



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

**ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN
MUJERES DE 20 A 50 AÑOS, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-
19**

Silvia Janeth Alvarez Morales

Guatemala de la Asunción, septiembre de 2023

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CODIPs. 1509-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)
Silvia Janeth Alvarez Morales
Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto QUINTO (5°)** del **Acta CUARENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (46-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de septiembre de 2023, que copiado literalmente dice:

“QUINTO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN MUJERES DE 20 A 50 AÑOS, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

Silvia Janeth Alvarez Morales

Registro Académico: 201023131

CUI: 2077982730101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León
SECRETARIA DE ESCUELA II

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 312-2023

Guatemala 29 de agosto de 2023

**Autorización para impresión proyecto de investigación.
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**

Licenciada (o)

Silvia Janeth Alvarez Morales

Maestrante

Licenciada (o) Alvarez Morales:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto QUINTO del ACTA No. CADEP-Ps-12-2023 de fecha nueve de agosto del dos mil veintitres: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe del maestro Jorge Ernesto Rodas López quien supervisó los trabajos de graduación como responsable del curso de Seminario III de investigación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte y a la a la maestra Astrid Irene Ríos quien supervisó los trabajos de graduación como Tutora de investigación de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN MUJERES DE 20 A 50 AÑOS, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19."**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Mariano González
Director en funciones
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas



c.c archivo
Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt



Ref. 010-MGHOA-10-2021

Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante ALVAREZ MORALES SILVIA JANETH con carné 201023131, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN MUJERES DE 20 A 50 AÑOS, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19".

Atentamente,



Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo # 7980
Subgraduado en Psicología Organizacional
Maestría en Prevención y Atención
Integral de las Conductas Adultas

M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Silvia Janeth Alvarez Morales

Licenciada en Psicología

Colegiado 14 479

ÍNDICE

INTRODUCCION	1
CAPITULO I	2
1. GENERALIDADES	2
1.1. Area de Investigación	2
1.1.1. Línea de Investigación	2
1.1.2. Tema	2
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Justificación	6
1.4. Alcances y límites de la investigación	7
1.5. Objetivos	7
1.5.1. General	7
1.5.2. Específicos	7
1.6. Categorías	8
CAPITULO II	9
MARCO CONCEPTUAL	9
2.1. Desempeño laboral	9
2.1.1. Desempeño laboral en época de COVID-19	10
2.2. Teorías del desempeño laboral	12
2.2.1. Teoría de Equidad	12
2.2.2. Teoría de las expectativas	13
2.2.3. Teoría de la finalidad o de las metas	14
2.3. Teoría del Comportamiento	14
2.4. Elementos que influyen en el desempeño laboral	15
2.4.1. Elementos que influyen en el mayor o menor desempeño	17
2.4.2. Elementos Psicosociales	20
2.4.3. Elementos psicológicos	22
2.4.4. Elementos organizacionales	23
2.5. Desempeño laboral reflejado en la productividad	25
2.5.1. Modelos de productividad	26

2.6.	La participación de las mujeres en el trabajo	27
2.6.1.	Participación de las mujeres en el trabajo en Guatemala	28
2.7.	Trabajo en época de COVID-19	29
2.8.	Trabajo en tiempo de COVID-19 en Guatemala	31
CAPITULO III		33
MARCO METODOLOGICO		33
3.1.	Diseño de la investigación	33
3.2.	Sujetos	33
3.3.	Instrumentos	34
3.4.	Procedimiento de investigación	40
3.5.	Diseño y metodología	41
CAPITULO IV		42
AVANCES DEL TRABAJO DE CAMPO		42
4.1.	Descripción de aplicación	42
4.2.	Análisis de resultado	43
	Matriz No. 1 Datos demográficos	44
	Matriz No. 2 Análisis de respuestas de Colaboradores	45
	Matriz No. 3 Análisis de respuestas de Coordinadores	51
	Matriz No. 4 Análisis de respuestas de Gerentes	54
	Matriz No. 5 Frecuencia y Porcentajes por respuesta –Colaboradores-	57
	Matriz No. 6 Frecuencia y Porcentaje de respuestas –Coordinadores-	60
	Matriz No. 7 Frecuencia y Porcentaje de respuestas –Gerencia-	62
	Matriz No. 8 Comparativa	64
CAPITULO V		69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		69
5.1.	Conclusiones	69
5.2.	Recomendaciones	70
CAPITULO VI		72
FORMULACION DE PROYECTO		72
6.1.	Análisis de los participantes	72

6.1.1. Modelo de matriz de actores	73
6.2. Análisis de Problemas	74
6.2.1. Arbol de problemas	75
6.3. Análisis contextual y de Diagnóstico	76
6.4. Análisis de Objetivos	79
6.4.1. Arbol de objetivos	81
6.5. Análisis de opciones	82
6.5.1. Matriz de alternativas	82
6.6. Marco conceptual	84
6.7. Matriz de Proyecto	92
6.8. Presupuesto	100
6.9. Cronograma de actividades	101
6.10. Evaluación del proyecto	103
Referencias	106
ANEXOS	110
INSTRUMENTO DE APLICACION	111
TRANSCRIPCION DE ENTREVISTAS	115

INTRODUCCIÓN

La presente investigación abordó un tema de interés para las organizaciones, siendo el desempeño laboral el que distingue el ritmo de los colaboradores, es decir, el avance y productividad que se evidencia en cada proceso realizado. El objetivo de este estudio fue reconocer los elementos que influyen en el desempeño laboral, dirigido a una muestra femenina en el rango de edad de 20 a 50 años, pero teniendo un fenómeno influenciado como es la pandemia que se derivó del virus del COVID-19.

En Guatemala la pandemia del COVID-19 fue un elemento fundamental para esta investigación, debido al impacto que ocasionó en las organizaciones. Es una investigación que buscó indagar el fenómeno de estudio a través del diseño fenomenológico con un enfoque cualitativo. A través de esta investigación se buscó reconocer los elementos implícitos en el desempeño laboral enfatizando en el tiempo de pandemia del COVID-19, así mismo, poder detectar si las mujeres se ven más afectadas ante situaciones externas como lo que deriva la pandemia.

Considero que como investigadora el poder identificar los desafíos que influyen en el desempeño de los colaboradores es el punto central de la investigación, así mismo, el conocimiento las estrategias que muchas empresas utilizan para impulsar un máximo desempeño, lo que conlleva a determinar las acciones que se ejecutaron ante las nuevas disposiciones gubernamentales y que dieron paso a la continuidad laboral en tiempo de contingencia provocado por la pandemia del COVID-19, son los intereses a indagar en esta investigación. Por consiguiente la aplicación de una entrevista estructurada fue la herramienta por la cual se obtuvieron los datos.

La construcción de cada una de las fases de este escrito conlleva a un orden y lógica para la comprensión del lector, profundizando en el contexto guatemalteco y analizado bajo una problemática como lo es el COVID-19, que a nivel mundial vino a revolucionar todos los procesos laborales como los niveles de productividad reflejados en el desempeño laboral.

