículo.
		Julio Alcazar, Planeador	Sí, por las restricciones vehiculares no me puedo desplazar libremente a mi trabajo.

9. ¿Alguna de las medidas sanitarias que ha aplicado el gobierno debido a la pandemia COVID-19, le ha causado complicaciones en su situación laboral?	Factores ambientales de estrés	Yuliana Arroyo, Servicio Cliente	al	Sí, sino lleva su mascarilla no puede viajar en transporte público, ni presentarse en el trabajo sin la mascarilla (una que cumpla los requisitos del MS), no puede haber aglomeraciones en ningún lugar, baños sanitarios, reuniones, comedor, etc., si tiene síntomas de gripe el que sea, no se presente a laborar.
		Sleiter Quesada, Dibujante		Si, ya que se tienen medidas más estrictas para ingresos en la empresa
	Incertidumbre política	Julio Alcazar, Planeador		Si el horario de estas esto ha restringido el tránsito vehicular ya que me desplazo en mi carro hacia el trabajo.
		Yuliana Arroyo, Servicio Cliente	al	No
10. ¿Ha recibido algún subsidio por parte del gobierno durante la pandemia COVID-19?		Sleiter Quesada, Dibujante		No, solicité el bono proteger y no lo recibí.
		Julio Alcazar, Planeador		Por parte del gobierno por el momento no he recibido ninguna ayuda.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

El margen de actuación del gobierno para enfrentar la pandemia es muy bajo, cuenta con una administración pública débil, sin embargo, logró coordinar una condición necesaria para hacer frente a la crisis que se avecina como consecuencia de la pandemia, es necesario afrontar retos de salud, sociales y económicos; se han aprobado leyes de préstamos, traslado de fondos, suspensión temporal del trabajo o la reducción de la jornada laboral, también reformas de alivio fiscal para las empresas, esto con el fin de mantener la economía a flote. El Gobierno costarricense ha sido categorizado como un sistema efectivo, pues hasta cierto punto la pandemia ha obligado a sus dirigentes equilibrar el país entre pesos y contrapesos. A pesar de que las medidas tomadas por el gobierno han sido con el propósito de mantener la economía a flote, se han tomado otras

medidas, tales como restricciones de ingreso a extranjeros, restricciones vehiculares, limitación de la capacidad o cierre total de locales y áreas comunes, para evitar contagios comunitarios, las cuales han impactado económicamente a las industrias y a los habitantes en general. La pandemia del COVID-19 tendrá un alto impacto en materia económica y social, aunque no es posible precisar con exactitud la gravedad de esta situación.

4.1.2.5 Factores ambientales de estrés – cambio tecnológico

La tercer sub-fuente de los factores ambientales de estrés es el cambio tecnológico, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 6, 7 y 8 de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 11, 12, y 13 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 10 Factores ambientales del estrés – cambio tecnológico, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
6. ¿Desde su cargo, tomando en cuenta las complicaciones laborales a causa de la pandemia COVID-19, ha implementado el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la realización de tareas en su equipo de trabajo?			No, el equipo debe producir en equipo específico en la planta y no se puede generar el teletrabajo
7. ¿Debido a la pandemia COVID-19, su equipo de trabajo o usted se han beneficiado con algún cambio tecnológico en las jornadas laborales específicamente realizando teletrabajo?	Factores ambientales de estrés Cambio tecnológico	Supervisor del Machine Shop	Sí, principalmente en las reuniones remotas, hay una mayor comunicación y facilidad para comunicarse con los clientes debido a estas herramientas.
8. ¿Qué considera que aportan las herramientas tecnológicas a los colaboradores de su equipo, beneficios o estrés?			Sin un entrenamiento adecuado, estrés, caso contrario, es un aliado en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 11 Factores ambientales del estrés – cambio tecnológico, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
11. ¿Considera que durante la pandemia COVID-19, las herramientas tecnológicas podrían facilitar sus labores administrativas diarias?		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Las reuniones se realizan por medio de plataformas digitales para no desplazarnos a ningún lugar, algunos también trabajan desde su casa sin necesidad de exponerse.
		Sleiter Quesada, Dibujante	Sí, la herramienta Teams ha sido de gran ayuda.
		Julio Alcazar, Planeador	Si claro a lo largo de esta pandemia considero que las herramientas tecnológicas han sido clave fundamental para facilitar mis tareas laborales como una laptop o hasta el mismo celular.
12. ¿Ha tenido la oportunidad de experimentar los beneficios del cambio tecnológico en las jornadas laborales específicamente realizando teletrabajo?	Factores ambientales de estrés Cambio tecnológico	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	No porque mi función no me lo permite
		Sleiter Quesada, Dibujante	No
		Julio Alcazar, Planeador	Hasta el día de hoy mi trabajo no ha requerido que realice teletrabajo.
13. ¿Durante la pandemia COVID-19, ha experimentado algún cambio tecnológico que le haya beneficiado o perjudicado en el día a día de sus labores?		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Las plataformas digitales mediante las que nos reunimos nada más
		Sleiter Quesada, Dibujante	Si, pero ha sido un beneficio ya que ahora cuento con conocimientos en algunas herramientas tecnológicas.
		Julio Alcazar, Planeador	Hasta el día de hoy no he tenido ventajas ni desventajas he trabajado con normalidad.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

La tecnología es una herramienta de suma importancia en esta temporada, sin embargo, puede convertirse en el peor enemigo del ser humano, facilitan el trabajo sí, pero también

puede generar efectos psicosociales y emociones negativas en los trabajadores a medida que interactúan con ellas. Debido a la pandemia COVID-19, muchas empresas han optado por implementar la modalidad de teletrabajo, dicen los estudios, que por sí solo el teletrabajo puede generar más fatiga, ansiedad, se prolonga la jornada laboral y se elevan los picos de estrés, pues es un equilibrio entre las distracciones del hogar y la responsabilidad de atender los asuntos laborales y tomar decisiones difíciles en el trabajo; de acuerdo con la universidad Nacional de Costa Rica al no estar preparados para la implementación de esta modalidad, el uso de la tecnología puede significar para unos la pérdida de libertad, un limitado desarrollo personal o incluso un sentimiento de desprotección.

4.1.2.6 Factores organizacionales de estrés – demandas de la tarea

La primer sub-fuente de los factores organizacionales de estrés son las demandas de la tarea, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 9, 10, 11, 12, y 13, de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 14, 15, 16, 17, 18 y 19 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 12 Factores organizacionales del estrés – demandas de la tarea, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
9. ¿Considera que existen condiciones del ambiente físico que generen estrés a miembros de su área de trabajo?	Factores organizacionales de estrés	Supervisor del Machine Shop	No, el área es debidamente equipada para la función.

10. ¿Considera que su equipo de trabajo cuenta con las herramientas, materiales, capacitación adecuada y tiempo suficiente para llevar a cabo de manera eficiente las tareas que se le asignan diariamente?	Demandas de la tarea	Sí, cuentan con todo lo necesario para realizar sus labores.
11. ¿Considera que su equipo de trabajo tiene claras cuáles son las tareas y responsabilidades que debe desempeñar en su puesto de trabajo?		Sí, está debidamente identificado cada rol y responsabilidad a ejecutar.
12. ¿Considera que entre los miembros de su equipo de trabajo existe sobrecarga laboral?		No. Todos los días tenemos una reunión para identificar si hay sobrecarga y si requieren ayudas.
13. ¿Considera que la pandemia COVID-19 ha complicado las labores diarias en su departamento de alguna forma? Esa complicación ¿les ha generado estrés ya sea a usted a algún subordinado?		No, no ha complicado en nada la labor.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 13 Factores organizacionales del estrés – demandas de la tarea, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
14. ¿Considera que alguna de las siguientes condiciones del ambiente físico presentes en su área de trabajo le pueden generar estrés? Falta de Iluminación, ruido fuerte, problemas de temperatura, mobiliario inadecuado, poca higiene o alguna otra.	Factores organizacionales de estrés Demandas de la tarea	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente Sleiter Quesada, Dibujante	El área siempre está bien iluminada, ruido fuerte sí a veces ciertas maquinas como cortadora generan fuertes ruidos lo que dificulta la comunicación verbal, telefónica o por medio de Headset Uy! Problemas de temperatura sí, siempre el aire acondicionado es muy frío lo que me genera siempre muchos problemas, algunas sillas de la oficina no están en las mejores condiciones, siempre hay una excelente higiene Sí, problemas de temperatura

<p>15. ¿Considera que la pandemia COVID-19 ha complicado la realización de sus labores diarias de alguna forma?</p>	<p>Factores organizacionales de estrés</p> <p>Demandas de la tarea</p>	<p>Julio Alcazar, Planeador</p> <p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p>	<p>Todas las condiciones mencionadas anteriormente, considero que en algún momento de mis días laborales he sufrido estrés por la incomodidad de algunas de ellas.</p> <p>La utilización de la mascarilla y el adaptarse a ciertos protocolos es estresante</p> <p>No, ya que no involucro las necesidades personales con mi parte laboral.</p> <p>En buena teoría si la ha complicado pues al reducir mi jornada ha sido el mismo trabajo, pero en menos tiempo esto ha llevado a generar un mayor estrés en mi persona.</p>
<p>16. ¿Existen situaciones que le generan estrés durante la realización de sus tareas diarias?</p>		<p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p>	<p>No en realidad</p> <p>No, sin embargo, hay situaciones que me preocupan mas no me estresan.</p>
<p>17. ¿Considera que a causa de pandemia COVID-19, las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo han incrementado?</p>		<p>Julio Alcazar, Planeador</p> <p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p>	<p>Pues claro que sí, al verme obligado a tener un menor tiempo de trabajo para realizar mis tareas esto ha generado un estrés pues me ha obligado a hacer más eficiente en menos tiempo de lo normal.</p> <p>No en realidad mermó mucho el flujo de personas por lo que el servicio al cliente se maneja de una mejor manera</p> <p>Sí, ya que he tenido que realizar más labores que las</p>

			<p>descritas en mi puesto de trabajo.</p> <p>Si he tenido un aumento considerable pues las cosas se deben de apresurar pues todos andamos en carreras, mi trabajo ha aumentado considerablemente.</p>
<p>18. ¿Considera que sufre de estrés a causa de sobrecarga laboral?</p>	<p>Factores organizacionales de estrés</p> <p>Demandas de la tarea</p>	<p>Julio Alcazar, Planeador</p> <p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p>	<p>No</p> <p>No, por más carga laboral que tenga trato de evitar el estrés y aprovecho mi tiempo libre para hacer actividades que me relajen.</p>
<p>19. ¿La forma en como su jefe le solicita sus tareas le generan presión o estrés?</p>		<p>Julio Alcazar, Planeador</p> <p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p> <p>Julio Alcazar, Planeador</p>	<p>Sí, ya que cuando uno como trabajador se propone a trabajar por metas y estas se ven obligadas a tener un aumento en menos tiempo de lo esperado surge el estrés laboral pues todo urge.</p> <p>No, en general mis jefes han tenido un trato excelente hacia mi persona siempre.</p> <p>Sí, sin embargo, debo cumplir con las tareas asignadas de una manera rápida y eficiente.</p> <p>Sí, pues tanto él como yo tiene presión alguna sobre estas situaciones, pero al tener una sobre carga de trabajo sobre mi persona la presión que él me genera me conlleva a manejar más presión y estrés</p>

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Una gran variedad de condiciones organizacionales, tales como: la sobrecarga de trabajo que debe ejecutarse en un tiempo determinado, temor de no hacer bien y en el tiempo debido el trabajo, así como la distracción y confusión causada por luces, ruidos, hacinamiento del ambiente de trabajo, son capaces de producir estrés que muchas veces no es percibido por los supervisores, pues los diferentes individuos responden de maneras diferentes a las mismas condiciones.

El grado de control que el trabajador tiene sobre las tareas que realiza influye en su nivel de estrés, por ejemplo, un colaborador podría enfrentarse a una tarea altamente demandante sin que ello se tradujera en un mayor estrés, siempre que disponga también de un alto grado de control sobre ella, incluso una situación así podría ser altamente motivante, al ser percibida como un reto. Contrariamente, el nivel de estrés experimentado se intensificaría si el grado de control sobre la tarea es bajo y las demandas de ésta son elevadas.

Las consecuencias de un estrés prolongado provocan cambios conductuales e incluso enfermedades crónicas en los colaboradores. El control sobre la tarea vendría a amortiguar el impacto que las demandas del trabajo tienen sobre el estrés del trabajador.

4.1.2.7 Factores organizacionales de estrés – demandas del rol

La segunda sub-fuente de los factores organizacionales de estrés es la demanda del rol, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 14, y 15, de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 20, 21 y 22 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 14 Factores organizacionales del estrés – demandas del rol, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
14. ¿Considera que las labores que se realizan dentro de su área de trabajo son complicadas, confusas o pueden generar estrés a su equipo?	Factores organizacionales de estrés	Supervisor del Machine Shop	Sí, pueden llevar estrés al equipo sin una debida guía.
15. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha ocasionado conflictos de roles en su departamento?	Demandas del rol		No, los roles están muy bien definidos.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 15 Factores organizacionales del estrés – demandas del rol, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
20. ¿Durante la pandemia COVID-19, se han presentado situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más jefes le asignan ordenes contrarias para una misma tarea?	Factores organizacionales de estrés Demandas del rol	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	No
		Sleiter Quesada, Dibujante	Sí, se me ha asignado las diferentes tareas por parte de mis jefes.
21. ¿Considera que las tareas que se realizan en su área son complicadas, confusas o pueden generar estrés?		Julio Alcazar, Planeador	En mi caso no ha surgido esta situación solo recibo tareas por parte de mi jefe por el momento. Y en el momento que se diera les diría que me den prioridades.
		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	A veces es difícil manejar ciertas tareas como la comunicación con los vendors por cotizaciones y que cumplan con fechas de entrega, pero es el estrés normal del rol
		Sleiter Quesada, Dibujante	Si son complicadas ya que se necesita un análisis muy profundo para la resolución de conflictos, mas no me genera estrés.

22. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha ocasionado conflictos de roles entre los jefes de su área de trabajo?	Factores organizacionales de estrés Demandas del rol	Julio Alcazar, Planeador	Sí, en todas las áreas por más sencilla que sea la tarea siempre va a existir el estrés por mi lado mis tareas tienes un grado alto de complicación las misma me generan un estrés ya que son muchas.
		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Sí porque normalmente los jefes han trabajado desde sus casas por lo que casi nunca están presentes
		Sleiter Quesada, Dibujante	No, todo se ha tratado de manejar de la manera más transparente.
		Julio Alcazar, Planeador	Hasta el día de hoy esto no ha sido una complicación hemos sabido llevar a cabo las tareas de cada uno para evitar conflictos.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

La presión que se sufre en la función del rol específico que se ocupa dentro de una organización es uno de los factores más comunes del estrés, los roles tienen la función de reducir la incertidumbre en el puesto de trabajo, pero pueden ser el origen de problemas cuando aparece el conflicto, la sobrecarga o la ambigüedad del rol. El conflicto de rol se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo.

4.1.2.8 Factores organizacionales de estrés – demandas interpersonales

La tercer sub-fuente de los factores organizacionales de estrés son las demandas interpersonales, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 16, 17, 18, y 19, de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 23, 24, 25 y 26 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 16 Factores organizacionales del estrés – demandas interpersonales, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
16. ¿Cómo define las relaciones interpersonales dentro de su departamento?			Cordiales y adecuadas, permitiendo una buena vía de comunicación.
17. ¿Considera que la situación de estrés que se vive actualmente por pandemia COVID-19 ha causado alguna de las siguientes reacciones por parte de los miembros de su equipo de trabajo? Mala actitud, falta de compañerismo y empatía, roces entre compañeros, falta de apoyo del supervisor o del superior inmediato del supervisor o algún otro	Factores organizacional es de estrés	Supervisor del Machine Shop	No se han identificado estas situaciones.
18. ¿Considera usted que algún miembro de su grupo de trabajo sufre de estrés?	Demandas interpersonales		No tengo identificado a nadie con estrés.
19. ¿Cómo define a los miembros de su equipo en general?			Cordiales, comprometidos con las metas del departamento, dispuestos siempre a colaborar.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 17 Factores organizacionales del estrés – demandas interpersonales, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
23. ¿Las relaciones interpersonales en su área de trabajo le generan estrés?	Factores organizacionales de estrés	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	A veces el día convivir con los compañeros es difícil ya que todos manejamos diferentes situaciones de estrés, porque todos tenemos grandes responsabilidades.
		Sleiter Quesada, Dibujante	No, ya que tengo muy buena relación con mis compañeros.
		Julio Alcazar, Planeador	Sí, Solo el hecho de llevarse mal con un compañero o estar molesto esto nos lleva a un grado de estrés alto pues no trabajaríamos de la misma manera y la concentración se perdería.
		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	¡¡Todas!! La mayoría son por falta de apoyo ya que no hay una figura de autoridad, entonces cada uno hace su trabajo y no se preocupa por los demás, a veces no hay un control con la actitud del departamento entonces cuando hay una situación de conflicto se resuelve tal vez no de la mejor manera o no se maneja del todo, sino que se ignora como roces o encontronazos, a causa de que no hay empatía entre los integrantes del equipo.
Sleiter Quesada, Dibujante	Sí, falta de apoyo del supervisor.		
24. ¿Cuál o cuáles de los siguientes elementos considera usted que se dan en su departamento? Mala actitud, falta de compañerismo y empatía, roces entre compañeros, falta de apoyo del supervisor o del superior inmediato del supervisor o algún otro	Demandas interpersonales	Julio Alcazar, Planeador	Creo que la mala actitud, falta de compañerismo y la falta de apoyo por parte del supervisor inmediato son elementos que se dan en mi departamento de los cuales deberían corregirse.