Por lo cual se propone un plan de acción basado en salario emocional a bajo costo, como respuesta a los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas, siendo un factor sobresaliente el malestar laboral provocado por las emociones negativas que se manifestaron durante la pandemia del COVID-19. Con este proyecto se pretende que la empresa vaya motivando al colaborador enfocado en el salario emocional, caracterizando al plan de acción en realizar intervenciones donde no se vean afectados los intereses económicos de la empresa.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Área de Investigación

Psicología del Trabajo

El trabajo es la actividad más importante en la vida del hombre, se podría decir que toda la vida del individuo gira en torno al quehacer diario, una buena parte de su vida la dedicó a prepararse, ya sea de manera sistemática en los institutos o universidades o de forma espontánea aprendiendo de las personas mayores, para la vida laboral. (CIEPs, 2018)

1.1.1. Línea de Investigación

Trabajo en mujeres

Se analizarán las condiciones en que la mujer se incorpora al trabajo remunerado fuera del hogar. Entre las principales están las desigualdades de salarios y obligaciones, acoso por parte de sus superiores. También los logros, triunfos y fracasos en su lucha por conquistar mejores condiciones laborales. (CIEPs, 2018).

1.1.2. Tema

Elementos que influyen en el desempeño laboral, en mujeres de 20 a 50 años, durante la pandemia de COVID-19

1.2. Planteamiento del problema

El mundo laboral es un espacio donde confluyen oferta y demanda de trabajo y constantemente sufre cambios significativos. A inicios del año 2020 el mundo se vio afectado por un virus conocido como coronavirus COVID-19, este virus afecta áreas como salud con impactos económicos y sociales poniendo en riesgo el bienestar de las personas. Las organizaciones tuvieron un desafío en la lucha contra el brote pandémico y su productividad, pues han de velar no solo por la seguridad de sus colaboradores sino por la sostenibilidad y desempeño laboral.

Campbell, J., (1990) refiere al desempeño laboral como un conjunto de conductas esperadas de un empleado, hace uso de sus competencias profesionales y sus habilidades interpersonales incidiendo en los resultados de la organización, hay factores que influyen significativamente en el desempeño laboral del colaborador, manifestándose en escenarios positivos y negativos ya se convierte en oportunidades positivas como crecimiento personal y profesional, o en caso adverso influyendo negativamente provocando un bajo desempeño, teniendo como resultado el riesgo que se desvincule al colaborador de la organización por no tener un óptimo desempeño.

Los elementos influyentes en el desempeño de los colaboradores son un detonante que se evidencia en el rendimiento laboral, provocando desvinculación inmediata u ocasionar problemas con su productividad. Un desempeño óptimo se caracteriza por los altos niveles de productividad del colaborador influenciado por el bienestar de su área laboral, sobre todo se siente valorado y tomado en cuenta como persona, siendo la motivación, el clima laboral, la comunicación, desarrollo profesional unas de las principales fuentes influyentes a esta situación.

Los elementos que influyen en el desempeño laboral en la población femenina durante la época de COVID-19, es uno de los objetos de estudio de interés

por parte de los profesionales de la Gestión Humana, debido a que es una realidad que se tiene presente y que causó impactos en el rendimiento laboral, evidenciándose por medio de un alto y/o bajo desempeño que el colaborador experimenta durante la pandemia del COVID-19, estos son evidenciados por impactos positivos como alcance de metas y objetivos así como negativos como desgaste laboral, esta investigación se guió en indagar qué factores que influyeron en el desempeño laboral de mujeres, el principal problema a indagar cómo influyó durante la situación que aconteció a nivel mundial ante la pandemia del COVID 19.

La carencia de información sobre lo que provocó la pandemia del COVID-19 y el impacto en la vida cotidiana, es un fenómeno de interés a investigar debido a su relevancia y trascendencia en las esferas del ser humano, provocando efectos y consecuencias en la vida de las personas tanto a nivel personal como laboralmente, esta investigación tiene como propósito ser una fuente generadora de información para los responsables de velar por el desempeño, logrando evitar caer en problemas que perjudiquen en este caso a las mujeres dentro de las organizaciones.

Las deficiencias del problema a investigar se evidencian en informes realizados por la Organización Internacional del Trabajo, donde enfatiza que muchas organizaciones no toman en cuenta el factor humano es vulnerable ante situaciones como la pandemia, teniendo consecuencias un bajo desempeño laboral provocado por el desgaste que esta persona sufre en tiempos de crisis, y que afectará de manera significativa su vida personal sino también su rendimiento en sus labores cotidianas.

El proceso de investigación busca dar respuestas a las siguientes interrogantes qué son el punto de partida del investigador sobre los factores que influyen en el desempeño laboral, dando a conocer, por ejemplo, ¿Qué elementos influyen en el desempeño laboral en mujeres de 20 a 50 años durante la pandemia

COVID 19?, ¿Es posible que las mujeres de 20 a 50 años, se ven más afectadas en su desempeño laboral durante la pandemia de COVID 19?, ¿A qué desafíos y posibilidades se enfrentan las mujeres de 20 a 50 años en su desempeño laboral durante la pandemia del COVID-19?, ¿Las empresas utilizan estrategias para impulsar el desempeño laboral en mujeres de 20 a 50 años durante la pandemia de COVID 19?.

Como ruta de investigación la definición de dos categorías son el punto de partida, ya que se define que la categoría central sea enfocada al desempeño laboral en mujeres, teniendo una delimitación de tiempo y espacio clasificando una muestra femenina en los rangos de edad entre 20 a 50 años, por otro lado, como categoría secundaria el trabajo realizado en época de pandemia del COVID-19. El desempeño laboral visto desde una visión empresarial realiza una comparativa de géneros entre la productividad y el comportamiento que emergen cada uno en función de su desempeño laboral. El mundo laboral impactó con sus condiciones económicas, sociales, culturales al producirse una pandemia que repercute de manera significativa en este mundo según informes de la Organización Internacional del Trabajo (2020).

Organización Internacional del Trabajo (2020) El Covid-19 tendrá una amplia repercusión en el mercado laboral siendo el virus y la crisis económica que repercutirá en la cantidad de empleo basándose en materia de desempleo, así como el subempleo, así como en la calidad del trabajo durante esta crisis que se refleja en los salarios y contar con un acceso a la protección social, y los efectos en los grupos más vulnerables frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral.

1.3. Justificación

Con respecto al marco de referencia ante la pandemia del COVID-19 las organizaciones han enfrentado diversos retos. El COVID-19 es una enfermedad que ha paralizado no solo la salud de las personas y la continuidad laboral, trayendo consigo muchos problemas para las organizaciones según informes de la Organización Internacional del Trabajo en el 2020, la importancia de esta investigación es conocer qué elementos influyeron en el desempeño de las mujeres en época de pandemia, en este caso se tomó una muestra de mujeres en un rango de 20 a 50 años, con el objetivo de reflejar los elementos que han influido en su desempeño laboral en este tiempo de crisis.

Se realizaron estudios que evidencian elementos que influyen en el desempeño laboral en los colaboradores y esta información ha sido una fuente generadora para la transformación de la organización alineados a los objetivos, pero ante esta pandemia a nivel mundial el objetivo principal de esta investigación es ser una fuente que genere información donde se evidencie el impacto que ha tenido la pandemia del COVID 19 en el desempeño laboral, en este caso de una población femenina siendo un tema poco investigado y de suma relevancia para el mundo laboral en este tiempo de crisis.

A través de la presente investigación se dio a conocer cómo la pandemia del COVID-19 influyó de manera significativa en el desempeño laboral de las colaboradoras, en ámbito laboral se implementaron estrategias para su continuidad haciendo uso de protocolos que impactaron en el rendimiento, por otra parte con los datos obtenidos en el proceso de investigación se analizan los efectos reales consecuentes de la pandemia del COVID-19, por consiguiente dar respuesta a las preguntas generadoras mediante los datos obtenidos de la muestra seleccionada.

1.4. Alcances y límites de la investigación

Dentro de las facilidades que presentó esta investigación fue contar con la autorización de la empresa donde se efectuó, así mismo contar con el acceso a la muestra seleccionada de la investigación. La investigación estuvo dirigida bajo el enfoque cualitativo apoyándose del diseño fenomenológico

Los límites que la investigación presentó fue el acceso directo en la organización debido a las medidas de contingencia que las organizaciones tomaron a consecuencia provocadas por la pandemia del COVID-19, así mismo la limitante del tiempo que este proceso de investigación requiere, debido a los tiempos en la cual se deben de condensar la información y los procesos de aplicación de instrumentos no contar con el tiempo amplio.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

- Reconocer los elementos que influyen en el desempeño laboral en mujeres de 20 a 50 años durante la pandemia de COVID 19.

1.5.2. Específicos

- Describir en una muestra de mujeres de 20 a 50 años su desempeño laboral durante la pandemia COVID-19.
- Identificar los desafíos y posibilidades que se enfrentan las mujeres 20 a 50 años en su desempeño laboral durante la pandemia del COVID-19
- Analizar las estrategias que utilizan las empresas para impulsar un máximo desempeño en mujeres durante la pandemia COVID 19.

1.6. Categorías
No. CATEGORÍA

		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
1	Desempeño laboral en mujeres	Se considera que un lugar de trabajo es productivo cuando tanto hombres como mujeres pueden impulsar cambios significativos a través de las ideas, la toma de decisiones y el rendimiento satisfactorio, aunque si bien no existe una definición comúnmente aceptada desde la cultura inclusiva sobre el desempeño laboral en mujeres según OIT	5 preguntas en entrevista estructurada
2	Trabajo en pandemia del COVID-19	(Organización Internacional del Trabajo, 2020) Refiere que tendrá una amplia repercusión en el mercado laboral. Más allá de la inquietud que provoca a corto plazo para la salud de los trabajadores y de sus familias, el virus y la consiguiente crisis económica repercutirán adversamente en el mundo del trabajo infundido en tres aspectos como la calidad de empleo tanto en materia de desempleo como subempleo, en la calidad del trabajo referente a los salarios y el acceso a protección social, y en los efectos en los grupos específicos más vulnerables frente a las consecuencias adversas en el mercado laboral	3 preguntas en entrevista estructurada

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1. Desempeño laboral

La eficiencia de los colaboradores es un objetivo que vela por los niveles de productividad dentro del mundo laboral. El término de desempeño laboral se ha transformado por años donde diversos autores han aportado elementos para su comprensión, el desempeño forma parte de uno fenómenos que influyen en la organización, (Faria, 1995) considera como resultado el comportamiento de los colaboradores frente a la plaza que ocupa, sus funciones dependen de un proceso de mediación o regulación entre él y la organización.

Chiavenato (2000) hace referencia a la capacidad con la que los colaboradores llevan a cabo conductas o actividades significativas para la organización. Por su parte Robbins (2004), vincula con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que moldean el comportamiento involucradas en el proceso productivo. Robbins se enfatiza en la fijación de metas que activen los comportamientos, debido a que ayudan al colaborador a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, a diferencia de cuando las metas son fáciles.

El desempeño laboral es un valor aportado a las organizaciones visto desde los elementos conductuales dentro de un periodo de tiempo, evidenciando el que hacer y el saber hacer de modo que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Dentro del desempeño se evidencian las aptitudes del colaborador tales como la eficiencia, la calidad y productividad con que desarrollan las funciones pertenecientes al puesto de cada colaborador dentro de la organización.

El éxito de una organización se mide por sus niveles de productividad laboral y se refleja por resultados de los colaboradores, estos a su vez son manifestados por una serie de conductas que contribuyen al logro de estos objetivos organizacionales, la finalidad de obtener beneficios significativos pertenecientes a la organización es lo que se conoce como desempeño laboral. Los elementos implícitos en la participación del desempeño laboral conllevan al colaborador a desarrollar una serie de tareas, por consiguiente el factor contextual participa en los comportamientos contra productivos, y estos a su vez son vistos como elementos que perjudican las metas de la organización.

DESEMPEÑO LABORAL		
Desempeño de Tarea	Desempeño contextual	Comportamientos contra productivos
Funciones relacionadas con el puesto de trabajo que contribuyen con las metas de la organización	Acciones que no se relacionan al puesto de trabajo, por ejemplo, la ayuda a un compañero de trabajo	Acciones que perjudican al colaborador en su desempeño

Fuente: (Ramos, P., 2015)

2.1.1. Desempeño laboral en época de COVID-19

La Organización Internacional del Trabajo ha realizado diversos informes donde pautan las consecuencias que ha tenido la pandemia, La COVID-19 deja como secuela una drástica contracción del empleo y de los ingresos en las organizaciones, los signos de una incipiente reactivación sugieren que millones podrían regresar a buscar empleo y la reactivación económica. Ante la propagación de esta pandemia muchas organizaciones optaron por adquirir medidas radicales para evitar contagios, modificando su forma de trabajar y adaptándose a las

medidas que cada país optó para evitar la propagación. La OIT alertó sobre la necesidad de adoptar estrategias inmediatas para enfrentar la crisis laboral causando pérdidas de empleo.

Según el panorama laboral en tiempos de COVID-19 que la OIT resalta, la drástica contracción del empleo y las horas laboradas, así como, los efectos de la reducción del nivel de actividad económica sobre la dinámica laboral. Para las organizaciones el panorama resulta preocupante debido a que el sendero de recuperación se ha ido complicando, debido a las pérdidas no solo económicas por la suspensión de actividades de forma parcial o cierre total. Otro efecto derivado de esta situación es la reducción del empleo entre el sector formal e informal.

El desempeño de los colaboradores en este periodo de crisis se vio afectado debido a una serie de elementos; informes de la OIT reflejan que las extensas jornadas de trabajo es un factor que influyen de forma significativa en el desempeño, las emociones que genera esta situación no solo a nivel personal sino a nivel laboral, las medidas y estrategias que la empresa opta para proteger a sus colaboradores como equipo de protección, medidas de resguardo y mejora de continuidad laboral sin que se ponga en riesgo la salud del colaborador.

El gobierno de Guatemala ante la crisis que aconteció opta por el resguardo del país; las empresas ante las disposiciones gubernamentales como el cierre parcial y total del país deben emplear acciones para continuar laborando, las organizaciones se ven obligadas a implementar estrategias como suspensión de contratos, cambios de turnos, cambios de horarios, trabajo en casa, parcialidad laboral, reducción salarial.

2.2. Teorías del desempeño laboral

Existen ciertos factores psicosociales que se vinculan con el desempeño laboral, parten de ciertas teorías que explican la relación entre la motivación y la capacidad del desempeño, conllevando al colaborador a relacionar la satisfacción en el trabajo y su desempeño en la organización. (Klingner, E., Nalbandian, J., 2002, p. 252)

El objetivo de esta investigación fue reconocer los elementos implícitos en el desempeño laboral, es por ello que las teorías del desempeño son importantes para la comprensión del fenómeno de estudio, a través del desarrollo de las teorías del desempeño dará sustento teórico a las categorías de la investigación, y una mejor comprensión del fenómeno de estudio.