<p>25. ¿Considera que algún compañero de trabajo padece de estrés?</p>	<p>Factores organizacionales de estrés</p> <p>Demandas interpersonales</p>	<p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p>	<p>Podría decir que, si hubo un compañero con mucho estrés por sobrecargo de tareas y a causa de que se tomó mucho poder en su momento, pero se trató el asunto y el ambiente cambio.</p>
<p>26. ¿El ambiente laboral en esta compañía le genera estrés?</p>		<p>Sleiter Quesada, Dibujante</p>	<p>No, pero hay compañeros que tienen más cargas de trabajo que otros.</p>
		<p>Julio Alcazar, Planeador</p>	<p>Hasta el día de hoy no tengo conocimiento de que algún compañero haya sufrido o padezca de estrés.</p>
		<p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p>	<p>A veces hay mucha presión por compromisos y volumen de trabajo.</p>
		<p>Sleiter Quesada, Dibujante</p>	<p>No, es un muy buen ambiente laboral.</p>
		<p>Julio Alcazar, Planeador</p>	<p>Pues claro al no ser un ambiente libre de toxicidades creo que esto genera más estrés de lo normal.</p>

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Las demandas interpersonales son presiones creadas por otros colaboradores, las malas relaciones con los compañeros de trabajo crean estrés, en especial entre las personas que tienen una gran necesidad social. Contar con un buen equipo de trabajo brinda la posibilidad de comunicarse y la sensación de pertenencia a un grupo, que a su vez son moderadores de factores estresantes y posibilitan el desarrollo de cada colaborador. Sin embargo, las relaciones interpersonales dejan de ser moderadoras y se convierten en sí mismas en fuentes de estrés cuando falta confianza carece el apoyo entre

compañeros, existen relaciones conflictivas, favoritismos, críticas excesivas y falta de cohesión grupal.

4.1.2.9 Factores personales del estrés – problemas familiares.

La primer sub-fuente de los factores personales del estrés es problemas familiares, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 20, 21, y 22, de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 27, 28, y 29 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 18 Factores personales del estrés – problemas personales, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
20. Tomando en cuenta la situación que se vive actualmente por la pandemia COVID-19, ¿Podría decir que el área en la que laboran usted y su equipo les permite a ambos mantener un equilibrio vida personal (familia) – trabajo?			Sí, se maneja un buen balance de vida-trabajo.
21. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha afectado la relación vida personal – trabajo de los miembros de su equipo?	Factores personales de estrés	Supervisor del Machine Shop	No, considero que ha incentivado a una mayor comunicación y convivencia familiar.
22. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones considera que afecta más el equilibrio vida-trabajo en su equipo de trabajo? estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política y económica	Problemas familiares		Estrés laboral.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 19 Factores personales del estrés – problemas familiares, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
27. Tomando en cuenta la situación que se vive actualmente por la pandemia COVID-19, ¿Podría decir que su trabajo le permite mantener un equilibrio vida personal (familia) – trabajo?		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Sí, los jefes siempre han sido demasiado flexibles y comprensivos con cualquier situación personal que a cualquiera se le presente sin diferencias ni preferencias
		Sleiter Quesada, Dibujante	Si, trato de tener la misma relación con mis familiares. La verdad si pues si tengo trabajo tengo un equilibrio en entorno a mi vida
		Julio Alcazar, Planeador	
28. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha afectado su relación vida personal – trabajo?	Factores personales del estrés	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	No, he tenido más tiempo para pasar con mi burbuja por motivos de restricción hemos sido forzados a permanecer en casa
	Problemas familiares	Sleiter Quesada, Dibujante	No, he intentado manejar mi vida de la misma manera que siempre.
		Julio Alcazar, Planeador	Si debido al aumento del trabajo esto me ha generado pensar más en el trabajo que en lo personal.
29. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones afecta más su equilibrio vida-trabajo? estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política e incertidumbre económica		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Podría decir que inestabilidad laboral, pero nunca la tuvimos entonces ninguna
		Sleiter Quesada, Dibujante	Si incertidumbre política e incertidumbre económica
		Julio Alcazar, Planeador	Considero que el estrés laboral es un factor que afecta mi equilibrio de vida-trabajo

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Cualquier situación que la persona perciba como una demanda, una amenaza o que exija un rápido cambio es productora de estrés; los problemas familiares, las dificultades conyugales, las rupturas de relaciones cercanas y problemas de disciplina de los hijos, entre otros, son dificultades que no se pueden hacer a un lado al llegar al trabajo y son

fuentes generadoras de estrés. En presencia del conflicto trabajo-familia, los trabajadores experimentan un bienestar negativo o estrés; debido a la necesidad de asignar una cantidad fija de recursos: como el tiempo y la energía, a los diferentes roles que se desempeñan tanto en la familia como en el trabajo.

4.1.3.2.8 Factores personales del estrés – problemas económicos.

La segunda sub-fuente de los factores personales del estrés es problemas económicos, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 23, 24, y 25, de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 30, 31, 32, y 33 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 20 Factores personales del estrés – problemas económicos, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
23. ¿La disminución en su salario a causa de la reducción de la jornada laboral que se le aplicó le generó preocupación, estrés, bajo rendimiento laboral, problemas de salud o alguna otra afectación?			No, dichosamente había un buen apoyo del núcleo familiar.
24. Debido a la situación económica actual por la pandemia COVID-19, ya sea a nivel personal o familiar ¿se ha visto obligado a que hacer algún recorte o ajuste económico en los gastos que normalmente tenían en su hogar?	Factores personales de estrés Problemas económicos	Supervisor del Machine Shop	No.
25. ¿Tiene conocimiento de que algún miembro de su equipo de trabajo haya tenido un fuerte impacto económico a causa de la reducción de la jornada laboral por la pandemia COVID-19?			Solo uno de los técnicos que se vio afectado por el Virus.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 21 Factores personales del estrés – problemas económicos, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
30. ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas y sus gastos personales?	Factores personales del estrés	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Sí
		Sleiter Quesada, Dibujante	No, ya que en este momento gastos como universitarios y vacacionales se vuelven difíciles de pagar.
31. ¿Su salario se ha visto afectado por la situación pandemia COVID-19?	Problemas económicos	Julio Alcazar, Planeador	Nunca es suficiente el ser humano es tan ambicioso que siempre quiere ganar más y entre más tiene más gasta pues en mi caso considero que todo va en aumento y mi salario no está acorde a mis necesidades, pero trato de manejarlo y adaptar a mi ciclo de vida.
		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente Sleiter Quesada, Dibujante	Si por la reducción de jornada, pero ya está en modo normal Si, reducción de jornada
32. Debido a la situación económica actual por la pandemia COVID-19, ya sea a nivel personal o familiar ¿se ha visto obligado a que hacer algún recorte o ajuste económico en los gastos que normalmente tenían en su hogar?	Problemas económicos	Julio Alcazar, Planeador	Claro que si debido a esta pandemia mi salario sufrió una reducción del 20 % debido a que la empresa para la que labora decidió hacer una reducción de mi jornada laboral.
		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente Sleiter Quesada, Dibujante	Si, gimnasio, cambio de alimentación o de manera recrearme Si a nivel personal, la universidad.
		Julio Alcazar, Planeador	Debido a mi reducción del 20 % de mi salario me vi obligado a reducir gastos en comida vestimenta y hasta de limitarme de usar mi

33. ¿La disminución en su salario a causa de la reducción de la jornada laboral que se le aplicó le generó preocupación, estrés, bajo rendimiento laboral, problemas de salud o alguna otra afectación?	Factores personales del estrés	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	carro solo para cosas necesarias también a reducir gastos personales. Sí, me generó estrés ya que tuve que hacer recorte de algunos gastos
	Problemas económicos	Sleiter Quesada, Dibujante	Sí únicamente preocupación
		Julio Alcazar, Planeador	Me generó preocupación sobre el no saber cuál iba a hacer el resultado de todo esto y un poco de estrés y bajo rendimiento laboral porque la situación (pandemia) no mejora.

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Las crisis económicas generan un enorme sufrimiento en la sociedad, empobrecimiento de muchas familias y profundas inseguridades. En situación de crisis, como la que se está viviendo a causa de la pandemia COVID-19, la incertidumbre económica y financiera deriva en problemas de ansiedad y estrés en las personas; los problemas económicos surgen de la incapacidad para satisfacer las necesidades en las diferentes áreas de la vida, tanto estas situaciones como los conflictos que provocan, la pérdida del empleo o la imposibilidad de encontrar otro, pueden provocar un serio incremento del estrés.

4.1.2.10 Factores personales del estrés – personalidad.

La tercer sub-fuente de los factores personales del estrés es personalidad, el cuestionamiento de este análisis se plantea con las preguntas 26, 27, 28, y 29, de la entrevista dirigida al supervisor del área, y las preguntas 34, 35, 36, y 37 de la entrevista realizada a los colaboradores del área en cuestión, tal y como se detalla a continuación:

Tabla N.º 22 Factores personales del estrés – personalidad, Perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
26. ¿Los miembros de su equipo de trabajo le generan estrés?			Sí, cuando no ejecutan adecuadamente sus labores.
27. ¿Se siente o se ha sentido estresado en el último mes a causa de la combinación trabajo-pandemia COVID-19 y vida personal?			No, por esta combinación no.
28. Si ha experimentado situaciones de estrés ¿En cuál parte de su vida considera que le afecta más, en la realización de sus laborales, con los miembros de su equipo de trabajo o en su vida familiar?	Factores personales de estrés Personalidad	Supervisor del Machine Shop	En la realización de labores.
29. ¿Cuál o Cuáles de los siguientes factores de estrés que le voy a mencionar considera pueden generar mayor preocupación a los miembros de su equipo?			(X) Problemas económicos personales. (X) Problemas personales. (X) Deterioro en la relación conyugal- familiar

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 23 Factores personales del estrés – personalidad, Perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
34. ¿Tomando en cuenta la pandemia COVID-19, está satisfecho con su trabajo actual?		Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Sí
		Sleiter Quesada, Dibujante	Sí, ya que se ha mantenido estable
		Julio Alcazar, Planeador	Le doy gracias a Dios por que la empresa en la cual labora a sabio tomar la mejor decisión para no dejar a sus empleados sin trabajo el cual me da un poco de satisfacción el saber que tengo trabajo a pesar de la situación.

<p>35. ¿Se siente o se ha sentido estresado en el último mes a causa de la combinación trabajo-pandemia COVID-19 y vida personal?</p>	<p>Factores personales del estrés</p> <p>Personalidad</p>	<p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p> <p>Julio Alcazar, Planeador</p>	<p>Sí ya que el simple hecho de desplazarnos nos expone a nosotros al virus y lo que nos hace más vulnerables ya que no somos inmunes y a la vez exponemos a nuestros seres queridos</p> <p>No he presentado estrés</p> <p>Sí, he manejado mucho estrés pues es una situación poco común el tener que quedarse encerrado me ha llevado a tratar de llevar las cosas de la mejor manera.</p>
<p>36. ¿En cuál parte de su vida considera que le afecta más el estrés, en la realización de sus laborales o en su vida familiar?</p>	<p>Factores personales del estrés</p> <p>Personalidad</p>	<p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p> <p>Julio Alcazar, Planeador</p>	<p>Afecta en ambos aspectos ya que somos seres integrales y no Podemos dejar de lado algo que nos afecta solamente porque estemos en el trabajo o en nuestro hogar</p> <p>En la realización de mis laborales.</p> <p>Considero que la presión en el trabajo es algo que se me ha complicado demasiado por el volumen de trabajo que todo esto ha generado sin embargo he tratado de llevar un equilibrio en ambas partes.</p>
<p>37. ¿Cuál o Cuáles de los siguientes factores de estrés que le voy a mencionar considera pueden generar mayor preocupación a los miembros de su equipo?</p>	<p>Factores personales del estrés</p> <p>Personalidad</p>	<p>Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente</p> <p>Sleiter Quesada, Dibujante</p>	<p>(X) Problemas con el equipo de trabajo.</p> <p>(X) Problemas económicos personales.</p> <p>(X) Problemas personales.</p> <p>(X) Deterioro en la relación conyugal- familiar</p> <p>(x) Situaciones económicas a nivel país.</p> <p>(x) Situaciones políticas.</p> <p>(x) Problemas económicos personales.</p> <p>responsabilidades.</p> <p>(x) Sobre carga de trabajo.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> (x) Situaciones económicas a nivel país. (x) Cambios tecnológicos. (x) Problemas con el equipo de trabajo. (x) Problemas con su supervisor. (x) Problemas económicos personales. (x) Sobre carga de trabajo. (x) Problemas personales.
--	--	--

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Aspectos de la personalidad de cada una de las personas como la capacidad de solicitar ayuda, la motivación, la tolerancia a tareas con mayor o menor ambigüedad o la autoestima influyen en el estrés que surge tanto en cada individuo como en el entorno. La personalidad también influye en la respuesta al estrés laboral, por ello, las personas más propensas a padecerlo sienten una amenaza en las situaciones o tareas ambiguas, tratan de negar la situación para no aceptarla, intentan evitarla todo lo posible o la afrontan de manera impulsiva e irracional, y se culpan a sí mismas por lo que ocurre. Es decir, el estrés puede ser producido por la persona misma, por sus propias características de personalidad y por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas.

4.1.2.11 Síntomas del estrés

El tercer objetivo específico es: *Identificar los síntomas del estrés presentes en colaboradores de la sub-área administrativa de Machine Shop de Boston Scientific, por la aplicación de reducción de la jornada laboral.* Este objetivo pretende identificar si el supervisor del área ha observado que sus colaboradores presentan algunos de los síntomas de estrés mencionados y si los mismos colaboradores expresan que sienten algunos de los síntomas más comunes de estrés, tal y como de detalla a continuación:

Tabla N.º 24 Síntomas del estrés – perspectiva del supervisor

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
De los síntomas de estrés laboral tanto de cambios físicos como emocionales mencionados anteriormente. Por favor me podía indicar si ha identificado alguno en los colaboradores del área administrativa del Machine Shop, al menos una vez a la semana durante el tiempo que se aplicó la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19.	Síntomas de estrés	Supervisor del Machine Shop	Cambios físicos
			Comerse las uñas
			Cambios emocionales
			Ansiedad
			Irritabilidad

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

Tabla N.º 25 Síntomas del estrés – perspectiva de los colaboradores

Pregunta	Categoría de análisis	Entrevistado	Respuestas
De los síntomas de estrés laboral tanto de cambios físicos como emocionales mencionados anteriormente. Por favor me podía indicar si ha identificado alguno en los colaboradores del área administrativa del Machine Shop, al menos una vez a la semana durante el tiempo que se aplicó la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19.	Síntomas de estrés	Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente	Cambios físicos
			Fatiga
			Migrañas
			Cambios emocionales
			Mente en blanco
			Ansiedad
		Inseguridad	
		Sleiter Quesada, Dibujante	Cambios físicos
			Comerse las uñas
			Cambios emocionales
			Abuso de alcohol
		Julio Alcazar, Planeador	Cambios físicos
			Fatiga- Agitación
			Tensión muscular
Dolores de cabeza			
			Sudoración excesiva
	Cambios emocionales		
	Ira-enojo		
	Tristeza		
			Ansiedad
			Depresión
			Baja autoestima
			Inseguridad
			Inestabilidad emocional

Fuente: Elaboración propia, diciembre 2020.

El estrés puede afectar muchos aspectos de la vida diaria y acabar derivando en una situación más difícil de controlar o incluso una enfermedad, todo el mundo padece estrés en algún momento de su vida y la mayoría de las veces es algo común y de lo que no debemos preocuparnos.

Sentir estrés ante una situación nueva o exigente es normal, sin embargo, para muchas personas, acaba por convertirse en un problema cuando la situación se alarga en el tiempo. El estrés crónico está detrás de muchos problemas que causan malestar, que afectan la calidad de vida y que, incluso, pueden llegar a causar enfermedades. Muchos de estos efectos son conocidos, pero, otros, se pueden confundir con enfermedades: caída del cabello, dolores de cabeza, contracturas, problemas de sueño, problemas intestinales, cambio en el estado de ánimo y aumento en la presión arterial, son ejemplos de algunos síntomas del estrés, que se pueden confundir y a los que cada persona responde diferente, así que los síntomas varían mucho de una persona a otra.

El estrés es una parte cotidiana de la vida y la cantidad de tensión que cada persona es capaz de tolerar es diferente, y además varía según el momento de la vida, las circunstancias personales, laborales o familiares.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. GENERALIDADES

En este apartado se van a desglosar el análisis y la discusión de los resultados del capítulo anterior, por lo que se desarrollaron sobre las categorías de análisis, el ámbito de la aplicación de la Ley N.º 9832, las fuentes y sub-fuente de cada uno de los factores de estrés, así como también los síntomas de estrés que presentan los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop.

Se realizará un análisis sobre cada una de las respuestas que hacen referencia a los diferentes objetivos específicos formulados en el estudio, iniciando con las respuestas del representante del departamento de Talento Humano y luego comprando aspectos sobre cómo concuerdan ciertos criterios o incluso la falta de correlación entre la perspectiva del supervisor del área y las respuestas de los casos individuales de cada uno de los colaboradores participantes.