2.2.1. Teoría de Equidad

El desarrollo de esta teoría se enfoca en la percepción que tiene el colaborador acerca del trato que recibe, el colaborador manifiesta una serie de conductas y valores como lealtad, pero sobre todo reflejando altos niveles del desempeño. No obstante, la imparcialidad y el buen trato son elementos fundamentales para su sostenibilidad. La teoría de la equidad busca un equilibrio entre el tipo de trato que reciben los colaboradores y su desempeño, la vinculación existente entre el esfuerzo y la recompensa dependerá del trato justo o injusto que se recibe, el objetivo que busca esta teoría es que el colaborador se sienta motivado y tenga un determinado desempeño. (Klingner, E., Nalbandian, J., 2002, p. 253).

Uno de los elementos a considerar para mejor comprensión del desempeño de un colaborador en la organización, es el ambiente y trato que reciben los

colaboradores de sus jefes y/o compañeros de trabajo. Como lo dicen Klingner y Nalbandian esta teoría busca un equilibrio entre la conducta del colaborador y el ambiente, y resalta la vinculación del esfuerzo y la recompensa dependerá en gran parte elementos influyentes en el colaborador. Como investigadora estas teorías son importantes para comprender a profundidad los elementos de estudio, pero sobre todo dar un sustento teórico.

2.2.2. Teoría de las expectativas

Esta teoría da paso a la comprensión de las reacciones positivas y negativas de un colaborador en su desempeño, la finalidad de esta teoría es lograr que el colaborador actúe de una forma para el cumplimiento de sus metas, conllevando a un resultado funcional para su desempeño.

Es una de las teorías con más antecedentes, en ella se resaltan los sentimientos de satisfacción del colaborador, siendo uno de los factores que influyen en el desempeño laboral dentro de una organización, esta busca concentrarse en la percepción subjetiva de realizar o determinar conductas que conlleve a la consecución de su desempeño (Vroom, 1964)

La teoría de las expectativas que propone Vroom ese año involucra tres elementos a considerar para su análisis y comprensión, propiciando que deba de existir un vínculo entre el esfuerzo y el desempeño lo cual enfatiza la dedicación, la cual se ejecuta la función considerada como una expectativa del colaborador. Como todo desempeño debe de ir regulado haciendo referencia a la relación del desempeño y la recompensa, la valencia que enfatiza en la importancia que el colaborador otorga al resultado o estímulo por el desempeño obtenido.

2.2.3. Teoría de la finalidad o de las metas

Teoría desarrollada por Locke, su objetivo es explicar la satisfacción de los colaboradores en su rendimiento laboral junto al grado de consecución de los objetivos, (Locke, 1976) afirmó la relación que tiene la motivación y cómo este afecta en las intenciones de los colaboradores, es decir, buscan intencionalmente un objetivo a través de la realización de una tarea, donde se implica el esfuerzo y este determina su desempeño. Para Locke alcanzar un objetivo se basa en la motivación debido a que se guían los actos que impulsan a dar el mejor desempeño.

Bajo el enfoque de metas esta teoría cumple con varias funciones, ya que deben de centrar la atención y dirigir la acción, en esta la sinergia y el esfuerzo son herramientas válidas para la aplicación debido a que en base a esto se logra aumentar la persistencia para ser más eficaces e incentivar la realización de un comportamiento adecuado.

2.3. Teoría del Comportamiento

Hellriegel, D. & Slocum, J., Woodman, R. (2009) Enfatiza que la teoría del comportamiento es el estudio de individuos y grupos en el contexto de una organización, Hellriegel y otros basan su estudio en los procesos internos y externos que influyen en la efectividad de los colaboradores, la comprensión del comportamiento organizacional es clave de una gestión acertada para el desarrollo de la organización, en ella participan junto a la actitud del colaborador y los procesos de ejecución.

El comportamiento organizacional es un fenómeno que actualmente se enfrenta a diversos cambios que influyen en las organizaciones. El comportamiento se refiere a los actos y actitudes de las personas en la organización, dicha teoría se apoya del

estudio sistemático para mejorar las predicciones del comportamiento laboral en toda organización (Davis, K., Newstrom, J., 1999).

Para la teoría del comportamiento organizacional participan elementos que influyen en el ámbito laboral y más en el colaborador, la organización debe alinearse a una estructura donde se cumplan los procesos y estos sean dirigidos bajo una misma línea, la motivación se interrelaciona de manera significativa en la conducta del colaborador a su vez se refleja en el desempeño, el compromiso es un elemento fundamental para regir cada proceso que conlleva a una elevada productividad, la comunicación se ha considerado una herramienta de transformación que conlleva el alcance de objetivos, y el trabajo en equipo es otro de los elementos que la teoría del comportamiento toma en cuenta.

La cultura, clima, liderazgo son elementos que se interrelacionan en el desempeño del colaborador. Para lograr un adecuado comportamiento en la organización se toma en cuenta los diversos factores que en él intervienen, dichos elementos promueven el incremento de la competitividad de la organización al crear un clima armónico entre los colaboradores, teniendo como resultado el incremento de la productividad y de la calidad de los bienes y servicios (Molina, L., Briones, Í., Arteaga, H, 2016)

2.4. Elementos que influyen en el desempeño laboral

Se establece la existencia de factores que inciden en el desempeño laboral se relacionan al generar bajo o alto desempeño laboral. Para influir las empresas toman en cuenta una serie de factores como la remuneración acorde al colaborador, la influencia de la satisfacción con la que se realizan las actividades del colaborador, la capacitación y el desarrollo constante son factores que promueven altos niveles de desempeño a los colaboradores, los factores motivacionales que son la fuente promocional de generar conductas positivas o negativas para el colaborador,

generando así laborar dentro de un clima organizacional alineado a la cultura perteneciente a la organización y emplee sus procesos. (Palaci, 2005, p.237).

Existen elementos globales que influyen en el desempeño laboral que como organización deben ser claros para sus colaboradores, el objetivo es alinear los objetivos personales junto con los organizacionales con claridad y exactitud en funciones y tareas específicas. Al no tener claro cuáles son con exactitud puede dar lugar a problemas de desinformación y baja productividad. Los colaboradores deben conocer específicamente el procedimiento por tarea y al no conocer se producen problemas que perjudican las operaciones. La clave del éxito es establecer políticas organizacionales que se implementan como estrategia para cada uno de sus procesos.

2.4.1. Elementos que influyen en el mayor o menor desempeño

AUTORES	POSITIVO	NEGATIVO
Cox y Griffiths (1996)	Factores de estrés psicosocial Problemas organizacionales	Factores psicosociales de riesgo o estrés Contenido del trabajo: falta de variedad, ciclos cortos, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa. Sobrecarga y ritmo: exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización. Horarios: cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción. Control, baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, entre otros factores laborales. Ambiente y equipo: condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencias de mantenimiento de los equipos, falta de espacio, escasa luz o exceso de ruido. Cultura organizacional: mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo a los objetivos organizacionales. Relaciones interpersonales: aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales y falta de apoyo social. Ambigüedad de rol: conflicto de rol y responsabilidad Desarrollo de carreras, incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, baja relación trabajo familia. Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera: seguridad contractual, trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Fuente: (Patrón, O., Vargas, J., 2019, p-69-72)

Relevancia del 2008 a 2009

AUTORES	POSITIVO	NEGATIVO
Kazaz, Manisali y Ulubeyli (2008)	Calidad de la administración Procesos sistemáticos supervisión Diseño del lugar Capacidad y entrenamiento Eficiencia del trabajo Reputación de la empresa Condiciones de alojamiento Técnica de relajación Pago en una sola exhibición	Discontinuidad del trabajo Estilo de liderazgo autoritario Procesos monótonos Poca comunicación Mala reputación de la empresa Condiciones de inestabilidad laboral como contratos por tiempo determinado.
García (2009) Duque (2012)	Monto del salario seguro médico incentivos financieros Membresía en sindicato Factores psicosociales	Falta de sentido de pertenencia por no comulgar con los valores y filosofía de la empresa Estrés Insatisfacción laboral. Ausentismo Rotación laboral frecuente
Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009).	Clima y cultura organizacional: Adaptación e integración externa. Identidad de los miembros Énfasis de grupo Perfil de la decisión, integración, control Tolerancia al riesgo Criterios de recompensa Tolerancia al conflicto. Perfil de los fines o medios Enfoque Internas al sujeto: salud, bienestar y felicidad. Apropiada gestión del conocimiento	Malos líderes pues son ellos a quien le toca atender, medir y controlar.

Fuente: (Patrón, O., Vargas, J., 2019, p.69-72)

Relevancia del 2010 a 2016

AUTORES	POSITIVO	NEGATIVO
Jiménez y León (2010)	Cultura, liderazgo, clima organizacional	Factores organizacionales Tipo de estructura Tipo de supervisión control y empoderamiento
Marvel, Rodríguez y Núñez M.A. (2011)	Factores individuales Factores grupales Factores organizacionales	Aspectos psicológicos: historia de vida del individuo, producto de su historia, necesidades y expectativas, autoeficiencia, percepción de equidad, claridad del rol, conflicto del rol, sobrecarga de trabajo, instrumentalidad, conciencia de resultados, conciencia de responsabilidad sobre los resultados, conciencia de significación del trabajo, percepción de apoyo social. Aspectos psicosociales: desempeño grupal o colectivo Comportamiento humano Aspectos organizacionales: mal estilo de liderazgo, falta de cohesión grupal, conflicto y poca participación.
Kazaz, Ulubeyli, Acikara y Bayram (2016)	Experiencia y habilidades Esquema de bonos e incentivos Factor significativo grupal Factores gerenciales Factores organizacionales Cultura Claridad de las especificaciones Habilidad para el trabajo Experiencia laboral Habilidad en áreas organizacional, económico, físico y socio-psicológico	La falta de disponibilidad de material a tiempo en el lugar de trabajo. Retraso en el pago Falta de esquemas de incentivos financieros Retraso en la entrega de material

Fuente: (Patrón, O., Vargas, J., 2019, p.69-72)

Personalmente considero que el análisis del cuadro que anteriormente se visualiza está representando diversos puntos de vista, desde la perspectiva de muchos autores que dan a conocer elementos intangibles que se alinean a una organización, debido a que son los que influyen de manera significativa en el desempeño, estos a su vez, convertidos en pilares de la empresa con dirección al equipo de trabajo convertida como una ventaja competitiva, a través del desempeño en los colaboradores se emergen elementos como los psicosociales así como los psicológicos y los organizacionales. Cada uno de los elementos que influyen en el colaborador es importante al momento de realizar una evaluación.

2.4.2. Elementos Psicosociales

La OIT definió los factores de riesgo psicosocial o peligros psicosociales en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades y cultura del colaborador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia, ser un factor influyente en la salud, el rendimiento y satisfacción laboral

La dimensión psicosocial se deriva de la actuación de las personas al momento de interactuar con otros para satisfacer necesidades comunes. Los procesos psicosociales tienen una fuerte vinculación con el desempeño del colaborador tanto individual como colectivo, asociado al clima organizacional y la cultura que rige la organización. Al ser estos fenómenos intragrupal e intergrupales que se producen dentro de los grupos de trabajo, ambos impactan de forma negativa o positiva en la organización y por ende en el desempeño. (Quijano, 2006, p. 53)

Contenido del trabajo	Contexto del trabajo
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Función y cultura organizativa
Diseño de las tareas	Papel en la organización
Carga, ritmo de trabajo	Desarrollo profesional
Horario de trabajo	Autonomía en la toma de decisiones, control
	Relaciones interpersonales en el trabajo
	Interrelación hogar-trabajo

Fuente: (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

Estudios de la OIT amplia la importancia del contenido del trabajo y el contexto del mismo, son elementos que están implícitos en el desempeño laboral de los colaboradores, es por ello que como investigadora se resalta estos datos que aportan y dan mayor solidez al fenómeno de estudio.

Estudios de la OIT en el 2012 realizan estudios especializados de salud y seguridad en el trabajo identificando cinco grandes grupos de riesgos psicosociales:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo ocurre cuando el trabajo se realiza rápido o de forma irregular, cuando no se permite expresar opiniones, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
2. La falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo ocurre cuando no se tiene margen de autonomía en la forma de realizar tareas, cuando en el trabajo no da posibilidades de aplicar habilidades y conocimientos o carece de sentido, cuando no se puede adaptar al horario a las necesidades familiares o personales, o no se puede decidir cuándo es oportuno un descanso.

3. Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo ocurre cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros, con tareas mal definidas o sin la información adecuada y tiempo.
4. Escasas compensaciones del trabajo derivado de la falta de respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puestos o servicios contra la voluntad, se da un trato injusto e incluso violento, no se reconoce el trabajo, salario muy bajo.
5. Doble jornada o doble presencia enfatizada en el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilidad de ambos trabajos.

Como investigadora el interés es conocer sobre los elementos que influyen de manera significativa en el desempeño sea positiva o negativamente. Y la importancia de indagar aspectos relevantes como el sentir y el actuar del colaborador sobre todo en tiempos difíciles como lo deriva la pandemia del COVID-19. Ante una determinada condición laboral adversa no todos los colaboradores desarrollarán las mismas reacciones. Existen elementos propios del colaborador como su personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad y la capacidad de adaptación.

2.4.3. Elementos psicológicos

Para un buen desempeño laboral las habilidades es uno de los elementos que se emergen en rendimiento del colaborador, pero para lograr esto debe de existir una relación positiva entre la salud mental del colaborador y su desempeño laboral, los elementos psicológicos intervienen en el proceso de sentir y actuar del colaborador en un contexto interno y externo, que de alguna manera impactan de forma determinante en la efectividad y eficiencia del colaborador.

Algunos de los elementos psicológicos que influyen en el colaborador en su desempeño laboral los clasifica en internos y externos, los factores internos como la personalidad, habilidad, aprendizaje, motivación, percepción y los valores influyen en el comportamiento humano dentro de la organización. Así como los factores externos tales como la naturaleza, sociedad, familia, estudios. (Chiavenato I. , 2000, p.93)

Como investigadora los aspectos que son más significativos e importantes son los elementos que enriquecen el fenómeno de estudio, para la psicología organizacional el comportamiento de las personas se enfatiza en la habilidad, percepción, las funciones que ejerce, comportamiento son elementos que inciden en su desempeño individual. (Chiavenato I. , 2007, p.84) Surge otra concepción sobre la naturaleza del hombre, se deriva del hombre social y se caracteriza en aspectos como los sentimientos, deseos, temores, el comportamiento en el trabajo consecuencia de factores motivacionales, las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos que interactúan.