5.1.1 Reducción de la jornada laboral

En este objetivo se evaluaron los requisitos del Ministerio de Trabajo con los que debía cumplir la empresa Boston Scientific, respecto al ámbito de aplicación de la Ley N.º 9832 “Autorización de reducción de jornadas de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional”, para realizar la reducción de la jornada laboral a sus colaboradores debido a la afectación a causa de la pandemia COVID-19.

El representante del departamento de Talento Humano indicó en la entrevista que se le realizó, que la empresa Boston Scientific cuenta con 16 años de presencia en el país, tiempo que sobrepasa el tiempo requerido para poder aplicar la Ley N.º 9832, ya que efectivamente sus ingresos, por la demanda de los productos médicos que fabrica se vieron afectados a nivel internacional en un porcentaje no mayor al 25% por la pandemia

COVID-19, lo que llevó a la corporación a tomar diferentes medidas en cada una de sus plantas alrededor del mundo para prevenir un mayor impacto de sus ingresos, en Costa Rica la medida que aplicaron, es una reducción de la jornada laboral en un 20% para toda la población de las áreas administrativas de la compañía y un 10% para la parte productiva por falta de demanda en la producción, durante un periodo de 3 meses únicamente.

Adicionalmente según las respuestas a las preguntas número siete y once de la entrevista aplicada a representante de Talento Humano, al personal operativo se les mantuvo el salario en un 90% como un tipo subsidio, es decir la empresa Boston Scientific les pagó el salario a sus colaboradores del área productiva durante 6 semanas, aunque ellos no se presentaron a laborar debido a que no había producción.

Con respecto a los colaboradores cubiertos por los fueros de protección y medidas de paridad de género existentes en el país, se indica que estos colaboradores no se vieron afectados, es decir no se les aplicó la reducción de jornada en ningún porcentaje.

Al mes de noviembre 2020, la empresa no cuenta con ninguna permuta para la reposición del tiempo no laborado, sin embargo, cuando un colaborador es aislado o enviado a cuarentena de manera preventiva por alguna situación particular, sin que haya sido confirmado como caso positivo y sin que cuente con la respectiva orden sanitaria, la empresa cubre el pago de ese tiempo no laborado en un 90%, y el colaborador no debe reponerlo.

Para el representante del departamento de Talento Humano según su experiencia personal la reducción salarial durante los 3 meses implicó el gerenciar de mejor forma el ingreso del hogar, para minimizar un poco el impacto.

5.1.2 Factores ambientales de estrés – incertidumbre económica

El supervisor de la sub-área administrativa del Machine Shop sí considera que el empleo tanto de él como de su equipo de trabajo podría estar en riesgo debido a la situación económica del país por la pandemia COVID-19, principalmente por el bajo volumen de trabajo y de ventas que han tenido en la empresa desde que llegó la pandemia a Costa Rica; mientras que los tres colaboradores entrevistados comparten la opinión de que no consideran que su empleo esté en riesgo a causa de la situación económica que vive el país pese a la pandemia actual, Yuliana por su parte agrega que considera que la empresa en la que labora es muy estable, lo que la llena de confianza, Sleiter considera que la empresa está muy bien posicionada y Julio menciona que si la situación empeora si considera que su empleo podría estar en riesgo, pero por el momento no.

La situación económica del país por la pandemia COVID-19, ha afectado a un gran grupo de personas porque han perdido sus empleos, también ha ocasionado el cierre de muchos establecimientos, comercios, actividades turísticas, aplicación de medidas de restricción vehicular entre otras, por ende, también la disminución en los ingresos de algunas personas, anudado al incremento en los gastos para cumplir con las medidas de prevención y protección impartidas por el Ministerio de Salud.

Los tres colaboradores entrevistados se vieron afectados económicamente con la reducción de la jornada en un 20%, en el caso de Yuliana comenta que se ha visto afectada en el pago del servicio exprés por la comida ya que no se puede consumir en algunos restaurantes o no se puede movilizar por las restricciones, además le preocupan las propuestas de los políticos con respecto al alza de impuestos y peajes y ha tenido gastos considerables en la compra de mascarillas, alcohol y desinfectante.

Sleiter concuerda con Yuliana en que los servicios se vuelven más caros y las restricciones afectan la movilidad, Julio por su parte únicamente comenta que su salario se vio afectado.

Las entidades financieras también han aportado su granito de arena, ante la situación económica actual que se vive debido a la pandemia COVID-19 y han emitido una serie de medidas para ayudar a sus deudores, como es el caso Julio que se benefició de estas medidas en cuanto a los préstamos bancarios que posee.

Pese a la situación económica tanto del país como de la empresa en la que laboran, Yuliana y Sleiter recibieron un subsidio como tipo bono por parte de la empresa, mientras que Julio gozó del beneficio de que se le congelaran por un tiempo el rebajo de cuotas, de un préstamo que posee en la asociación.

La incertidumbre económica tanto de un país como de una persona puede llegar a generar algún porcentaje de estrés y máxime cuando está de por medio una pandemia como la del COVID-19, por lo que de acuerdo con la observación de Alejandro el supervisor de la sub-área administrativa del Machine Shop, durante el primer mes de pandemia si percibió cierto nivel de estrés, dado que la planta tenía detenida el área de producción y surgía la inquietud de cuando tocaría al departamento del Machine Shop detener sus operaciones.

5.1.3 Factores ambientales de estrés – incertidumbre política

Las decisiones políticas tanto a nivel nacional como internacional, normalmente siempre causan algún tipo de disconformidad en la población, pero cuando se trata de una situación poco común como lo es la pandemia COVID-19, las decisiones que tomen

nuestros políticos pueda que no sean las mejores, que no haya suficiente tiempo para analizarlas y no agraden a la mayoría de los habitantes de la nación, pero lo cierto es, que es difícil en cualquier parte del mundo estar preparados para afrontar algún tipo de pandemia.

El gobierno de Costa Rica desde que inició la pandemia ha ido publicando una serie de decisiones políticas y medidas sanitarias en pro de la población y con el fin de disminuir la afectación de la pandemia y que la situación política del país no se agrave, sin embargo, tanto el supervisor como los tres colaboradores entrevistados concuerdan en que las decisiones de la situación política que atraviesa el país no los afecta con relación a la pandemia COVID-19, además consideran que el gobierno no está preparado para afrontar la pandemia de la mejor manera, Yuliana dice que la situación política que atraviesa el país no la afecta directamente, pero que a causa de manifestaciones se le ha interrumpido el paso para llegar al lugar de trabajo, y le genera una carga social el tener que estar a la expectativa de las malas decisiones que se toman ya que considera que afecta indirectamente a todos, como por ejemplo con el gran incremento en impuestos y cobros ridículos con excusa de solventar la deuda externa del país, Sleiter por su parte considera que al país le falta profesionalismo y que debería buscar apoyo en otros países para afrontar la pandemia de una mejor manera, adicionalmente Alejandro comenta que le preocupan más las decisiones políticas de Estados Unidos, dado que es el principal consumidor del producto que se fabrica en Boston Scientific.

En Costa Rica la decisión política que más ha traído controversia entre la población son las restricciones vehiculares, siendo así que Yuliana, Sleiter y Julio coinciden en que es la decisión del gobierno que más complicación les ha traído, además las medidas

sanitarias impartidas también han causado resistencia en la población trabajadora de Boston Scientific, principalmente en el uso de la mascarilla según lo observado por el supervisor Alejandro, Yuliana que comenta su indignación diciendo que sino lleva su mascarilla no puede viajar en transporte público, ni presentarse en el trabajo sin la mascarilla (una que cumpla los requisitos del MS), no puede haber aglomeraciones en ningún lugar, baños sanitarios, reuniones, comedor, etc., si tiene síntomas de gripe el que sea, no se presente a laborar, Sleiter comparte la misma opinión expresando que las medidas para ingresar a laborar se han vuelto más estrictas.

El gobierno costarricense ha emitido el bono proteger como subsidio a las personas que se le hayan visto afectados sus ingresos económicos, en este caso Yuliana y Julio no lo han solicitado, pero en el caso de Sleiter sí lo solicito y le fue negado, pese a la disminución de sus ingresos por la reducción de jornada laboral que le aplicaron.

5.1.4 Factores ambientales de estrés – cambio tecnológico

El avance tecnológico y la digitalización de muchos puestos laborales es un cambio inminente en casi todo el mundo, lo que a su vez trae consigo una infinidad de herramientas tecnológicas que facilitan la vida diaria de los seres humanos y que son de gran ayuda en situaciones adversas, como lo es la pandemia COVID-19, que nos ha obligado a depender aun más de la tecnología y virtualizar muchas de las tareas cotidianas tanto en el ámbito personal, laboral y profesional que se habían estado realizando de manera presencial.

Si bien es cierto, en el caso de los colaboradores entrevistados en este proyecto, las tareas que realizan no les permiten gozar del teletrabajo ni el uso de varias herramientas

tecnológicas, más allá de la plataforma Teams, esta herramienta ha sido de gran apoyo tanto para Yuliana, Sleiter y Julio quienes permanecen en la planta como para Alejandro su supervisor que se encuentra realizando teletrabajo, aportando beneficios y eliminando el estrés de la barrera de la comunicación principalmente en las reuniones remotas, ya que le permite una mayor comunicación con su equipo de trabajo y le brinda una facilidad para comunicarse con los clientes a la distancia.

5.1.5 Factores organizacionales de estrés – demandas de la tarea

Las tareas propias de cada puesto de trabajo suelen ser fáciles o complicadas dependiendo de la perspectiva de cada persona y las situaciones aledañas al entorno, generando ciertas molestias a los colaboradores e incluso podrían llegar a generar estrés, actualmente con la pandemia COVID-19, hay cambios como el distanciamiento social, el uso de mascarillas como menciona Yuliana, la reducción de jornadas pero no de trabajo y algunos otros protocolos de salud, que impiden desarrollar las tareas laborales con normalidad y que pueden generar estrés.

Julio y Sleiter comentan que la forma en que su supervisor les solicita la realización de sus labores les genera estrés y presión, además indican que las tareas y responsabilidades de sus puestos de trabajo han incrementado y ahora tienen no solo más trabajo que antes de la pandemia, sino que tienen menos tiempo para cumplir con todas sus tareas, situación que le genera cierto estrés a Julio afirmando que siente que tiene sobrecarga laboral y cierta preocupación mas no estrés a Sleiter, caso contrario es el de Yuliana, ella indica que sus tareas y responsabilidades no incrementaron más bien que mermó mucho el flujo de personas de su puestos por lo que el servicio al cliente se

maneja de una mejor manera y afirma recibir un trato excelente por parte de su jefe a la hora que le solicita la realización de sus labores.

Alejandro desde su perspectiva de supervisor considera que no hay recarga de trabajo en su equipo y que la pandemia no ha complicado en nada las tareas diarias de sus subordinados, contrario a lo que expresan Sleiter y Julio, afirma además que los miembros de su equipo cuentan con todas las herramientas, materiales, capacitaciones adecuadas, los recursos para la realización de sus tareas de forma eficiente y tienen claramente definidas sus responsabilidades.

Las condiciones del ambiente físico del área de trabajo como el ruido, iluminación, mobiliario o temperatura, pueden ser una fuente de estrés para algunas personas, en este caso los tres colaboradores entrevistados concuerdan y afirman sentir estrés por las condiciones del ambiente físico en el que laboran, pese a que el supervisor considera que el área está debidamente equipada para la realización de las labores; Yuliana y Sleiter afirman tener problemas con la temperatura, dicen que el aire acondicionado es muy frío lo que les genera siempre muchos problemas, concuerdan que la iluminación, el mobiliario y la higiene del lugar es adecuada, Julio por su parte es de los que siempre tiene calor y considera que las condiciones antes mencionadas le han generado estrés en algún momento durante la realización de sus labores, además comparte con Yuliana el sentimiento de que el ruido de algunas máquinas es bastante alto y en ocasiones dificulta comunicación verbal, telefónica o por medio de Headset.

5.1.6 Factores organizacionales de estrés – demandas del rol

Si bien es cierto, que en toda compañía los puestos de trabajo deben tener claramente definidas las tareas a realizar por parte de sus colaboradores a cargo, esto no quiere

decir que no vayan a surgir conflictos de roles entre algunos de los jefes a cargo, lo que puede generar ciertas complicaciones a los ejecutores del puesto y ocasionarles estrés, debido a la pandemia COVID-19 en la sub-área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific, tanto el supervisor como los tres colaboradores entrevistados concuerdan en el hecho de que la demandas del rol que ejercen son complicadas ya que exigen un análisis profundo, concentración, buena comunicación y una adecuada programación de los tiempos de entrega.

Durante la pandemia COVID-19, con respecto a los conflictos de roles porque dos o más jefes imparten ordenes contrarias para una misma tarea, el único que lo ha percibido es Sleiter debido a que los demás jefes del departamento suelen pedirle ayuda en la realización de varias actividades diferentes a las de su rol, lo que le ocasiona el conflicto, mientras de Yuliana considera que existe conflicto de roles pero entre los jefes del departamento, debido a que estos trabajan desde sus casas por la pandemia, no siempre están en el mismo canal, lo que hace que un jefe le solicite una tarea a una persona y otro jefe le solicite hacer esa misma tarea a otro compañero, a veces también sucede que un jefe solicita algo y al ratito otro jefe otra cosa diferente, ambas solicitudes referentes a una misma actividad ocasionando así los conflictos, finalmente Julio concuerda con Alejandro y tienen una perspectiva muy diferente indicando así que en su departamento no existen conflictos de roles.

5.1.7 Factores organizacionales de estrés – demandas interpersonales

Cada ser humano por naturaleza tiene una interpretación diferente de la vida y por ende las relaciones interpersonales suelen ser difíciles en el cualquier ámbito de la vida ya sea el laboral, personal, familiar o social.

En los grupos laborales las relaciones interpersonales normalmente no fluyen de la mejor manera ya que es muy común ver problemas entre compañeros de trabajo, e incluso situaciones mayores que llegan al extremo de que alguna persona sea removida de su puesto, sea despedida, renuncie, se dé un mal ambiente laboral o las víctimas sufran estrés debido a la presión que ejerce la mala relación que están viviendo, pero ese no es el caso del personal de este proyecto ya que el supervisor afirma que las relaciones interpersonales de los miembros de su departamento son cordiales y adecuadas, permiten una buena vía de comunicación, mientras de Yuliana y Julio consideran que convivir con sus compañeros puede ser difícil porque todos son diferentes y a veces sí les puede generar estrés, Julio agrega que el hecho de que él se lleve mal con un compañero de trabajo le puede generar un estrés muy alto, no trabajaría de la misma manera e incluso podría perder su concentración, Sleiter por su parte afirma no estresarse y tiene una muy buena relación con sus compañeros.

Tanto al supervisor como a los tres colaboradores se les realizó la misma pregunta sobre cuál de los siguientes elementos: Mala actitud, falta de compañerismo y empatía, roces entre compañeros, falta de apoyo del supervisor o del superior inmediato del supervisor, podrían reconocer en su área de trabajo, Yuliana respondió que ¡¡Todas!! la mayoría son por falta de apoyo ya que no hay una figura de autoridad, entonces cada uno hace su trabajo y no se preocupa por los demás, a veces no hay un control con la actitud del departamento entonces cuando hay una situación de conflicto se resuelve tal vez no de la mejor manera o no se maneja del todo, sino que se ignora como roces o encontronazos, a causa de que no hay empatía entre los integrantes del equipo, para Sleiter el único elemento que reconoce es la falta de apoyo del supervisor y Julio indica

que la mala actitud, falta de compañerismo y la falta de apoyo por parte del supervisor inmediato son elementos que se dan en el departamento y además considera que deberían corregirse, mientras que el supervisor afirma de manera muy segura que no ha identificado estas situaciones.

El supervisor de la sub-área administrativa del Machine Shop afirma que no ha identificado que ninguno de los miembros de su equipo que padezca de estrés, Julio y Sleiter concuerdan con su supervisor de que no conocen el caso de ningún compañero que sufra estrés y Yuliana comenta que conoció un caso de un compañero con mucho estrés por sobrecarga de tareas y a causa de que se tomó mucho poder en su momento, pero se trató el asunto y el ambiente cambió. Con respecto al ambiente laboral en general Alejandro define a los miembros de su equipo como personas cordiales, comprometidas con las metas del departamento, dispuestas siempre a colaborar, para Yuliana a veces hay mucha presión por compromisos y volumen de trabajo, pero el ambiente laboral es bonito, Sleiter siente que hay un muy buen ambiente laboral y Julio no concuerda con ellos y expresa que, al no ser un ambiente libre de toxicidades, esto le genera más estrés de lo normal.

5.1.8 Factores personales del estrés – problemas familiares

El balance vida trabajo es un equilibrio que no es fácil de conseguir debido a las diferentes situaciones y grandes cambios que se viven actualmente a causa de la pandemia COVID-19, tener ese balance es aún más difícil, sin embargo, no es el caso de Alejandro con su perspectiva de supervisor en concordancia con Yuliana, Sleiter y Julio ya que afirman pese a la pandemia actual tienen un buen balance vida-trabajo, además de que

los jefes son muy flexibles y comprensivos, los cuatro también concuerdan en que la pandemia no ha afectado la relación vida personal-trabajo, en el caso de Alejandro que más bien ha sido beneficiosa pues ha incentivado a una mayor comunicación y convivencia familiar, parecido al caso de Sleiter que ha tenido más tiempo para pasar con su burbuja.