2.4.4. Elementos organizacionales

La vital importancia de estos elementos en una organización es que permea la estrategia de la cultura organizacional, a través de estos elementos, la organización establece líneas específicas alineadas a la visión y actividades de colaboradores en apoyo y control, logrando un equilibrio en la relación del ambiente entre los presentes y futuros colaboradores. Existe una relación entre los equipos de trabajo con los factores organizacionales, estos capaces de ser puente para llevar a cabo las acciones y favorecer el desempeño y la toma de decisiones.

Llorens (2005) dice que dentro de los factores intangibles se encuentran los elementos organizacionales como son creatividad, comunicación, motivación, relaciones interpersonales, productividad, participación, conciencia de cambio,

solución de problemas, relaciones laborales, seguridad, capacitación, mejora continua y equipos de trabajo. Como investigadora estos elementos son esenciales para indagar sobre cuáles de estos influyen de manera más significativa en los colaboradores, y como estos se reflejan en su desempeño laboral sea alto o bajo.

La determinación del impacto de los elementos organizaciones puede tener como efecto un incremento en la productividad del colaborador, debido a que es mayor el aprovechamiento de los recursos lo que permite mayor efectividad y flexibilidad, a través de la capacidad para solucionar problemas permitiendo partir desde la gestión estratégica. (Manzanilla, 2003), (Lin, 2008), (Shachaf, 2008)

Factores organizativos

- Supervisión y estilos de dirección inadecuados
 - Estructura organizativa y deficiente
 - Ausencia de trabajo en equipo
 - Falta de apoyo social
 - Clima y cultura organizacional
 - Ausencia de cultura de prevención de riesgos
 - Salarios insuficientes y valoración inadecuada de puestos trabajo
 - Discriminación
-

Fuente: (Organización Internacional del Trabajo, 2012, p.2)

2.5. Desempeño laboral reflejado en la productividad

Der, V. (2005) Amplia que la productividad laboral es como el acto que la empresa considera para su recurso humano, pero especialmente los colaboradores que usan a base de experiencias y conocimientos para lograr un cambio, llevando

una innovación continua, una mejor calidad del trabajo, mejorar productos o servicios con el objetivo de lograr un incremento de la productividad de la organización.

La productividad de los colaboradores es efecto del desempeño laboral que cada uno de los colaboradores emerge en sus funciones de trabajo, es basado en la relación entre objetivos, metas o tareas alcanzadas y el tiempo que se ha necesitado para lograrlo son factores que se consideran al momento de evaluar como el colaborador se ha desempeñado. La productividad para recursos humanos va a depender de muchos aspectos a considerar, en el proceso evaluativo es más difícil de cuantificar como la satisfacción, el clima organizacional, el reconocimiento o el ambiente de trabajo que el rendimiento como tal.

La relación que existe entre el desempeño laboral reflejado en los niveles de productividad es el recurso humano, derivado que la organización se enfatiza en que el personal desempeñe un trabajo bajo los altos niveles de calidad, logrando de forma significativa la productividad, apoyándose de lograr que sus colaboradores mantengan una óptima inteligencia emocional, ya que ella influye significativamente.

Gómez (2010) Explica la participación de los efectos positivos o negativos sobre la productividad, estos van a depender de una serie de factores que concurren en la organización, dentro de los efectos positivos según amplia Gómez, es lograr que colaboradores participen en base a su competencia y a nivel del puesto, así como, desarrollarse en un ambiente de auto implicación donde la confianza y la comunicación sean las relaciones en la organización

2.5.1. Modelos de productividad

MODELO	ENFOQUE	VARIABLES	CONDICIONES
---------------	----------------	------------------	--------------------

DEA	Operativo	Entradas y salidas del proceso productivo	Se pueden aplicar en empresas las cuales se identifiquen claramente las cantidades de entradas y salidas del proceso productivo. Además es necesaria la información de varias organizaciones y de varios procesos productivos para que se puedan comparar
Productividad del Trabajo	Operativo	Tiempos estándar, horas de trabajo, unidades producidas	Es ideal para las organizaciones en las cuales el componente de mano de obra represente una parte significativa de las operaciones y de los costos
Lawlor	Mixto	Tiempos de producción, tiempo ocioso, costos de producción, costos del tiempo ocioso	Se necesitan identificar claramente los datos acerca de los tiempos de conversión, subordinados, de transformación, ociosos, para lo cual se necesita realizar un estudio detallado de las operaciones
Gold	Financiero	Ingresos, costos, capacidad de producción, inversiones fijas y de capital	Es un modelo bastante general, las variables suelen estar disponibles, por lo cual se pueden aplicar a cualquier organización
Financiero	Financiero	Estados financieros	Realiza un análisis financiero de la situación de las organizaciones por lo cual también es bastante general, aunque sus resultados no siempre atacan la raíz del problema de productividad
Productividad total	Financiero	Cantidad de materia prima, horas trabajadas, costos de insumos indirectos, gastos e inversiones	Es un modelo completo ya que considera todos los insumos requeridos para obtener la producción. Además se pueden obtener medidas de productividad totales o parciales (productividad de cada insumo)

Fuente: (Cueva, F, 2013, p. 45)

Los modelos de productividad dan apertura a que como autora se tomen en cuenta las variables, muchas de estas se emergen para una mejor comprensión y reconocimiento de los elementos del desempeño laboral, como investigadora el ampliar sobre la productividad da información sobre lo que las organizaciones constantemente es importante. La productividad y el desempeño van de la mano para el logro de metas y objetivos de la organización.

2.6. La participación de las mujeres en el trabajo

La participación femenina en el ámbito laboral ha marcado grandes diferencias con los hombres en actividades productivas y reproductivas. (Domínguez, L. Brown, F., 2013) Retoma la diferencia de género en el mercado laboral siendo un espacio no neutro debido a la presencia de hijos. Proponen que el trabajo domiciliario es funcional ante la presencia de hijos que dificulta su participación fuera del hogar, se sugiere que escuelas y guarderías adecuen horarios para que las madres puedan tener opciones laborales acordes a sus necesidades.

Licona (2000) Refiere que una de los principales motivos de la participación femenina en el mundo laboral se debe a la subsistencia. A pesar de los avances en la equidad de géneros en la participación laboral aún quedan retos por superar, es decir, reducir índices de discriminación femenina en el mercado laboral. Una transformación en el mundo laboral se logrará tras el empoderamiento económico de las mujeres, (Organización Internacional del Trabajo, 2016) indica que las tasas más bajas de participación de las mujeres se traducen en menos oportunidades de empleo, con escasa variación a lo largo del tiempo lo que socava su capacidad para obtener ingresos y su seguridad económica.

Dentro del grupo vulnerable las mujeres jóvenes están desproporcionadamente expuestas a la pobreza y a trabajos de calidad deficiente. Los trabajos mal remunerados suelen carecer de opciones para pasar del empleo a tiempo temporal al empleo a tiempo completo. (Gallup, I., Organización Internacional del Trabajo, 2017) A su vez la OIT en el 2016 estableció mujeres tienen más probabilidades de estar desempleadas que los hombres. En el 2016 las tasas mundiales de desempleo equivalen al 5,5% en hombres y 6,2% al sector femenino.