Se le preguntó tanto al supervisor como a los colaboradores cuál o cuáles de las siguientes situaciones afecta más su equilibrio vida-trabajo: estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política e incertidumbre económica, para Alejandro y Julio el estrés laboral es la situación que más le afecta, Yuliana por su parte indica que es la inestabilidad laboral su mayor preocupación, mientras que para Sleiter son la incertidumbre política e incertidumbre económica las situación que pueden desequilibrar su balance vida trabajo.

5.1.9 Factores personales del estrés – problemas económicos.

La remuneración económica que recibe una persona por su trabajo no siempre suele llenar las expectativas de esa persona, el ser humano en su mayoría suele ser ambicioso cuando se trata de dinero y siempre quiere ganar más, normalmente los colaboradores son muy competitivos, buscan sobresalir, siendo más eficientes que sus compañeros con el fin de ganar un ascenso, alguna remuneración económica extra, pero con la pandemia COVID-19, esta meta se ha truncado en cierta manera, ya que aparte de que muchas personas han perdido sus empleos, a otras sus ingresos se les ha reducido en algún porcentaje, las compañías están enfocadas en mantener a flote sus operaciones más que en motivar económicamente a sus colaboradores, lo que

complica la ilusión de los colaboradores de ganar más dinero, como es el caso de Julio que expresa de forma jocosa que el dinero nunca es suficiente para una persona ambiciosa como él se describe, aparte de que piensa que entre más dinero gana, más dinero gasta y aunque el salario que recibe considera que no está acorde a sus necesidades, ha aprendido a adaptarse equilibrando su ciclo de vida, Yuliana por su parte considera que su salario si es acorde a sus necesidades, sin embargo, sí se ha visto afectada económicamente por la reducción de jornada que sufrieron debido a la pandemia COVID-19.

Los tres colaboradores entrevistados afirman que han tenido que realizar ciertos recortes económicos en su vida, en el caso de Yuliana, le gusta mucho salir los fines de semana con sus amigos, recrearse de forma sana, así como también probar comidas diferentes, pero debido a toda la situación económica que se vive ha tenido que recortar esos gastos, también ha tenido que dejar el gimnasio y por ende modificar su alimentación, Sleiter tuvo que poner en pausa sus estudios universitarios el tiempo que le aplicaron la jornada reducida ya que el ve por sus padres y el dinero no le alcanzaba, Julio tuvo que limitarse a usar su carro para economizar combustible, empezó a viajar en el bus de la empresa, lo que implicaba levantarse más temprano, pero bueno como él comenta por lo menos algo se ahorra, así que valía la pena el sacrificio, además redujo algunos gastos personales así como también gastos en comida y vestimenta, finalmente los tres coinciden en que la disminución de sus respectivos salarios, aunado a los recortes del presupuesto personal si les generó un poco de estrés y preocupación. El supervisor a nivel personal comenta que la reducción de sus ingresos a causa de la pandemia COVID-19, no le generó estrés ya que dichosamente no tuvo que realizar

ningún recorte de gastos debido a que cuenta con un muy buen apoyo en el núcleo familiar; con respecto a su equipo de trabajo comenta que, no tiene conocimiento de que algún miembro de su equipo de trabajo haya tenido un fuerte impacto económico a causa de la reducción de la jornada laboral por la pandemia COVID-19, únicamente el caso de un colaborador que se vio afectado por el virus, lo que lo llevó a guardar la orden sanitaria, causando un pequeño impacto económico porque no recibía su salario completo debido a la incapacidad de la CCSS por la orden sanitaria.

5.1.10 Factores personales del estrés – personalidad.

Partiendo del hecho de la dicha que es tener un trabajo estable en estos tiempos de la pandemia COVID-19, eso no quiere decir que algunos trabajadores sientan insatisfacción con su actual trabajo, pero ese no es el caso de Yuliana, Sleiter y Julio, ya que expresan con alegría en sus rostros, sentirse muy satisfechos del trabajo que tienen, pese a la situación de pandemia actual.

Estar contento con el trabajo que se tiene, no significa que no se pueda sentir estrés, máxime si se le agrega el factor pandemia COVID-19 y el equilibrio vida-trabajo, pero ese no es el sentir de Alejandro y Sleiter quienes aseguran no sentirse estresados por esta combinación, pero si por otras situaciones ajenas al tema de este proyecto, en el caso de Alejandro expresa que la parte de su vida que más estrés le genera es la laboral, pero considera que debe ser normal por las responsabilidades que tiene en la Jefatura a su cargo; Yuliana en particular afirma sentir estrés por la vulnerabilidad que existe al tener que desplazarse, exponerse al virus y llegar a contagiarse, porque pone en riesgo a sus seres queridos, pero no siente estrés por el equilibrio vida-trabajo, cree fielmente

que las personas son seres integrales y aunque se quiera no se puede dejar de lado alguna situación que le esté afectando, solamente porque se está en el trabajo o en el hogar, Julio se muestra confundido, aburrido y obstinado hasta cierto punto con la combinación antes descrita, afirma que siente mucho estrés porque esta situación de pandemia no es común, no se puede saber que pasará en el futuro y no le gusta para nada el encierro, expresa que es una persona de salir, socializar, disfrutar la vida en compañía de amigos y seres queridos, actividades que no son posibles en estos momentos de pandemia, agrega que la parte de su vida que más le genera estrés es sin duda la laboral, debido a la carga de trabajo que tiene, sin embargo, trata en la medida de lo posible mantener el equilibrio entre la vida personal y la laboral.

Hasta acá se han analizado cada una de las sub-fuentes de los factores de estrés individualmente, sin embargo, se hizo una última pregunta a cuatro de las personas entrevistadas, para conocer cuál o cuáles de esos factores consideran que les pueden generar mayor preocupación a nivel general, Alejandro desde su punto de vista de supervisor considera que los factores que más pueden preocupar a los miembros de su equipo son problemas económicos personales, problemas personales y deterioro en la relación conyugal- familiar, muy atinado en su percepción ya que los tres colaboradores concuerdan con él en que los problemas económicos personales es uno de los factores que más preocupación les genera.

Tanto Yuliana como Julio expresan que para ellos es importante llevarse bien con sus compañeros de trabajo, por lo que les preocuparían los problemas que se puedan dar con el equipo de trabajo además de los problemas personales igual que a Alejandro, Yuliana comparte con Alejandro que el factor deterioro de la relación conyugal- familiar

les preocupa, mientras que Julio y Sleiter tienen en común la preocupación por los factores como situaciones económicas a nivel país, problemas con su supervisor y sobre carga de trabajo, además a Sleiter también lo inquietan las situaciones políticas, ya que considera que la población más débil es la más grandemente afectada por las malas decisiones que toma el gobierno, finalmente a Julio específicamente de aterran los cambios tecnológicos ya que se considera poco hábil con la tecnología, afirmando que es una de sus mayores debilidades.

5.1.11 Síntomas del estrés

Como tercer y último objetivo se planteó identificar cuál o cuáles, de los síntomas de estrés más comunes, dicen sentir con mayor frecuencia los colaboradores, a lo que respondieron:

Yuliana Arroyo, Servicio al Cliente:

Cambios físicos que presenta:

- ✓ Fatiga
- ✓ Migrañas

Cambios emocionales que presenta:

- ✓ Mente en blanco
- ✓ Ansiedad
- ✓ Inseguridad

Sleiter Quesada, Dibujante

Cambios físicos que presenta:

- ✓ Comerse las uñas

Cambios emocionales que presenta:

- ✓ Abuso de alcohol

Julio Alcazar, Planeador

Cambios físicos que presenta:

- ✓ Fatiga
- ✓ Tensión muscular
- ✓ Dolores de cabeza, Agitación
- ✓ Sudoración excesiva

Cambios emocionales que presenta:

- ✓ Ansiedad
- ✓ Inseguridad
- ✓ Ira-enojo
- ✓ Tristeza
- ✓ Depresión
- ✓ Baja autoestima
- ✓ Inestabilidad emocional

Desde la perspectiva del supervisor los síntomas que ha logrado visualizar en su equipo en general, son: comerse las uñas, irritabilidad y ansiedad.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Debido a la llegada de la pandemia COVID-19 a nuestro país, hemos analizado los cambios más importantes que esto ha ocasionado en cuanto a las regulaciones laborales impartidas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como también las complicaciones en la realización de las labores tanto del sector público como el sector privado, y la gran afectación que de una u otra manera ha tenido en cada uno de los trabajadores que han sido sin duda, los que se han llevado la peor parte en diferentes aspectos de sus vidas, y hemos llegado, al final de esta investigación, después de realizar un importante sobre el análisis del impacto que tuvo la reducción de la jornada laboral, en los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop, de la empresa Boston Scientific Coyol y los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales, que presentan dichos colaboradores, a causa de la pandemia COVID-19, durante el segundo cuatrimestre del año 2020. Para esto se establecieron 3 objetivos específicos los cuales son cruciales en cuanto a los resultados obtenidos y las conclusiones de esta investigación.

Con base en el primer objetivo específico: analizar la Ley existente y su ámbito de aplicación, en relación con la reducción de las jornadas laborales debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19, se concluye lo siguiente:

1. La empresa Boston Scientific cumplió a cabalidad con todos los requisitos solicitados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, por lo que realizó el debido proceso ante esta institución, para aplicar la reducción de la jornada laboral a sus colaboradores legalmente.

2. Se reconoce la responsabilidad laboral de esta empresa, ya que no aplicó divisiones del personal por niveles jerárquicos y redujo en igualdad de porcentajes a todos los colaboradores de la empresa un 20% y únicamente un 10% para el área de producción, por un periodo único de tres meses y pese a que la afectación en las ventas fue superior a estos porcentajes, la empresa no trasladó el mismo porcentaje de afectación-reducción a sus colaboradores, sino que se sostuvieron con los recursos de la empresa en las operaciones.
3. El departamento de talento afirma que con los colaboradores que pertenecen al área productiva, aplicaron una excepción debido a que la empresa les pagó el salario en un 90%, durante 6 semanas sin que los colaboradores del área productiva se presentaran a laborar, ya que aunque se quisiera laborar no había producción porque a nivel internacional la demanda de productos estaba en pausa, entonces no había nada que producir, consecuentemente cuando estos trabajadores retomaron las laborales no tuvieron que reponer ese tiempo que se les pagó y que no laboraron, porque la empresa lo manejó como modo de agradecimiento a estos colaboradores por pertenecer a unas de las áreas más importantes para el éxito de la compañía.
4. En cuanto a los colaboradores cubiertos por los fueros de protección y medidas de paridad de género existentes en el país, se concluye que estos no se vieron afectados, es decir la empresa no les aplicó la reducción de jornada en ningún porcentaje, porque decidieron que al ser un grupo vulnerable y ante la situación económica que se está viviendo actualmente, no era prudente aplicarles la

reducción, por lo que se manejó como una ayuda extra para los colaboradores en condiciones de fueros de protección y paridad de género.

5. Con respecto a la permuta del tiempo no laborado se concluye que la empresa no tiene un plan elaborado, simplemente tiene estipulado cubrir el salario en un 90% a todos los colaboradores que se vean directamente afectados por el virus que no cuenten con una incapacidad, es decir, la empresa actualmente paga un 90% del salario a los colaboradores que sean confirmados como casos positivos, indiferentemente de si se contagiaron en el trabajo o fuera de su lugar de trabajo, también cubre en un 90% el salario de los trabajadores que deben ser aislados o enviados a cuarentena, ya sea por sospecha de tener el virus, nexo epidemiológico, por contacto con algún caso positivo, o porque estén esperando el resultado de la prueba aplicada para detectar el COVID-19, sin que cuenten con una incapacidad para cubrir ese tiempo perdido, esta medida es aplicada para todos los trabajadores de la planta por los días y las veces necesarias para que la persona pueda reintegre a sus labores.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual fue: determinar si los colaboradores de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop, se han visto afectados por los factores del estrés debido al impacto por la reducción de la jornada aplicada por la pandemia COVID-19, se concluye lo siguiente:

6. Con respecto a los factores ambientales de estrés se concluye que a pesar de la incertidumbre económica y política que se vive actualmente en el país, tanto el supervisor como los colaboradores, consideran que no los ha afectado debido al

gran apoyo que les ha dado la empresa en la que laboran, ya que esta empresa ha asumido con sus propios recursos, los costos de la mayor parte de la afectación por la pandemia, no trasladando el mismo nivel de afectación sufrido por la baja en las ventas a nivel corporativo a sus colaboradores en la reducción de sus salarios, que si bien es cierto, que se les aplicó la reducción de jornada laboral, fue en un porcentaje mínimo, que no causó mayor impacto y fue manejable para estos colaboradores, al punto que sienten que su empleo no se encuentra en riesgo por laborar en empresa transnacional muy sólida y estable.

7. Los cambios tecnológicos como el uso de plataformas digitales han sido de gran ayuda tanto a los colaboradores como al supervisor, aunque que la única plataforma que utilizan es Teams, su uso les ha ayudado a tener una comunicación constante con sus superiores quien no se encuentran el lugar, porque están teletrabajando, también les ha ayudado en la realización de reuniones de equipo y seguimiento de proyectos, así como también comunicarse con algunos clientes sin necesidad de aplicar la presencialidad, Adicionalmente el teletrabajo en estos momentos, no está al alcance de los colaboradores de la sub-área administrativa del Machine Shop, ya que se tiene estipulado dentro de la empresa que en los departamentos operativos en general no puede aplicarse el teletrabajo, sin embargo, las labores que realizan los colaboradores de esta investigación son teletrabajables en su totalidad.
8. Se identifica que en cuanto a los factores organizacionales de estrés, a causa de la pandemia COVID-19 y su impacto en la realización de las tareas diarias de los colaboradores, éstos no han presentado situaciones de estrés, sino más bien se

evidencia que existe sobrecarga laboral en las demandas de la tarea y del rol, lo que si les genera estrés a los colaboradores en ciertas ocasiones, sin embargo, el supervisor considera que no existe tal sobrecarga y que todos los colaboradores tienen bien distribuidas sus responsabilidades.

9. Los colaboradores sienten una gran presión por parte del supervisor por la forma en que éste les solicita la realización de las tareas, sin que el supervisor del área sea consciente de este sentir de los miembros de su equipo hacia él.
10. Se evidencia ausencia total de liderazgo y falta de apoyo por parte del supervisor, lo que provoca una mala actitud entre los compañeros, así como también falta de compañerismo, mientras que el supervisor afirma de manera muy segura que no ha identificado falta de compañerismo ni mala actitud entre los colaboradores de su equipo.
11. Los colaboradores afirman y coinciden en que las condiciones ambientales del lugar de trabajo como la temperatura y el ruido les generan estrés, hecho que, hasta el momento, no ha sido atendido por sus superiores ni se menciona que se haya realizado alguna surgencia para subsanar estos problemas de condiciones ambientales dentro del lugar de trabajo que sufren los colaboradores.
12. En cuanto a los factores personales del estrés, tanto los colaboradores como para el supervisor concluyen que la empresa les brinda un excelente balance vida trabajo, pero tomando en cuenta situaciones de vida como estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política e incertidumbre económica, todos los entrevistados concuerdan que la situación de vida que más les genera estrés es el ámbito laboral.

Finalmente, con el fin de identificar los síntomas del estrés presentes en colaboradores de la sub-área administrativa de Machine Shop de Boston Scientific, por la aplicación de reducción de la jornada laboral, se estableció el tercer objetivo específico, el cual concluye de la siguiente manera:

13. En el caso de los colaboradores los síntomas que más expresan sentir pertenecen a los cambios emocionales, siendo la fatiga, la irritabilidad, la inseguridad y la ansiedad los principales, por otro lado, en cuanto a los cambios físicos más evidentes son, comerse las uñas y dolores de cabeza, sin dejar de lado un caso especial de un colaborador que confiesa el abuso de alcohol, que precisamente no lo anuda al estrés laboral, pero que si es importante que el departamento de talento humano le brinde apoyo.

6.2 RECOMENDACIONES

Al establecer las diferentes conclusiones de esta investigación, realizada a los colaboradores de sub-área administrativa del Machine Shop de la empresa Boston Scientific Coyol, se demuestra que a pesar del impacto ocasionado por la reducción de la jornada laboral debido a la pandemia COVID-19, y después de analizar de los factores del estrés en relación con la reducción de jornada laboral y las consecuencias que la problemática analizada en esta investigación pudo haberles generado, se concluye que los colaboradores se muestran con una actitud muy optimista frente a la situación que se está viviendo, así como también con respecto a cómo manejarlo y aprender a vivir en esta nueva normalidad; según sus propias experiencias indican que

viven ciertas consecuencias de los factores de estrés de tipo organizacionales, además, expresan sentir algunos de los síntomas de estrés que han sido definidos por los expertos en el campo, como los síntomas más comunes de cuando se sufre estrés, que si bien es cierto no podríamos clasificar en qué fase del estrés se encuentran, sí recomendamos al departamento de talento humano prestar atención a esta conclusión e indagar más a fondo con el apoyo de profesionales en campo, el tipo de atención y acompañamiento que necesiten los colaboradores según corresponda.

Por lo tanto, se formulan las siguientes recomendaciones a la empresa Boston Scientific Coyoil, las cuales van dirigidas al departamento de Talento humano para aplicar en la sub-área administrativa del Machine Shop y el resto de este departamento, y que también pueden ser aplicadas a toda la compañía cuando las circunstancias así lo permitan.

Con base en el primer objetivo específico: analizar la Ley existente y su ámbito de aplicación, en relación con la reducción de las jornadas laborales debido a la emergencia nacional por la pandemia COVID-19, se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda a la empresa Boston Scientific, cumplir con los procedimientos establecidos por el Ministerio de trabajo en caso de que requieran volver a aplicar una reducción de jornada laboral, y seguir los siguientes pasos para aplicar correctamente la Ley N.º 9832:
 - ✓ Ingresar a la página www.mtss.go.cr en la opción solicitud de prórroga para suspensiones de contrato y reducciones de jornadas laborales.

- ✓ Descargar los instructivos y formato de planilla para empresas con más de 30 colaboradores, leerlos y recolectar toda la información que se indica, para facilitar su gestión con el formulario.
 - ✓ Ingresar al formulario con el usuario y contraseña que se indica en los instructivos.
 - ✓ Seguir los pasos del instructivo, adjuntar la documentación que el formulario indique y enviar el formulario para aprobación por parte del Ministerio de Trabajo.
2. Considerar en futuros procesos que afecten directamente a los colaboradores como en este caso, realizar un escudriño del personal sin perder la esencia de la responsabilidad laboral que los caracteriza como un excelente lugar de trabajo, para aplicar la reducción de jornada en diferentes porcentajes basado en las variables, como, por ejemplo:
- ✓ Antigüedad laboral.
 - ✓ Nivel jerárquico.
 - ✓ Cargos y responsabilidades dentro de la empresa.
 - ✓ Situaciones personales de fuerza mayor de las cuales la empresa tenga conocimiento.
 - ✓ Personal que pertenezca a las áreas funcionales de la empresa.
3. Implementar políticas internas que vayan en pro del bienestar de sus colaboradores, para evidenciar el valor que representa el Talento humano dentro de esta compañía, así como también fomentar el sentido de pertenencia de colaboradores para con esta organización, por ejemplo:

- ✓ Incentivos al área productiva ya que es una de las áreas más valiosas para esta empresa.
 - ✓ Establecer metas y objetivos a corto plazo entre los diferentes departamentos que incluyan el reconocimiento de logros para fomentar la motivación. Celebrar los logros individuales y colectivos, significa reconocer el esfuerzo y es muy gratificante para los colaboradores.
 - ✓ Elaborar una política general que indique los casos específicos en los que la empresa asumirá los costos de una baja en la producción sin que se vean afectados los colaboradores.
 - ✓ Elaboración de la política de puertas abiertas.
 - ✓ Crear espacios comunes y de participación y distribuir responsabilidades, esto es un impulso a la motivación y crea vínculos muy fuertes.
4. Tomar la iniciativa para siempre hacer la diferencia con respecto a otras compañías, creando políticas internas que beneficien a los colaboradores amparados por los fueros de protección, para que estos colaboradores que son los más vulnerables sientan un apoyo extra de la compañía en la que laboraran, como, por ejemplo:
- ✓ Licencia de paternidad.
 - ✓ Meses extra a los reguladores por ley para la licencia de maternidad.
 - ✓ Más horas de las que indica la ley para las madres en período de lactancia.
 - ✓ Establecer un porcentaje propio de la empresa como subsidio por incapacidad, adicional al que establece la Caja Costarricense de Seguro

Social, que sea entregado al trabajador durante todo el periodo de incapacidad.

5. Diseñar una permuta que indique claramente los pasos a seguir para el tiempo no laborado a causa de la pandemia COVID-19 y comunicarla a toda la organización, se recomienda incluir información importante como la que se detalla a continuación:

- ✓ Especificar en qué casos (solo por caso positivo, casos por nexo epidemiológico, casos por contacto con caso positivo) pueden acogerse a la permuta del tiempo no laborado.
- ✓ Si los colaboradores van a gozar del salario durante el tiempo no laborado.
- ✓ ¿Qué porcentaje del salario se les reconocerá?
- ✓ Cantidad de días máximos que permitirá la permuta, en un mismo mes.
- ✓ Establecer si el trabajador debe reponer o no las horas no laboradas.
- ✓ Definir el tiempo máximo que tiene el trabajador para reponer el tiempo en el que se ausentó, mismo que no debe excederse de 12 meses lo dispuesto en la Ley N.º 9832.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual fue: determinar si los colaboradores de la sub-área administrativa del departamento Machine Shop, se han visto afectados por los factores del estrés debido al impacto por la reducción de la jornada aplicada debido a la pandemia COVID-19, se recomienda lo siguiente:

6. Fomentar el uso de otras herramientas tecnológicas que simplifiquen las labores diarias dentro de la sub-área administrativa Machine Shop, y que además puedan ser de gran apoyo a toda la organización como, por ejemplo:

- ✓ Un CRM: (en inglés Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con clientes) la tecnología CRM es un software que ayuda a optimizar las ventas de las organizaciones comerciales que hacen uso de él. Un sistema CRM proporciona las herramientas necesarias para que la información de los clientes esté unificada, proporcionando una visión global de cada uno de ellos, con el fin de ofrecerles un servicio altamente personalizado, las funciones de ventas y marketing pueden integrarse sin problemas, ya que permiten almacenar los datos clave para el negocio, los usuarios pueden acceder rápidamente desde cualquier sitio o dispositivo y compartir la información, ayudándolos a aumentar la productividad comercial de la empresa.

Al Machine Shop esta herramienta le sería de gran ayuda ya que permitiría unificar toda la información de los clientes, estando al alcance de todos los colaboradores de la sub-área administrativa, eliminando así el hecho de que cada vez que los colaboradores necesitan información de uno de los clientes del departamento, tengan que consultar con el supervisor, lo que provoca muchas veces retrasos en la respuesta a trabajos, porque el supervisor está ocupado y no puede proporcionarles la información que necesitan en el momento.

- ✓ Tecnología Workflow o BPM: La Gestión de Procesos de Negocio (en inglés: Business Process Management o B.P.M.) es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través del diseño de los flujos de trabajo (en inglés: Workflow). Esta herramienta tiene gran importancia cuando una empresa se enfrenta a procesos de rediseño operacional del negocio, lo que la convierte en una herramienta básica para agilizar y facilitar resultados positivos.

Esta herramienta ayudaría muchísimo en el mejoramiento del desempeño del Machine Shop, haciendo más eficientes los procesos que ahí se realizan, así como el flujo diario de trabajo que muchas veces se estanca y se retrasa por sobrecarga laboral de los colaboradores a cargo de estas tareas, pero que son procesos que se pueden automatizar y digitalizar por medio de tecnologías como esta, facilitando el trabajo de todos en ese departamento y que además puede ser aplicado a toda la organización en diferentes áreas.

- ✓ Crear un plan con los procedimientos necesarios que se ajusten a las políticas internas de la compañía y conforme a las regulaciones impuestas por del Ministerio de Trabajo para elaborar el contrato de teletrabajo pertinente, para que los colaboradores que trabajan en las áreas operativas puedan acceder al beneficio del teletrabajo, ya que actualmente las personas de las áreas operativas no pueden acceder a este beneficio

porque no existe un plan elaborado de cómo aplicar el teletrabajo en las áreas operativas, con la excusa de que las labores operativas no pueden teletrabajarse, sin embargo, los colaboradores de esta investigación realizan funciones administrativas todo el día, que son teletrabajables en su totalidad, indiferentemente del hecho de que pertenecen a un departamento operativo.

7. Revisar si los perfiles laborales cumplen con los siguientes aspectos fundamentales de un perfil de puesto bien elaborado, para la realización eficiente de cada una de las tareas que desempeñan diariamente:

- ✓ Análisis del puesto: debe estar claramente especificado el tipo de cargo que ocupa el trabajador, las funciones que debe cumplir y las tareas claves a cargo, es muy importante evitar generalidades en este punto, toda la información debe estar detallada.
- ✓ Descripción del puesto: en este punto debe estar definida la finalidad básica del puesto de trabajo en función de conseguir las metas de la organización. Debe estar explícito el tipo de desempeño que se busca en la persona que ocupe el puesto, las habilidades físicas e intelectuales, así como también las formas en cómo se mide la productividad, para evitar contratar a alguien que puede desempeñar las tareas necesarias, pero cuyo rendimiento pueda ser deficiente.
- ✓ Funciones del cargo: especificar claramente las funciones, tareas y actividades incluidas en el puesto, debe existir una lista de responsabilidades en orden de prioridad e importancia; comenzando con

las habilidades que son inherentes al cargo y que se necesitan cubrir, para de esta manera identificar lo que es deseable y lo que tal vez sea en realidad irrelevante para las funciones a desempeñar.

- ✓ Formación requerida: deben estar incluidos y especificados los conocimientos técnicos y formación académica que se requieren para el puesto.

8. Realizar una evaluación al supervisor que permita medir las capacidades y habilidades de liderazgo, el fin de determinar las deficiencias que presenta, para luego diseñar un plan de acción a corto plazo, que solvete las deficiencias actuales de falta de liderazgo ya que es indispensable un buen liderazgo debido a posición de jefatura que ejerce, se deben incluir los siguientes aspectos básicos de una evaluación de desempeño:

- Personalidad, cualidades, habilidades y comportamiento de la persona.
- Grado de contribución del trabajador con los objetivos propuestos o el trabajo requerido.
- Potencial que hay que desarrollar.
- Conocimiento del trabajo que desempeña.
- Grado de calidad del trabajo que realiza.
- ¿Cómo se relaciona con el resto de las personas que integran su equipo de trabajo?
- Estabilidad mental y emocional.
- Capacidades analíticas y de síntesis

9. Crear un plan de mejora para el desarrollo del liderazgo del supervisor del Machine Shop de manera urgente, que le permita al supervisor afianzarse como líder, que incluya el desarrollo de las habilidades blandas deficientes en el supervisor, desarrollo de técnicas que le permitan crear confianza con su equipo de trabajo, aprender a pensar en los demás, celebrar los logros del departamento, comunicación asertiva, aprender a delegar en vez de exigir o mandar, ser transparente con su equipo de trabajo y reforzar la unidad del grupo con actividades que cambien la rutina, como, por ejemplo, actos culturales, actividades para la construcción de buenos equipos de trabajo (en inglés Team building), juegos extracurriculares, así como también capacitaciones que ayuden al supervisor a entender que no solo debe tomar las riendas del departamento a su cargo, apoyando a su equipo de trabajo como lo merecen y necesitan, sino que también debe ser un agente de cambio que al final del día se destaque y trascienda por su liderazgo, para así cambiar la percepción que tienen sus subordinados sobre él y convertirse en un líder.
10. Realizar una inspección del lugar de trabajo de la sub-área administrativa del Machine Shop, en compañía de personal del departamento de salud ocupacional de la empresa, con el fin definir si es viable un rediseño de la ubicación los cubículos o alguna otra solución que mejore la interacción de los colaboradores con el ambiente físico que conviven diariamente, para subsanar los problemas de temperatura y ruido que actualmente existen, y que generan molestias a los colaboradores que laboran en el área antes mencionada.

11. Mantener el reconocimiento que tienen a nivel nacional por brindar una diferenciada calidad de vida laboral a sus colaboradores, superando a las demás compañías de la misma industria, al ser uno de los mejores lugares para trabajar en el país según el galardón “Great Place to Work” que recibieron en el 2017, ya entre otras cosas, son una compañía que proporciona un excelente balance vida trabajo, a sus colaboradores.

Con respecto a los síntomas del estrés presentes en colaboradores de la sub-área administrativa de Machine Shop de Boston Scientific, por la aplicación de reducción de la jornada laboral, se estableció el tercer objetivo específico, para el cual se recomienda lo siguiente:

12. Se recomienda al departamento de Talento Humano a incentivar a sus colaboradores a que tanto durante la jornada laboral como fuera de ella, se interesen en realizar cambios con el fin de disminuir los síntomas de estrés que presentan los colaboradores, como, por ejemplo:

- ✓ **Fatiga:** dormir mínimo 8 horas diarias, practicar técnicas de meditación y relajación, practicar algún deporte en el tiempo libre.
- ✓ **Irritabilidad:** pensar antes de hablar, practicar técnicas de respiración para calmarse y luego expresar sus molestias, tomar tiempo para reflexionar.
- ✓ **Comerse las uñas:** utilizar un esmalte especial que da un sabor amargo a las uñas, masticar chicles regularmente, practicar psicoterapia y distraerse con alguna afición.
- ✓ **Inseguridad:** reconocer y potenciar sus fortalezas, identificar sus debilidades internas para trabajarlas de modo que no afecten su vida

cotidiana, ser bondadoso consigo mismo, es decir, no compararse con nadie ya que todas las personas tienen sus propias virtudes, construir una actitud de confianza mental, desafiarse a sí mismo tomando riesgos que le obliguen a salir de su zona de confort.

- ✓ **Dolores de cabeza:** tomar mucha agua, reducir el consumo excesivo de medicamentos, disminuir la dosis de cafeína diaria, tomar suplementos ricos en magnesio, reducir el consumo de bebidas alcohólicas, dormir lo suficiente, incluir vitamina B12 en las comidas, evitar el consumo de alimentos que contengan histamina como quesos añejos, vinos, carnes ahumadas y embutidos
- ✓ **Abuso de alcohol:** pensar en las ventajas y desventajas de dejar de beber o disminuir la ingesta de licor, hacer un plan con pequeños cambios y tomar la decisión de llevar una vida libre del alcohol, dejar de beber, evitar a las personas con las que usted normalmente bebería o los lugares donde tomaría, planear actividades que disfrute y que no impliquen beber, mantenga el alcohol fuera de su hogar, seguir su plan para manejar las ganas de beber y recordarse a sí mismo por qué decidió dejar de beber, hablar con alguien de confianza cuando tenga ganas de beber, pensar en una manera amable pero firme para negarse a beber cuando le ofrezcan un trago.

BIBLIOGRAFÍA

- Adriana, M. (2018). ¿Estrés beneficioso? Es posible, conoce el eustrés. Obtenido de: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/estres-eustres-productividad>
- AKANA Psicología (2018). *Las fases del estrés*. Obtenido de: <https://www.akanapsicologia.com/las-fases-del-estres/>
- Duran, M. (2010). *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Recuperado de: <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Gallardo Ponce, I. (2020). *Estrés*. Obtenido de: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html#sintomas>
- Gobierno de México (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Recuperado de: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#sup3>
- Guindo Soldevila, J. (2020). *¿Qué se entiende por estrés negativo?* Obtenido de: <https://www.tucanaldesalud.es/es/canalciencia/articulos/entiende-estres-negativo>
- Gutierrez, E. (2016). *Los estresores laborales presentes en los colaboradores de la Imprenta Nacional durante el primer semestre del año 2016* (Tesis). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica. Obtenido de: <http://13.65.82.242.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/3131>
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. 1ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de: <http://ebooks7-24.com/?il=6443>
- Ingracia, V. (2020). *Qué es la fatiga cognitiva, potenciada por la pandemia COVID-19*. (Infobae). Recuperado de: <https://www.infobae.com/salud/2020/09/06/que-es-la-fatiga-cognitiva-potenciada-por-la-pandemia-COVID-19/>

- Lara, R. (2016). *Análisis del estrés laboral de los colaboradores de las sucursales de Tibás y Guadalupe de Coopenae R.L., durante el primer semestre del 2016* (Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica. Obtenido de: <http://13.65.82.242.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/3153>
- Löber Steinmetz & García (2020). Auswirkungen des Coronavirus auf das Arbeitsrecht: Lösungen des deutschen Systems für Arbeitgeber. Obtenido de: <https://www.ahk.es/newsroom/news/news-details/>
- Maguiña, C., Gastelo, R. & Tequen, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del COVID-19. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2020000200125
- Martín, R. (2019). *¿Cuáles son las principales causas del estrés?* (FORBES). Recuperado de: <https://forbes.es/lifestyle/5454/cuales-son-las-principales-causas-del-estres/>
- National Center for Immunization and Respiratory Diseases (NCIRD) (2020). Coping with Stress. Recuperado de: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily_life-coping/managing-stress-anxiety.html
- Otaegui, E. & Argilés, M. (2020). COVID-19 / Medidas laborales en España. Obtenido de: <https://www.osborneclarke.com/es/insights/COVID-19-medidas-laborales-en-espana/>

- Pimienta Prieto, J. (2018). Metodología de la investigación. 1ª ed. México: Pearson Educación. Obtenido de: <http://ebooks7-24.com/?il=7587>
- Ramírez, F. (2016). Diagnóstico del estrés laboral de los colaboradores de la Gestión de Migraciones de la Dirección General de migración y extranjería en el segundo trimestre del 2016 (Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica. Obtenido de: <http://13.65.82.242.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/3128>
- Robbins, S. (2017). *Fundamentos de la administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez Castro, M. (s.f). *Tipos de estrés y sus desencadenantes*. Recuperado de: <https://psicologiymente.com/clinica/tipos-de-estres>
- Rumaga, Y. (2020). *Factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que pueden afectar el rendimiento laboral del personal del centro de atención telefónica de seguros de Credomatic durante el I cuatrimestre 2020* (Tesis para optar por el grado académico de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica. Obtenido de: <http://13.65.82.242.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/6186>
- Salas, R. (2020). *Adición de un transitorio único al artículo 3° de la ley constitutiva de la caja costarricense de seguro social y sus reformas (ley N.º 17 del 22 de octubre de 1943)*. Diario Oficial La Gaceta. Obtenido de: https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2020/06/19/ALCA148_19_06_2020.pdf

Sanitas (2019). *Síntomas del estrés*. Obtenido de:

<https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/sintomas-estres.html>

Terapify (s.f). *Estrés: síntomas, causas y tratamiento*. Obtenido de:

<https://www.terapify.com/blog/estres-sintomas-causas-tratamiento/>

Viorato Romero, N., & Reyes García, V. (2019). La ética en la investigación cualitativa. *Revista Cuidarte*, 36-43.