Las repercusiones desproporcionadas se reflejan al sector femenino la OIT en contraparte que el masculino, en particular como consecuencia de los efectos de rescisión en el sector de servicios. Las mujeres constituyen una parte de los trabajadores que realizan trabajos especialmente en los sectores sanitarios y de asistencia social.

2.6.1. Participación de las mujeres en el trabajo en Guatemala

La participación laboral femenina en Guatemala se caracteriza por la informalidad del empleo y los bajos salarios, además de las limitantes como el acceso a la educación lo que se agudiza para las mujeres y, más aún, entre las indígenas. Las mujeres se concentran en ocupaciones como vendedoras, empleadas del servicio doméstico. Aunque el índice de inserción no identifica al cuidado del hogar como un empleo se considera un trabajo no remunerado. Según OIT las brechas entre hombres y mujeres en los países analizados se mantienen, lo cual tiene consecuencias en el empoderamiento femenino.

Según el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, en Guatemala las mujeres destinan 36 horas semanales a trabajo no remunerado y 15.9 horas remuneradas; contrario a los hombres 43.1 horas remuneradas y 5.7 no remuneradas.

2.7. Trabajo en época de COVID-19

A finales del año 2019 e inicios del 2020 el mundo se vio afectado significativamente ante una crisis de salubridad, el virus infeccioso se aloja en el organismo del ser humano provocando muerte de forma abrupta, y aunque científicos desconocen la causa de esta infección es conocida al permanecer a la cadena de coronavirus. Según la OMS está denominado como COVID-19 donde se conoce su origen en la ciudad china de Wuhan.

El virus del COVID-19 ha traído crisis sociales y económicas provocando profundas secuelas irreparables para el sostenimiento de los países. CEPAL., OIT (2020) en su informe Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe resalta el impacto de la pandemia sobre el mercado laboral por sexo, esto dependerá de la distribución del empleo femenino y masculino en cada sector. Muchas empresas en la readaptación de su economía corren un riesgo alto de pérdida de empleos para el sector femenina contra la masculina.

Como consecuencia de esta afección la crisis económica que enfrentan muchas organizaciones en medio de la pandemia del coronavirus (COVID-19). La Organización Internacional del Trabajo evidencia a través de sus informes los impactos significativos en los resultados del mercado laboral. Aunque la pandemia ha afectado al rendimiento económico la inminente recesión llevará a la pérdida de empleos, dando paso a la disminución de los ingresos y el aumento de la pobreza.

Los impactos negativos producidos por COVID-19 conllevaron a pérdidas de empleos afectando los ingresos futuros debido a las interrupciones, el bajo desempeño conllevando a problemas de productividad, así como períodos prolongados de desempleo y la pérdida de oportunidades. Para muchas personas cada uno de estos impactos ha repercutido no solo en su vida laboral sino personal.

La realidad de esta crisis pandémica ha conllevado a muchas empresas a tener consecuencias irreversibles perjudicando su continuidad laboral. Las estimaciones actualizadas por la Organización Internacional de Trabajo en relación al COVID-19 y el mundo del trabajo informan, cierres de lugares de trabajo debido a las medidas de restricciones que afectan a los colaboradores y lugares, la pérdida de horas de trabajo asciende a las estimaciones que se tenían previstas ante esta situación. Según la OIT lo previsto han sido mayores las consecuencias manifestando el empeoramiento de la situación en países en desarrollo.

En el primer trimestre del año se perdió un 5,4% de las horas de trabajo en todo el mundo, equiparable a 155 millones de empleos a tiempo completo, con respecto al cuarto trimestre de 2019. Se prevé que en el segundo trimestre de 2020 se pierda en todo el mundo el 14,0% de horas, equiparable a 400 millones de empleos a tiempo completo y que las mayores pérdidas se registran en las Américas. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

El mundo laboral se ha visto afectado debido a las medidas de confinamiento como medida de protección. Muchas empresas tomaron como medidas la suspensión de labores, así como cambios de turnos laborales otras optaron por trabajo en casa. La desaceleración económica global junto a la expectativa de propagación de la pandemia.

2.8. Trabajo en tiempo de COVID-19 en Guatemala

La pandemia del COVID-19 ha provocado una reducción en la actividad económica mundial donde Guatemala no es la excepción, afectado gran parte de la fuerza de trabajo global y sus niveles de productividad impactando desniveles económicos para las organizaciones, En Guatemala a inicios del marzo del presente año la forma de continuar laborando sufrió un cambio radical, las organizaciones no tenían contemplado el cambio que implementarían a su forma de trabajo sin arriesgar a sus colaboradores. El Ministerio de Trabajo apoyó estas medidas para que fueran eficientes y proteger a los colaboradores del contagio.

A nivel gubernamental Guatemala ha implementado diversas políticas para contener el impacto de la pandemia en los hogares guatemaltecos. El gobierno ha velado por proteger la economía de estos hogares a través de programas como bono familia, así como, la entrega de canasta básica a lugares vulnerables y entrega de más beneficios económicos a desempleados y adultos mayores. Dentro de las políticas laborales aplicadas resalta la reducción de horas laboradas, así como suspensión de contratos con remuneración. Otra medida optada por las organizaciones es la implementación del teletrabajo como medida de protección y responsabilidad empresarial.

El estado de calamidad que decretó el gobierno no se encuentra regulado expresamente por el Código del Trabajo de Guatemala, conllevando a que en las organizaciones manifiesten desorganización es sus procesos teniendo como consecuencia problemas con los colaboradores. La suspensión de contratos de trabajo, así como los periodos de vacaciones que están regulados en el código, ante el confinamiento y las normas de continuidad laboral el adecuar lo ya establecido en el código es reto actual.

Las vacaciones, salarios y jornadas son garantías laborales que no pueden ser afectadas según el código de trabajo, sin embargo, (Organismo

Ejecutivo de Guatemala, 2020) junto al Decreto Gubernativo No. 5-2020 establecen garantías acordadas de mutuo acuerdo para su aplicación y modificación, a fin de que ninguna de las partes se vea gravemente afectada dada la situación de país. La suspensión de contratos laborales es una de las adecuaciones que se optaron como medida de continuidad laboral, dicha suspensión no implica la terminación del contrato de trabajo ni extingue los derechos y obligaciones que se emanen.

Dentro de las nuevas modalidades que muchas empresas guatemaltecas han implementado es el teletrabajo ha sido una de mayor riesgo, esta se destaca porque los colaboradores desempeñan sus funciones desde sus hogares sin frenar las actividades de la empresa. Bajo esta modalidad las empresas asumen el reto de trabajar con los más altos estándares de responsabilidad y confidencialidad. Y aunque muchas desconocían los procesos para su ejecución la responsabilidad como empresa fue resguardar la seguridad y salud.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

El presente informe de investigación fue realizado bajo el enfoque cualitativo con un diseño de investigación fenomenológico. El propósito principal de este diseño es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común en tales vivencias (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P., 2014). Como investigadora se buscó explorar y comprender qué elementos son más influyentes en el desempeño laboral, en una población del género femenino en el rango de edad de 20 a 50 años, el fenómeno es indagar en su desempeño enfocado en época de pandemia del COVID-19, tal como lo enfatiza el diseño fenomenológico en descubrir los elementos en común del fenómeno de estudio.