ANEXOS

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre completo: Representante del departamento de Talento Humano de Boston Scientific, Coyoil

Relación con el tema de estudio: Representante del departamento de Talento Humano de Boston Scientific, Coyoil

Fecha: 03 de diciembre del 2020 Hora: 10: 00 a.m.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Reducción de la jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia covid-19, en los colaboradores del machine shop en Boston Scientific coyol, segundo cuatrimestre del 2020", consistirá en responder una entrevista que pretende aportar a la investigación, desarrollo y análisis de la problemática expuesta, comprendiendo que mi participación y el aporte de mi experiencia personal es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio de manera presencial para su posterior transcripción y devolución para que le puedan realizar los ajustes correspondientes y remitirlas con la aceptación del texto para el análisis. Además, soy consciente y acepto que a las grabaciones pueda tener acceso la tutora de esta investigación.

Declaro que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Nancy Gabriela Jiménez Araya, se ha comprometido a responderme cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación, y declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles molestias e implicaciones que puede causar mi participación en el estudio.

En caso de que el resultado de este análisis se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar enterado de que los resultados de esta investigación incluyen un informe que será presentado en la defensa de tesis de la investigadora Nancy Jiménez.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Coyoil, Alajuela, 03 de diciembre del 2020.


Firma Participante


Firma Investigadora

ENTREVISTA

Entrevista para evaluar el alcance de la aplicación de la Ley 9832, como sustento en el análisis de la “Reducción de la Jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia COVID-19, en los colaboradores del área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyoil, durante el segundo cuatrimestre del 2020”.

La presente entrevista contiene preguntas abiertas referentes al tema mencionado en el párrafo anterior con el fin de analizarlo y profundizar en sus experiencias.

La información obtenida será de carácter confidencial.

Dirigida al encargado (a) del departamento de Recursos Humanos de Boston Scientific Coyoil.

VARIABLE 1: LEY N.º 9832 AUTORIZACIÓN DE REDUCCIÓN DE JORNADAS DE TRABAJO ANTE LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA NACIONAL.

Indicador 1: Ámbito de aplicación de la Ley

1. ¿Cuántos años de antigüedad tiene la empresa en el país?

16 años, inaugurada en 2004 en la planta de Heredia.

2. ¿La compañía se ha visto afectada por la pandemia COVID-19 de manera nacional, internacional o ambas?

Internacionalmente

3. Según el señor Javier Paniagua, en su artículo del 01 de julio 2020 publicado en el diario oficial crhoy, esta empresa ha tenido un fuerte impacto en su demanda de productos médicos, ¿Sabe si existen líneas de producción que se

hayan detenido o reducido su capacidad debido a la afectación por la pandemia COVID-19?

Si, todos los productos se vieron impactados en su producción normal

4. Hablando en términos porcentuales ¿Considera que la afectación total a causa de la pandemia COVID-19, en los ingresos de esta compañía pueden superar fácilmente un 20%?

No superan el 25%, esto por las medidas de precaución tomadas.

5. Al verse afectados los ingresos de esta compañía debido a la pandemia COVID-19 ¿Cuál de las dos medidas autorizadas en la Ley 9832 aplicaron en esta compañía?

Reducción de jornada laboral en personal administrativo para no afectar el operativo, con esto se evitaron rupturas de contratos.

6. ¿Realizaron la gestión correspondiente para aplicar la reducción de la jornada laboral a sus colaboradores según lo estipulado en Ley 9832 ante el Ministerio de Trabajo? Si su respuesta es No, por favor indicar ¿por qué?

Si, fue debidamente documentada e informada.

7. ¿La reducción de la jornada laboral fue aplicada en todos los departamentos de la compañía? Si su respuesta es No, por favor indicar ¿por qué?

No, la reducción de Jornada se aplicó solo a la población administrativa, a la operativa, a pesar de que no se producía por falta de demanda se les mantuvo con el 90% de su salario.

8. ¿Se les redujo la jornada laboral a todos los colaboradores con el mismo porcentaje de reducción? ¿Cuál fue ese porcentaje?

20% al personal administrativo y 10% al personal operativo que no trabajo por falta de demanda.

9. ¿Por cuánto tiempo se aplicó y se sigue aplicando la reducción de la jornada laboral en la empresa?

3 meses

10. ¿Se le aplicó la reducción de jornada laboral a algún colaborador que se encuentre cubierto por los fueros de protección y medidas de paridad de género existes en el país? Por favor amplíe con una breve explicación.

No

11. ¿Durante la reducción de la jornada laboral la empresa brindó a sus colaboradores algún tipo de subsidio ante la situación pandemia COVID-19? ¿Cuál?

Al personal operativo se le pago el 90% de su salario aun fuera de planta durante 6 semanas, luego de esto se reinició con la producción.

12. ¿Existe en la compañía alguna permuta para el tiempo no laborado por sus colaboradores debido a las causas de pandemia COVID-19? ¿Cuál?

No, no las hay. Sin embargo, lo que se ha hecho hasta ahora es cubrir el tiempo no laborado en un 90% a las personas que hayan tenido que aislarse o cumplir cuarentena y que no cuenten con orden sanitaria porque hayan sido aislados de manera preventiva.

13. ¿Por favor, me podría comentar si usted se ha visto afectada a nivel personal con la situación actual por la pandemia COVID-19, sin tomar en cuenta la responsabilidad del cargo que ejerce en el departamento de Recursos Humanos?

Claro, la reducción salarial durante los 3 meses implico el gerenciar de mejor forma el ingreso del hogar, para minimizar un poco el impacto.

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre completo: Alejandro Badilla Rojas

Relación con el tema de estudio: Supervisor del Machine Shop de la empresa Boston Scientific, Coyol

Fecha: 15 de diciembre del 2020 Hora: 3: 00 p.m.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Alejandro Badilla Rojas, cédula 111890686 declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Reducción de la jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia covid-19, en los colaboradores del área administrativa del Machine Shop en Boston Scientific coyol, segundo cuatrimestre del 2020", consistirá en responder una entrevista que pretende aportar a la investigación, desarrollo y análisis de la problemática expuesta, comprendiendo que mi participación y el aporte de mi experiencia personal es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio de manera presencial para su posterior transcripción y devolución para que le puedan realizar los ajustes correspondientes y remitirlas con la aceptación del texto para el análisis. Además, soy consciente y acepto que a las grabaciones pueda tener acceso la tutora de esta investigación.

La investigadora responsable del estudio, Nancy Gabriela Jiménez Araya, se ha comprometido a responderme cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación, y declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles molestias e implicaciones que puede causar mi participación en el estudio.

En caso de que el resultado de este análisis se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

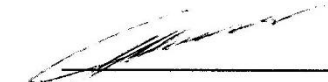
Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar enterado de que los resultados de esta investigación incluyen un informe que será presentado en la defensa de tesis de la investigadora Nancy Jiménez.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Coyol, Alajuela, 15 de diciembre, del 2020.



Firma Participante



Firma Investigadora

ENTREVISTA

Entrevista para determinar los factores y síntomas de estrés que presentan los colaboradores del área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyol, debido a la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19, desde la perspectiva del supervisor del área,

La presente entrevista contiene preguntas abiertas referentes al tema mencionado en el párrafo anterior con el fin de analizarlo y profundizar en sus experiencias.

La información obtenida será de carácter confidencial.

Dirigida al supervisor del área administrativa del Machine Shop, de Boston Scientific Coyol.

II. VARIABLE 2: FACTORES AMBIENTALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Incertidumbre Económica

1. ¿Considera que su empleo o el de su equipo de trabajo se encuentra en riesgo debido a situación económica a causa de la pandemia COVID-19, que está viviendo el país? ¿Por qué?

Sí, se da principalmente porque si nuestro volumen de trabajo baja a causa de las bajas ventas, debemos aplicar también rebajas a los horarios.

2. ¿Considera o tiene conocimiento de que la incertidumbre económica del país a causa de la pandemia COVID-19, le genere o le haya generado estrés a su equipo de trabajo? ¿Basado en qué?

Durante el primer mes si, dado que la mayor parte de la planta estaba detenida, lo que generaba preguntas de cuanto tocaría a nuestro equipo detenerse.

Indicador 2: Incertidumbre Política

3. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político, por la pandemia COVID-19, ha afectado a los colaboradores de su departamento? ¿Cómo?

No, considero que el tema político no ha sido factor de preocupación, tomando en cuenta que nuestra operación se ve afectada transnacionalmente.

4. ¿Considera que las decisiones que está tomando el gobierno para hacer frente a la pandemia covid19, pueden estresar o afectar la situación laboral de su equipo de trabajo? ¿Cuál o cuáles? ¿De qué manera?

No, preocupa más las decisiones que toma el gobierno de USA que es el principal consumidor del producto generado en BSCI.

Indicador 3: Cambio tecnológico

5. ¿Tiene conocimiento de si las medidas sanitarias que ha aplicado el gobierno debido a la pandemia COVID-19, han causado complicaciones a los miembros de su departamento? ¿Cuál o cuáles? ¿De qué manera?

Se ven identificadas principalmente por el uso de mascarillas.

6. ¿Desde su cargo, tomando en cuenta las complicaciones laborales a causa de la pandemia COVID-19, ha implementado el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la realización de tareas en su equipo de trabajo? ¿Cuál o cuáles? ¿Cómo?

No, el equipo debe producir en equipo específico en la planta y no se puede generar el teletrabajo.

7. ¿Debido a la pandemia COVID-19, su equipo de trabajo o usted se han beneficiado con algún cambio tecnológico en las jornadas laborales específicamente realizando teletrabajo? ¿Por qué?

Si, principalmente en las reuniones remotas, hay una mayor comunicación y facilidad para comunicarse con los clientes debido a estas herramientas.

III VARIABLE 3: FACTORES ORGANIZACIONALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Demandas de la tarea

8. ¿Qué considera que aportan las herramientas tecnológicas a los colaboradores de su equipo, beneficios o estrés? ¿Por qué?

Sin un entrenamiento adecuado, estrés, caso contrario, es un aliado en el trabajo.

9. ¿Considera que existen condiciones del ambiente físico que generen estrés a miembros de su área de trabajo?

Como, por ejemplo, falta de Iluminación, ruido fuerte, problemas de temperatura, mobiliario inadecuado, poca higiene o alguna otra.

No, el área es debidamente equipada para la función.

10. ¿Considera que su equipo de trabajo cuenta con las herramientas, materiales, capacitación adecuada y tiempo suficiente para llevar a cabo de manera eficiente las tareas que se le asignan diariamente?

Si, cuentan con todo lo necesario para realizar sus labores.

11. ¿Considera que su equipo de trabajo tiene claras cuáles son las tareas y responsabilidades que debe desempeñar en su puesto de trabajo? ¿O existen confusiones con frecuencia?

Si, está debidamente identificado cada rol y responsabilidad a ejecutar.

12. ¿Considera que entre los miembros de su equipo de trabajo existe sobrecarga laboral?

No. Todos los días tenemos una reunión para identificar si hay sobrecarga y si requieren ayudas.

13. ¿Considera que la pandemia COVID-19 ha complicado las labores diarias en su departamento de alguna forma? Esa complicación ¿les ha generado estrés ya sea a usted a algún subordinado?

No, no ha complicado en nada la labor.

Indicador 2: Demandas del rol

14. ¿Considera que las labores que se realizan dentro de su área de trabajo son complicadas, confusas o pueden generar estrés a su equipo?

Si, pueden llevar estrés al equipo sin una debida guía.

15. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha ocasionado conflictos de roles en su departamento?

No, los roles están muy bien definidos.

Indicador 3: Demandas Interpersonales

16. ¿Cómo define las relaciones interpersonales dentro de su departamento?

Cordiales y adecuadas, permitiendo una buena vía de comunicación.

17. ¿Considera que la situación de estrés que se vive actualmente por pandemia COVID-19 ha causado alguna de las siguientes reacciones por parte de los miembros de su equipo de trabajo?

Mala actitud, falta de compañerismo y empatía, roces entre compañeros, falta de apoyo del supervisor o del superior inmediato del supervisor o algún otro

No se han identificado estas situaciones.

18. ¿Considera usted que algún miembro de su grupo de trabajo sufre de estrés?

Conoce algún caso que pueda mencionar

No tengo identificado a nadie con Estrés.

19. ¿Cómo define a los miembros de su equipo en general?

Cordiales, comprometidos con las metas del departamento, dispuestos siempre a colaborar.

IV VARIABLE 4: FACTORES PERSONALES DEL ESTRÉS

Indicador 1: Problemas Familiares

20. Tomando en cuenta la situación que se vive actualmente por la pandemia COVID-

19, ¿Podría decir que el área en la que laboran usted y su equipo les permite a ambos mantener un equilibrio vida personal (familia) – trabajo?

Si, se maneja un buen balance de Vida-Trabajo.

21. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha afectado la relación vida personal – trabajo de los miembros de su equipo? ¿Cómo?

No, considero que ha incentivado a una mayor comunicación y convivencia familiar.

22. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones considera que afecta más equilibrio vida-trabajo en su equipo de trabajo?

estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política y económica

Estrés laboral.

Indicador 2: Problemas Económicos

23. ¿La disminución en su salario a causa de la reducción de la jornada laboral que se le aplicó le generó preocupación, estrés, bajo rendimiento laboral, problemas de salud o alguna otra afectación?

No, dichosamente había un buen apoyo del núcleo familiar.

24. Debido a la situación económica actual por la pandemia COVID-19, ya sea a nivel personal o familiar ¿se ha visto obligado a que hacer algún recorte o ajuste económico en los gastos que normalmente tenían en su hogar? ¿Cuál?

No.

25. ¿Tiene conocimiento de que algún miembro de su equipo de trabajo haya tenido un fuerte impacto económico a causa de la reducción de la jornada laboral por la pandemia COVID-19?

Solo uno de los técnicos que se vio afectado por el virus.

Indicador 3: Personalidad

26. ¿Los miembros de su equipo de trabajo le generan estrés?

Si, cuando no ejecutan adecuadamente sus labores.

27. ¿Se siente o se ha sentido estresado en el último mes a causa de la combinación trabajo-pandemia COVID-19 y vida personal?

No, por esta combinación no.

28. Si ha experimentado situaciones de estrés ¿En cuál parte de su vida considera que le afecta más, en la realización de sus laborales, con los miembros de su equipo de trabajo o en su vida familiar?

En la realización de labores.

29. ¿Cuál o Cuáles de los siguientes factores de estrés que le voy a mencionar considera pueden generar mayor preocupación a los miembros de su equipo?

() Situaciones económicas a nivel país.

() Situaciones políticas.

() Cambios tecnológicos.

() Problemas con el equipo de trabajo.

() Problemas con su supervisor.

Problemas económicos personales.

() Problemas relacionados con sus funciones y responsabilidades.

() Sobre carga de trabajo.

Problemas personales.

Deterioro en la relación conyugal- familiar

V VARIABLE 5: SINTOMAS DEL ESTRÉS

A continuación, le voy a mencionar algunos síntomas de estrés laboral tanto de cambios físicos como emocionales. Por favor me podía indicar si ha identificado alguno de ellos en los colaboradores del área administrativa del Machine Shop, al menos una vez a la semana durante el tiempo que se aplicó la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19.

Síntomas del Estrés Laboral					
N.º	Cambios físicos	Presenta	N.º	Cambios emocionales	Presenta
1	Fatiga		1	Ira-enojo	
2	Problemas digestivos		2	Tristeza	
3	Hipertensión		3	Ansiedad	X
4	Tensión muscular		4	Depresión	
5	Migrañas		5	Baja autoestima	
6	Dolores de cabeza		6	Mente en blanco	
7	Comerse las uñas	X	7	Inseguridad	
8	Insomnio		8	Irritabilidad	X
9	Agitación		9	Retraimiento social	
10	Sudoración excesiva		10	Abuso de alcohol	
11	Aceleración del ritmo cardíaco		11	Inestabilidad emocional	
12	Sueño excesivo		12	Desconfianza	

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre completo: Yuliana Raquel Arroyo Espinoza

Relación con el tema de estudio: Colaboradora de la sub-área administrativa del Machine Shop de la empresa Boston Scientific, Coyol

Puesto: Servicio al Cliente

Fecha: 12 de diciembre del 2020 Hora: 1: 00 p.m.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo *Yuliana Raquel Arroyo Espinoza*, cédula 206820802, declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Reducción de la jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia covid-19, en los colaboradores del machine shop en Boston Scientific coyol, segundo cuatrimestre del 2020", consistirá en responder una entrevista que pretende aportar a la investigación, desarrollo y análisis de la problemática expuesta, comprendiendo que mi participación y el aporte de mi experiencia personal es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio de manera presencial para su posterior transcripción y devolución para que le puedan realizar los ajustes correspondientes y remitirlas con la aceptación del texto para el análisis. Además, soy consciente y acepto que a las grabaciones pueda tener acceso la tutora de esta investigación.

Declaro que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

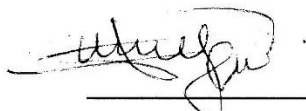
La investigadora responsable del estudio, Nancy Gabriela Jiménez Araya, se ha comprometido a responderme cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación, y declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles molestias e implicaciones que puede causar mi participación en el estudio.

En caso de que el resultado de este análisis se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar enterado de que los resultados de esta investigación incluyen un informe que será presentado en la defensa de tesis de la investigadora Nancy Jiménez.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Coyol, Alajuela, 12 de diciembre, del 2020.



Firma Participante



Firma Investigadora

ENTREVISTA

Entrevista para determinar los factores y síntomas de estrés que presentan los colaboradores del área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyal, debido a la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19.

La presente entrevista contiene preguntas abiertas referentes al tema mencionado en el párrafo anterior con el fin de analizarlo y profundizar en sus experiencias.

La información obtenida será de carácter confidencial.

Dirigida a los colaboradores del área administrativa del Machine Shop

III. VARIABLE 2: FACTORES AMBIENTALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Incertidumbre Económica

1. ¿Considera que la situación económica del país por la pandemia COVID-19, le afecta? ¿Por qué?

Si me afecta ya que muchos establecimientos han cerrado, en los días que nos redujeron la jornada laboral mis ingresos se redujeron, incluso es preocupante las propuestas de políticos con respecto al alza con los impuestos, incremento de peajes y pago de exprés en comidas ya que no se pueden consumir en los restaurantes, por ejemplo.

2. ¿Se ha visto afectado económicamente por la pandemia COVID-19? ¿Como?

Además de todo lo que conteste en la pregunta 1, se ha tenido que invertir en protocolos por esto del COVID, mascarillas, guates, alcohol, desinfectante y demás cosas que generan gastos adicionales a los gastos normales que normalmente se hacen.

3. ¿Se ha beneficiado de algunas de las medidas aplicadas por las entidades financieras ante la situación de emergencia nacional por la pandemia COVID-19?

No, ya que no tengo ninguna clase de deuda.

4. ¿Considera que su empleo se encuentra en riesgo debido a situación económica que está viviendo el país a causa de la pandemia COVID-19?

No, la empresa se ha mostrado muy estable y nos ha llenado de mucha confianza

5. ¿Ha recibido algún subsidio durante la pandemia COVID-19, por parte de la empresa donde labora?

Recibimos una bonificación modo ayuda económica aparte de salario y pago de extras.

Indicador 2: Incertidumbre Política

6. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político, por la pandemia COVID-19, ha afectado su situación laboral?

No, nos afecta directamente, pero a causa de manifestaciones se nos ha interrumpido el paso para llegar al lugar de trabajo, además nos genera una carga social el tener que estar a la expectativa de las malas decisiones que se toman ya que nos afecta directamente a todos, como mencione anteriormente el gran incremento en impuestos y cobros ridículos con excusa de solventar la deuda externa del país

7. ¿Considera que el gobierno está preparado para afrontar las complicaciones políticas que le esperan al país debido a la pandemia COVID-19?

Creo que no por la mala respuesta que se ha tenido hasta ahora, y aun no llegan esas complicaciones.

8. ¿Considera que las decisiones que está tomando el gobierno para hacer frente a la pandemia covid19, pueden afectar o han afectado su situación laboral?

Si afecta la situación, mucho con las restricciones, por ejemplo.

9. ¿Alguna de las medidas sanitarias que ha aplicado el gobierno debido a la pandemia COVID-19, le ha causado complicaciones en su situación laboral?

Sí, sino lleva su mascarilla no puede viajar en transporte público, ni presentarse en el trabajo sin la mascarilla (una que cumpla los requisitos del MS), no puede haber aglomeraciones en ningún lugar, baños sanitarios, reuniones, comedor, etc., si tiene síntomas de gripe el que sea no se presente a laborar.

10. ¿Ha recibido algún subsidio por parte del gobierno durante la pandemia COVID-19?

No

Indicador 3: Cambio tecnológico

11. ¿Considera que durante la pandemia COVID-19, las herramientas tecnológicas podrían facilitar sus labores administrativas diarias?

Las reuniones se realizan por medio de plataformas digitales para no desplazarnos a ningún lugar, algunos también trabajan desde su casa sin necesidad de exponerse.

12. ¿Ha tenido la oportunidad de experimentar los beneficios del cambio tecnológico en las jornadas laborales específicamente realizando teletrabajo?

No porque mi función no me lo permite.

13. ¿Durante la pandemia COVID-19, ha experimentado algún cambio tecnológico que le haya beneficiado o perjudicado en el día a día de sus labores?

Las reuniones se realizan por medio de plataformas digitales para no desplazarnos a ningún lugar.

III VARIABLE 3: FACTORES ORGANIZACIONALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Demandas de la tarea

14. ¿Considera que alguna de las siguientes condiciones del ambiente físico presentes en su área de trabajo le pueden generar estrés?

Falta de Iluminación, ruido fuerte, problemas de temperatura, mobiliario inadecuado, poca higiene o alguna otra.

- ✓ Falta de iluminación: no en general el área siempre está bien iluminada
- ✓ Ruido fuerte: a veces ciertas maquinas como cortadora generan Fuertes ruidos lo que dificulta la comunicación verbal, Telefónica o por medio de Headset
- ✓ Problemas de temperatura: siempre el aire acondicionado es muy frio lo que me genero siempre muchos problemas
- ✓ Mobiliario inadecuado: algunas sillas de la oficina no están en las mejores condiciones
- ✓ Poca higiene: siempre hay una excelente higiene

15. ¿Considera que la pandemia COVID-19 ha complicado la realización de sus labores diarias de alguna forma? Esa complicación le ha generado estrés

La utilización de la mascarilla y el adaptarse a ciertos protocolos es estresante.

16. ¿Existen situaciones que le generan estrés durante la realización de sus tareas diarias?

No en realidad.

17. ¿Considera que a causa de pandemia COVID-19, las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo han incrementado?

No en realidad mermo mucho el flujo de personas por lo que el servicio al cliente se manejó de una mejor manera

18. ¿Considera que sufre de estrés a causa de sobrecarga laboral?

No

19. ¿La forma en como su jefe le solicita sus tareas le generan presión o estrés?

No, en general mis jefes han tenido un trato excelente hacia mi persona siempre

Indicador 2: Demandas del rol

20. ¿Durante la pandemia COVID-19, se han presentado situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más jefes le asignan ordenes contrarias para una misma tarea?

No

21. ¿Considera que las tareas que se realizan en su área son complicadas, confusas o pueden generar estrés?

A veces es difícil manejar ciertas tareas como la comunicación con los vendors por Cotizaciones y que cumplan con fechas de entrega, pero es el estrés normal del roll

22. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha ocasionado conflictos de roles entre los jefes de su área de trabajo?

Sí, porque normalmente los jefes han trabajado desde sus casas por lo que casi nunca están presentes

Indicador 3: Demandas Interpersonales

23. ¿Las relaciones interpersonales en su área de trabajo le generan estrés?

A veces, el día convivir con los compañeros es difícil ya que todos manejamos diferentes situaciones de estrés, porque todos tenemos grandes responsabilidades

24. ¿Cuál o cuáles de los siguientes elementos considera usted que se dan en su departamento?

Mala actitud, falta de compañerismo y empatía, roces entre compañeros, falta de apoyo del supervisor o del superior inmediato del supervisor o algún otro
¡¡Todas!! La mayoría son por falta de apoyo ya que no hay una figura de autoridad,

entonces cada uno hace su trabajo y no se preocupa por los demás, a veces no hay un control con la actitud del departamento entonces cuando hay una situación de conflicto se resuelve tal vez no de la mejor manera o no se maneja del todo, sino que se ignora como roces o encontronazos, a causa de que no hay empatía entre los integrantes del equipo.

25. ¿Considera que algún compañero de trabajo padece de estrés? Conoce algún caso que pueda mencionar

Podría decir que, si hubo un compañero con mucho estrés por sobrecargo de tareas y a causa de que se tomó mucho poder en su momento, pero se trató el asunto y el ambiente cambio mucho

26. ¿El ambiente laboral en esta compañía le genera estrés?

A veces, hay mucha presión por compromisos y volumen de trabajo

IV VARIABLE 4: FACTORES PERSONALES DEL ESTRÉS

Indicador 1: Problemas Familiares

27. Tomando en cuenta la situación que se vive actualmente por la pandemia COVID-19, ¿Podría decir que su trabajo le permite mantener un equilibrio vida personal (familia) – trabajo?

Sí, los jefes siempre han sido demasiado flexibles y comprensivos con cualquier situación personal que a cualquiera se le presente sin diferencias ni preferencias

28. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha afectado su relación vida personal – trabajo?

No, he tenido más tiempo para pasar con mi burbuja por motivos de restricción hemos sido forzados a permanecer en casa.

29. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones afecta más su equilibrio vida-trabajo?

estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política e incertidumbre económica

Podría decir que inestabilidad laboral, pero nunca la tuvimos entonces ninguna.

Indicador 2: Problemas Económicos

30. ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas y sus gastos personales?

Sí.

31. ¿Su salario se ha visto afectado por la situación pandemia COVID-19?

Si por la reducción de jornada, pero ya está en modo normal.

32. Debido a la situación económica actual por la pandemia COVID-19, ya sea a nivel personal o familiar ¿se ha visto obligado a que hacer algún recorte o ajuste económico en los gastos que normalmente tenían en su hogar?

Sí, gimnasio, cambio de alimentación o de manera recrearme.

33. ¿La disminución en su salario a causa de la reducción de la jornada laboral que se le aplicó le generó preocupación, estrés, bajo rendimiento laboral, problemas de salud o alguna otra afectación?

Si me generó estrés ya que tuve que hacer recorte de algunos gastos.

Indicador 3: Personalidad

34. ¿Tomando en cuenta la pandemia COVID-19, está satisfecho con su trabajo actual?

Sí.

35. ¿Se siente o se ha sentido estresado en el último mes a causa de la combinación trabajo-pandemia COVID-19 y vida personal?

Sí, ya que el simple hecho de desplazarnos nos expone a nosotros al virus y lo que nos hace más vulnerables ya que no somos inmunes y a la vez exponemos a nuestros seres queridos

36. ¿En cuál parte de su vida considera que le afecta más el estrés, en la realización de sus laborales o en su vida familiar?

Afecta en ambos aspectos ya que somos seres integrales y no podemos dejar de lado algo que nos afecta solamente porque estemos en el trabajo o en nuestro hogar.

37. ¿Cuál o Cuáles de los factores de estrés que le voy a mencionar a continuación considera que le generan mayor preocupación?

- Situaciones económicas a nivel país.
- Situaciones políticas.
- Cambios tecnológicos.
- Problemas con el equipo de trabajo.
- Problemas con su supervisor.
- Problemas económicos personales.
- Problemas relacionados con sus funciones y responsabilidades.
- Sobre carga de trabajo.
- Problemas personales.
- Deterioro en la relación conyugal- familiar

V VARIABLE 5: SINTOMAS DEL ESTRÉS

Por favor indicarme cuál de los siguientes síntomas que le voy a mencionar presentó al menos una vez a la semana durante el tiempo que tuvo la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19.

Síntomas del Estrés Laboral					
N.º	Cambios físicos	Presenta	N.º	Cambios emocionales	Presenta
1	Fatiga	X	1	Ira-enojo	
2	Problemas digestivos		2	Tristeza	
3	Hipertensión		3	Ansiedad	X
4	Tensión muscular		4	Depresión	
5	Migrañas	X	5	Baja autoestima	
6	Dolores de cabeza		6	Mente en blanco	X
7	Comerse las uñas		7	Inseguridad	X
8	Insomnio		8	Irritabilidad	
9	Agitación		9	Retraimiento social	
10	Sudoración excesiva		10	Abuso de alcohol	
11	Aceleración del ritmo cardíaco		11	Inestabilidad emocional	
12	Sueño excesivo		12	Desconfianza	

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre completo: Sleiter Quesada Marin

Relación con el tema de estudio: Colaboradora de la sub-área administrativa del Machine Shop de la empresa Boston Scientific, Coyoil

Puesto: Dibujante

Fecha: 11 de diciembre del 2020 Hora: 4: 00 p.m.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo *Sleiter Quesada Marín*, cédula 207250373, declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Reducción de la jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia covid-19, en los colaboradores del machine shop en Boston Scientific coyol, segundo cuatrimestre del 2020", consistirá en responder una entrevista que pretende aportar a la investigación, desarrollo y análisis de la problemática expuesta, comprendiendo que mi participación y el aporte de mi experiencia personal es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio de manera presencial para su posterior transcripción y devolución para que le puedan realizar los ajustes correspondientes y remitirlas con la aceptación del texto para el análisis. Además, soy consciente y acepto que a las grabaciones pueda tener acceso la tutora de esta investigación.

Declaro que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Nancy Gabriela Jiménez Araya, se ha comprometido a responderme cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación, y declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles molestias e implicaciones que puede causar mi participación en el estudio.

En caso de que el resultado de este análisis se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar enterado de que los resultados de esta investigación incluyen un informe que será presentado en la defensa de tesis de la investigadora Nancy Jiménez.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Coyoil, Alajuela, 11 de diciembre, del 2020.



Firma Participante



Firma Investigadora

ENTREVISTA

Entrevista para determinar los factores y síntomas de estrés que presentan los colaboradores del área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyal, debido a la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19.

La presente entrevista contiene preguntas abiertas referentes al tema mencionado en el párrafo anterior con el fin de analizarlo y profundizar en sus experiencias.

La información obtenida será de carácter confidencial.

Dirigida a los colaboradores del área administrativa del Machine Shop

IV. VARIABLE 2: FACTORES AMBIENTALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Incertidumbre Económica

1. ¿Considera que la situación económica del país por la pandemia COVID-19, le afecta? ¿Por qué?

Si me afecta debido a que los servicios se vuelven más caros además y con las restricciones es difícil poder desplazarse con mayor facilidad.

2. ¿Se ha visto afectado económicamente por la pandemia COVID-19? ¿Como?

Si debido a que tuve una reducción de jornada por lo cual mi salario se vio afectado.

3. ¿Se ha beneficiado de algunas de las medidas aplicadas por las entidades financieras ante la situación de emergencia nacional por la pandemia COVID-19?

No me vi afectado en esta parte.

4. ¿Considera que su empleo se encuentra en riesgo debido a situación económica que está viviendo el país a causa de la pandemia COVID-19?

No ya que la empresa en la que laboro se encuentra muy bien posicionada.

5. ¿Ha recibido algún subsidio durante la pandemia COVID-19, por parte de la empresa donde labora?

Sí, un bono que me facilito la empresa en la que trabajo.

Indicador 2: Incertidumbre Política

6. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político, por la pandemia COVID-19, ha afectado su situación laboral?

No, de momento no se ve afectado ya que la política no interviene.

7. ¿Considera que el gobierno está preparado para afrontar las complicaciones políticas que le esperan al país debido a la pandemia COVID-19?

No debido a que el pueblo ya se está dando cuenta del mal trabajo por parte de los funcionarios políticos.

8. ¿Considera que las decisiones que está tomando el gobierno para hacer frente a la pandemia covid19, pueden afectar o han afectado su situación laboral?

Sí, las restricciones vehiculares, no permiten desplazarse libremente con mi vehículo.

9. ¿Alguna de las medidas sanitarias que ha aplicado el gobierno debido a la pandemia COVID-19, le ha causado complicaciones en su situación laboral?

Sí, ya que se tienen medidas más estrictas para ingresos en la empresa

10. ¿Ha recibido algún subsidio por parte del gobierno durante la pandemia COVID-19?

No, solicité el bono proteger y no lo recibí.

Indicador 3: Cambio tecnológico

11. ¿Considera que durante la pandemia COVID-19, las herramientas tecnológicas podrían facilitar sus labores administrativas diarias?

Sí, la herramienta Teams ha sido de gran ayuda.

12. ¿Ha tenido la oportunidad de experimentar los beneficios del cambio tecnológico en las jornadas laborales específicamente realizando teletrabajo?

No

13. ¿Durante la pandemia COVID-19, ha experimentado algún cambio tecnológico que le haya beneficiado o perjudicado en el día a día de sus labores?

Sí, pero ha sido un beneficio ya que ahora cuento con conocimientos en algunas herramientas tecnológicas.

III VARIABLE 3: FACTORES ORGANIZACIONALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Demandas de la tarea

14. ¿Considera que alguna de las siguientes condiciones del ambiente físico presentes en su área de trabajo le pueden generar estrés?

Falta de Iluminación, ruido fuerte, problemas de temperatura, mobiliario inadecuado, poca higiene o alguna otra.

Sí problemas de temperatura

15. ¿Considera que la pandemia COVID-19 ha complicado la realización de sus labores diarias de alguna forma? Esa complicación le ha generado estrés

No

16. ¿Existen situaciones que le generan estrés durante la realización de sus tareas diarias?

No, sin embargo, hay situaciones que me preocupan mas no me estresan.

17. ¿Considera que a causa de pandemia COVID-19, las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo han incrementado?

Sí, ya que he tenido que realizar más labores que las descritas en mi puesto de trabajo.

18. ¿Considera que sufre de estrés a causa de sobrecarga laboral?

No, por más carga laboral que tenga trato de evitar el estrés y aprovecho mi tiempo libre para hacer actividades que me relajen.

19. ¿La forma en como su jefe le solicita sus tareas le generan presión o estrés?

Sí, sin embargo, debo cumplir con las tareas asignadas de una manera rápida y eficiente.

Indicador 2: Demandas del rol

20. ¿Durante la pandemia COVID-19, se han presentado situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más jefes le asignan ordenes contrarias para una misma tarea?

Sí, se me ha asignado las diferentes tareas por parte de mis jefes.

21. ¿Considera que las tareas que se realizan en su área son complicadas, confusas o pueden generar estrés?

Si son complicadas ya que se necesita un análisis muy profundo para la resolución de conflictos, mas no me genera estrés.

22. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha ocasionado conflictos de roles entre los jefes de su área de trabajo?

No, todo se ha tratado de manejar de la manera más transparente.

Indicador 3: Demandas Interpersonales

23. ¿Las relaciones interpersonales en su área de trabajo le generan estrés?

No, ya que tengo muy buena relación con mis compañeros.

24. ¿Cuál o cuáles de los siguientes elementos considera usted que se dan en su departamento?

Mala actitud, falta de compañerismo y empatía, roces entre compañeros, falta de apoyo del supervisor o del superior inmediato del supervisor o algún otro

Sí, falta de apoyo del supervisor

25. ¿Considera que algún compañero de trabajo padece de estrés? Conoce algún caso que pueda mencionar

No, pero hay compañeros que tienen más cargas de trabajo que otros

26. ¿El ambiente laboral en esta compañía le genera estrés?

No, es un muy buen ambiente laboral.

IV VARIABLE 4: FACTORES PERSONALES DEL ESTRÉS

Indicador 1: Problemas Familiares

27. Tomando en cuenta la situación que se vive actualmente por la pandemia COVID-19, ¿Podría decir que su trabajo le permite mantener un equilibrio vida personal (familia) – trabajo?

Sí, trato de tener la misma relación con mis familiares.

28. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha afectado su relación vida personal – trabajo?

No, he intentado manejar mi vida de la misma manera que siempre.

29. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones afecta más su equilibrio vida-trabajo? estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política e incertidumbre económica

Sí incertidumbre política e incertidumbre económica

Indicador 2: Problemas Económicos

30. ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas y sus gastos personales?

No, ya que en este momento gastos como universitarios y vacacionales se vuelven difíciles de pagar.

31. ¿Su salario se ha visto afectado por la situación pandemia COVID-19?

Sí, reducción de jornada

32. Debido a la situación económica actual por la pandemia COVID-19, ya sea a nivel personal o familiar ¿se ha visto obligado a que hacer algún recorte o ajuste económico en los gastos que normalmente tenían en su hogar?

Si a nivel personal, la universidad.

33. ¿La disminución en su salario a causa de la reducción de la jornada laboral que se le aplicó le generó preocupación, estrés, bajo rendimiento laboral, problemas de salud o alguna otra afectación?

Únicamente preocupación

Indicador 3: Personalidad

34. ¿Tomando en cuenta la pandemia COVID-19, está satisfecho con su trabajo actual?

Sí, ya que se ha mantenido estable

35. ¿Se siente o se ha sentido estresado en el último mes a causa de la combinación trabajo-pandemia COVID-19 y vida personal?

No he presentado estrés

36. ¿En cuál parte de su vida considera que le afecta más el estrés, en la realización de sus laborales o en su vida familiar?

En la realización de mis laborales

37. ¿Cuál o Cuáles de los factores de estrés que le voy a mencionar a continuación considera que le generan mayor preocupación?

- Situaciones económicas a nivel país.
- Situaciones políticas.
- Cambios tecnológicos.
- Problemas con el equipo de trabajo.
- Problemas con su supervisor.
- Problemas económicos personales.
- Problemas relacionados con sus funciones y responsabilidades.
- Sobre carga de trabajo.
- Problemas personales.
- Deterioro en la relación conyugal- familiar

V VARIABLE 5: SINTOMAS DEL ESTRÉS

Por favor indicarme cuál de los siguientes síntomas que le voy a mencionar presentó al menos una vez a la semana durante el tiempo que tuvo la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19.

Síntomas del Estrés Laboral					
N.º	Cambios físicos	Presenta	N.º	Cambios emocionales	Presenta
1	Fatiga		1	Ira-enojo	
2	Problemas digestivos		2	Tristeza	
3	Hipertensión		3	Ansiedad	
4	Tensión muscular		4	Depresión	
5	Migrañas		5	Baja autoestima	
6	Dolores de cabeza		6	Mente en blanco	
7	Comerse las uñas	x	7	Inseguridad	
8	Insomnio		8	Irritabilidad	
9	Agitación		9	Retraimiento social	
10	Sudoración excesiva		10	Abuso de alcohol	x
11	Aceleración del ritmo cardíaco		11	Inestabilidad emocional	
12	Sueño excesivo		12	Desconfianza	

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre completo: Julio Cesar Alcazar Arroyo

Relación con el tema de estudio: Colaboradora de la sub-área administrativa del Machine Shop de la empresa Boston Scientific, Coyoil

Puesto: Planeador

Fecha: 12 de diciembre del 2020 Hora: 9:00 a.m.

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo *Julio Cesar Alcazar Arroyo*, cédula 401840966, declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre "Reducción de la jornada laboral y los factores de estrés ocasionados por la pandemia covid-19, en los colaboradores del machine shop en Boston Scientific coyol, segundo cuatrimestre del 2020", consistirá en responder una entrevista que pretende aportar a la investigación, desarrollo y análisis de la problemática expuesta, comprendiendo que mi participación y el aporte de mi experiencia personal es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio de manera presencial para su posterior transcripción y devolución para que le puedan realizar los ajustes correspondientes y remitirlas con la aceptación del texto para el análisis. Además, soy consciente y acepto que a las grabaciones pueda tener acceso la tutora de esta investigación.

Declaro que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La investigadora responsable del estudio, Nancy Gabriela Jiménez Araya, se ha comprometido a responderme cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación, y declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles molestias e implicaciones que puede causar mi participación en el estudio.

En caso de que el resultado de este análisis se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar enterado de que los resultados de esta investigación incluyen un informe que será presentado en la defensa de tesis de la investigadora Nancy Jiménez.

He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Coyoil, Alajuela, 12 de diciembre, del 2020.



Firma Participante



Firma Investigadora

ENTREVISTA

Entrevista para determinar los factores y síntomas de estrés que presentan los colaboradores del área administrativa del Machine Shop de Boston Scientific Coyol, debido a la reducción de la jornada laboral a causa de la pandemia COVID-19.

La presente entrevista contiene preguntas abiertas referentes al tema mencionado en el párrafo anterior con el fin de analizarlo y profundizar en sus experiencias.

La información obtenida será de carácter confidencial.

Dirigida a los colaboradores del área administrativa del Machine Shop

V. VARIABLE 2: FACTORES AMBIENTALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Incertidumbre Económica

1. ¿Considera que la situación económica del país por la pandemia COVID-19, le afecta?

Claro que me afecta, a raíz de la situación económica del país la empresa para la que laboro se vio obligada a hacer una reducción de mi jornada laboral.

2. ¿Se ha visto afectado económicamente por la pandemia COVID-19?

Si, con la reducción de mi jornada laboral mi salario se vio afectado.

3. ¿Se ha beneficiado de algunas de las medidas aplicadas por las entidades financieras ante la situación de emergencia nacional por la pandemia COVID-19?

Claro que si, en relación con mis préstamos bancarios.

4. ¿Considera que su empleo se encuentra en riesgo debido a situación económica que está viviendo el país a causa de la pandemia COVID-19?

No hasta el momento, si la situación económica empeora si siento que hay peligro.

5. ¿Ha recibido algún subsidio durante la pandemia COVID-19, por parte de la empresa donde labora?

Por parte de la empresa no, pero la asociación congelo el rebajo de los préstamos por un tiempo.

Indicador 2: Incertidumbre Política

6. ¿Considera que la situación que atraviesa el país a nivel político, por la pandemia COVID-19, ha afectado su situación laboral?

No por el momento considero que la parte política debería tomar decisiones que no afectan al costarricense.

7. ¿Considera que el gobierno está preparado para afrontar las complicaciones políticas que le esperan al país debido a la pandemia COVID-19?

Considero que se debería de buscar ayuda de otros países que ya le hicieron frente a esta pandemia y supieron salir adelante por ende considero que a este gobierno le hace falta profesionalismo ante esta situación.

8. ¿Considera que las decisiones que está tomando el gobierno para hacer frente a la pandemia covid19, pueden afectar o han afectado su situación laboral?

Si, por las restricciones vehiculares no me puedo desplazar libremente a mi trabajo

9. ¿Alguna de las medidas sanitarias que ha aplicado el gobierno debido a la pandemia COVID-19, le ha causado complicaciones en su situación laboral?

Si el horario de estas esto ha restringido el tránsito vehicular ya que me desplazo en mi carro hacia el trabajo.

10. ¿Ha recibido algún subsidio por parte del gobierno durante la pandemia COVID-19?

Por parte del gobierno por el momento no he recibido ninguna ayuda.

Indicador 3: Cambio tecnológico

11. ¿Considera que durante la pandemia COVID-19, las herramientas tecnológicas podrían facilitar sus labores administrativas diarias?

Si claro a lo largo de esta pandemia considero que las herramientas tecnológicas han sido clave fundamental para facilitar mis tareas laborales como una laptop o hasta el mismo celular.

12. ¿Ha tenido la oportunidad de experimentar los beneficios del cambio tecnológico en las jornadas laborales específicamente realizando teletrabajo? Hasta el día de hoy mi trabajo no ha requerido que realice teletrabajo.

13. ¿Durante la pandemia COVID-19, ha experimentado algún cambio tecnológico que le haya beneficiado o perjudicado en el día a día de sus labores?

Hasta el día de hoy no he tenido ventajas ni desventajas he trabajado con normalidad.

III VARIABLE 3: FACTORES ORGANIZACIONALES DE ESTRÉS

Indicador 1: Demandas de la tarea

14. ¿Considera que alguna de las siguientes condiciones del ambiente físico presentes en su área de trabajo le pueden generar estrés?

Falta de Iluminación, ruido fuerte, problemas de temperatura, mobiliario inadecuado, poca higiene o alguna otra.

Todas las condiciones mencionadas anteriormente considero que en algún momento de mis días laborales he sufrido estrés por la incomodidad de algunas de ellas.

15. ¿Considera que la pandemia COVID-19 ha complicado la realización de sus labores diarias de alguna forma? Esa complicación le ha generado estrés.

En buena teoría si la ha complicado pues al reducir mi jornada ha sido el mismo trabajo, pero en menos tiempo esto ha llevado a generar un mayor estrés en mi persona.

16. ¿Existen situaciones que le generan estrés durante la realización de sus tareas diarias?

Pues claro que si al verme obligado a tener un menor tiempo de trabajo para realizar mis tareas esto ha generado un estrés pues me ha obligado a hacer más eficiente en menos tiempo de lo normal.

17. ¿Considera que a causa de pandemia COVID-19, las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo han incrementado?

Si he tenido un aumento considerable pues las cosas se deben de apresurar pues todos andamos en carreras, mi trabajo ha aumentado considerablemente

18. ¿Considera que sufre de estrés a causa de sobrecarga laboral?

Si ya que cuando uno como trabajador se propone a trabajar por metas y estas se ven obligadas a tener un aumento en menos tiempo de lo esperado surge el estrés laboral pues todo urge.

19. ¿La forma en como su jefe le solicita sus tareas le generan presión o estrés?

Si, Pues tanto él como yo tiene presión alguna sobre estas situaciones, pero al tener una sobre carga de trabajo sobre mi persona la presión que él me genera me conlleva a manejar más presión y estrés.

Indicador 2: Demandas del rol

20. ¿Durante la pandemia COVID-19, se han presentado situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más jefes le asignan ordenes contrarias para una misma tarea?

En mi caso no ha surgido esta situación solo recibo tareas por parte de mi jefe por el momento. Y en el momento que se diera les diría que me den prioridades.

21. ¿Considera que las tareas que se realizan en su área son complicadas, confusas o pueden generar estrés?

Si, en todas las áreas por más sencilla que sea la tarea siempre va a existir el estrés por mi lado mis tareas tienes un grado alto de complicación las misma me generan un estrés ya que son muchas.

22. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha ocasionado conflictos de roles entre los jefes de su área de trabajo?

Hasta el día de hoy esto no ha sido una complicación hemos sabido llevar a cabo las tareas de cada uno para evitar conflictos.

Indicador 3: Demandas Interpersonales

23. ¿Las relaciones interpersonales en su área de trabajo le generan estrés?

Sí, solo el hecho de llevarse mal con un compañero o estar molesto esto nos lleva a un grado de estrés alto pues no trabajaríamos de la misma manera y la concentración se perdería.

24. ¿Cuál o cuáles de los siguientes elementos considera usted que se dan en su departamento?

Mala actitud, falta de compañerismo y empatía, roces entre compañeros, falta de apoyo del supervisor o del superior inmediato del supervisor o algún otro.

Creo que la mala actitud, falta de compañerismo y la falta de apoyo por parte del supervisor inmediato son elementos que se dan en mi departamento de los cuales deberían corregirse.

25. ¿Considera que algún compañero de trabajo padece de estrés? Conoce algún caso que pueda mencionar.

Hasta el día de hoy no tengo conocimiento de que algún compañero haya sufrido o padezca de estrés.

26. ¿El ambiente laboral en esta compañía le genera estrés?

Pues claro al no ser un ambiente libre de toxicidades creo que esto genera más estrés de lo normal.

IV VARIABLE 4: FACTORES PERSONALES DEL ESTRÉS

Indicador 1: Problemas Familiares

27. Tomando en cuenta la situación que se vive actualmente por la pandemia COVID-19, ¿Podría decir que su trabajo le permite mantener un equilibrio vida personal (familia) – trabajo?

La verdad si pues si tengo trabajo tengo un equilibrio en entorno a mi vida

28. ¿Considera que la pandemia COVID-19, ha afectado su relación vida personal – trabajo?

Sí, debido al aumento del trabajo esto me ha generado pensar más en el trabajo que en lo personal.

29. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones afecta más su equilibrio vida-trabajo? estrés laboral, relación con su pareja o hijos, inestabilidad laboral, incertidumbre política e incertidumbre económica.

Considero que el estrés laboral es un factor que afecta mi equilibrio de vida-trabajo.

Indicador 2: Problemas Económicos

30. ¿Considera que su salario actual es suficiente para satisfacer las necesidades básicas y sus gastos personales?

Nunca es suficiente el ser humano es tan ambicioso que siempre quiere ganar más y entre más tiene más gasta pues en mi caso considero que todo va en aumento y mi salario no está acorde a mis necesidades, pero trato de manejarlo y adaptar a mi ciclo de vida.

31. ¿Su salario se ha visto afectado por la situación pandemia COVID-19?

Claro que si debido a esta pandemia mi salario sufrió una reducción del 20 % debido a que la empresa para la que labora decidió hacer una reducción de mi jornada laboral.

32. Debido a la situación económica actual por la pandemia COVID-19, ya sea a nivel personal o familiar ¿se ha visto obligado a que hacer algún recorte o ajuste económico en los gastos que normalmente tenían en su hogar?

Debido a mi reducción del 20 % de mi salario me vi obligado a reducir gastos en comida vestimenta y hasta de limitarme de usar mi carro solo para cosas necesarias también a reducir gastos personales.

33. ¿La disminución en su salario a causa de la reducción de la jornada laboral que se le aplicó le generó preocupación, estrés, bajo rendimiento laboral, problemas de salud o alguna otra afectación?

Me genero preocupación sobre el no saber cuál iba a hacer el resultado de todo esto y un poco de estrés y bajo rendimiento laboral porque la situación (pandemia) no mejora.

Indicador 3: Personalidad

34. ¿Tomando en cuenta la pandemia COVID-19, está satisfecho con su trabajo actual?

Le doy gracias a Dios por que la empresa en la cual labora a sabio tomar la mejor decisión para no dejar a sus empleados sin trabajo el cual me da un poco de satisfacción el saber que tengo trabajo a pesar de la situación.

35. ¿Se siente o se ha sentido estresado en el último mes a causa de la combinación trabajo-pandemia COVID-19 y vida personal?

Si he manejado mucho estrés pues es una situación poco común el tener que quedarse encerrado me ha llevado a tratar de llevar las cosas de la mejor manera.

36. ¿En cuál parte de su vida considera que le afecta más el estrés, en la realización de sus laborales o en su vida familiar?

Considero que la presión en el trabajo es algo que se me ha complicado demasiado por el volumen de trabajo que todo esto ha generado sin embargo he tratado de llevar un equilibrio en ambas partes.

37. ¿Cuál o Cuáles de los factores de estrés que le voy a mencionar a continuación considera que le generan mayor preocupación?

(x) Situaciones económicas a nivel país.

() Situaciones políticas.

(x) Cambios tecnológicos.

(x) Problemas con el equipo de trabajo.

(x) Problemas con su supervisor.

(x) Problemas económicos personales.

() Problemas relacionados con sus funciones y responsabilidades.

(x) Sobre carga de trabajo.

(x) Problemas personales.

() Deterioro en la relación conyugal- familiar

V VARIABLE 5: SINTOMAS DEL ESTRÉS

Por favor indicarme cuál de los siguientes síntomas que le voy a mencionar presentó al menos una vez a la semana durante el tiempo que tuvo la reducción de la jornada laboral, a causa de la pandemia COVID-19.

Síntomas del Estrés Laboral

N.º	Cambios físicos	Presenta	N.º	Cambios emocionales	Presenta
1	Fatiga	X	1	Ira-enojo	X
2	Problemas digestivos		2	Tristeza	X
3	Hipertensión		3	Ansiedad	X
4	Tensión muscular	X	4	Depresión	X
5	Migrañas		5	Baja autoestima	X
6	Dolores de cabeza	X	6	Mente en blanco	
7	Comerse las uñas		7	Inseguridad	X
8	Insomnio		8	Irritabilidad	
9	Agitación	X	9	Retraimiento social	
10	Sudoración excesiva	X	10	Abuso de alcohol	
11	Aceleración del ritmo cardíaco		11	Inestabilidad emocional	X
12	Sueño excesivo		12	Desconfianza	