3.2. Sujetos

Como muestra para la indagación en esta investigación se utilizó una población de 14 personas, delimitando una muestra del género femenino en un rango de edad de 20 a 50 años, la técnica de muestreo fue por intención alineada al objetivo principal de la investigación, la muestra va dirigida al personal de la empresa Identity Guatemala, ubicada en la 7 Avenida 12-23 Zona 9 Plaza España, Edificio Etisa, 7o. Nivel Ala Norte, ciudad de Guatemala. La muestra seleccionada va a buscar que cumpla con las características que el fenómeno de estudio, indicando el género femenino y que pertenezcan al rango de edad de indica el estudio de investigación.

3.3. Instrumentos

Como instrumento del proceso de investigación se realizó una entrevista, Hernández, Fernández y Baptista en el 2014 refieren que la entrevista en la investigación cualitativa es de forma íntima, flexible y abierta a diferencia de la cuantitativa, ya que se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona en este caso el entrevistador con el entrevistado. En las entrevistas cualitativas pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etc.

Una de las razones de diseñar una entrevista es que estas están orientadas a descubrir temas para obtener resultados detallados, es un método que permite tener profundidad de las experiencias, sentimientos y perspectiva de los entrevistados por medio de las preguntas que el entrevistador generó a la muestra selecta para la investigación. Otra de las razones por la cual se eligió una entrevista es la interacción debido a que se recopila mayor información que se produce por medio de las preguntas generadas de manera positiva para que el encuestado sea alentado a responder a cada interrogante.

Confiabilidad y validez del instrumento; dicho proceso se describe por las diversas etapas en las que fue sometido para su veracidad, debido a que es un instrumento de creación propia se toman en cuenta los lineamientos que la investigación cualitativa exige, así como, los lineamientos afinados con el departamento de Postgrado, desde creación pasó por asesorías metodológicas y construcción y aprobación del árbol de categorías que es el hilo conductor de la creación de los ítems de la entrevista, dicho árbol fue construido en base al fenómeno de estudio y las categorías implícitas en el capítulo No. 1 en las generalidades de la investigación.

Por lo que refiere al árbol de categorías su estructura está alineada también a las subcategorías e indicadores, como aval de del presente instrumento las autoridades de los departamentos de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas junto con la Asesora del proyecto de Investigación dan por aprobado las preguntas formuladas para la entrevista.

El pilotaje se realizó con el objetivo de darle mayor validez y confiabilidad al instrumento de investigación, previo a la aplicación del pilotaje se tuvo una asesoría metodológica para revisión de detalles del instrumento, se contó con el visto bueno de la asesora del proyecto de investigación se aplica el proceso del pilotaje. Se realiza con una muestra de 10 mujeres laboralmente activas dentro del rango de edad, cumpliendo con cada una de las características del fenómeno de estudio de la presente investigación

Cronograma de actividades de pilotaje

OCTUBRE DE 2020								
ACTIVIDADES	21	22	23	24	25	26	27	28
Asesoría metodológica revisión de ítems								
Aplicación de pilotaje								
1. Selección de muestra de pilotaje								
2. Envío de instrumento a pilotear								
3. Recepción de observaciones de pilotaje								
4. Incorporación de observaciones de pilotaje								
5. Enviar correo de instrumento con pilotaje aplicado								
6. Revisión del instrumento con pilotaje realizado								
7. Instrumento aprobado por parte de la asesora								

Resultados de pilotaje

No.	Observaciones
1	<ul style="list-style-type: none">• En la introducción de las preguntas, intercalar Según su punto vista, según su opinión y no solo Desde su...• En la pregunta 7 en lugar de preguntar los tipos de motivación, adentrar al colaborador a que describa que actividades motivacionales realiza la empresa y en base a eso detectar los tipos de motivación. Porque puede que el colaborador no sepa qué tipos se aplican.
2	<ul style="list-style-type: none">• Se sugiere replantear de la siguiente forma, Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño?
3	<ul style="list-style-type: none">• Redacción en la pregunta No. 3, se sugiere de la siguiente forma, Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?
4	<ul style="list-style-type: none">• En la pregunta 5 Especifica qué métodos quiere averiguar: métodos de trabajo, de organización, de afrontamiento?

	<ul style="list-style-type: none"> ● En la pregunta 8 Tal Vez algo como el “elementos del ambiente laboral” que influyen en su rendimiento laboral. Para mayor comprensión
5	<ul style="list-style-type: none"> ● En la pregunta 8 Ellos puede que no sepan a qué te referís con clima laboral, podrías detallar los elementos del clima para que lo entiendan mejor ● En la pregunta 11 Esto es muy general, disposiciones laborales del MINTRAB hay muchas, podrías especificar las que te interesa saber, como horarios, pagos, seguridad.
6	<ul style="list-style-type: none"> ● La pregunta 10 redundante con la 11 le encuentro la misma similitud
7	<ul style="list-style-type: none"> ● Según la interrogante 8 podría responder a la pregunta 6 planteada desde otro punto de vista
8	<ul style="list-style-type: none"> ● La pregunta 9 y 11 veo similitudes en su análisis, omitiría la número 9
9	<ul style="list-style-type: none"> ● Como sugerencia aplicaría una pregunta directamente la influencia de la pandemia de COVID-19 para eliminar preguntas 9, 10, 11
10	<ul style="list-style-type: none"> ● La pregunta 8 no repetir varias veces la palabra laboral

Cambios realizados

- Se tomó en cuenta el comentario de intercalar las entradas de las preguntas con según su... y desde su...
- Redacción en la pregunta de los horarios quedando de la siguiente forma, Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?
- Redacción en la pregunta de los medios de comunicación quedando de la siguiente forma, Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?
- Se tomó en cuenta el comentario de cambiar los tipos de motivación por las actividades de motivación
- Redacción en la pregunta de afrontamiento, quedando de la siguiente forma, Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?
- Tomando en cuenta el léxico de comprensión se modificó la pregunta del clima laboral por ambientes laborales para mayor comprensión.
- Se plante la pregunta de la influencia de la pandemia del COVID-19 dando respuesta a las preguntas 9, 10, 11
- Se eliminan las preguntas 9, 10
- Se elimina la pregunta 6 adaptando a la pregunta del ambiente laboral para dar respuesta a nuestro indicador de relaciones interpersonales.
- Se replantea la pregunta de las disposiciones laborales, quedando como Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?
- El instrumento de entrevista quedó conformado por 8 preguntas en su totalidad.

Árbol de categorías

FENÓMENO	CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	INDICADORES	PREGUNTAS
ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19	DESEMPEÑO LABORAL EN MUJERES	ELEMENTOS PSICOSOCIALES	HORARIOS	1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?
			DEMANDAS LABORALES	2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?
			COMUNICACIÓN	3. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?
		ELEMENTOS PSICOLÓGICOS	EMOCIONES	4. Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?
			AFRONTAMIENTO	5. Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?
		ELEMENTOS ORGANIZACIONALES	RELACIONES LABORALES	6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?
			MOTIVACIÓN	7. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?
	CLIMA LABORAL		6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?	
	TRABAJO EN ÉPOCA DE PANDEMIA	EFECTOS	CONDICIONES LABORALES	8. Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?
			CONTINUIDAD/SUSPENSIÓN	2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

Fuente: elaborada por el autor

3.4. Procedimiento de investigación

- Establecer área y línea de investigación
- Definir objeto de estudio y situarlo en el contexto guatemalteco alineado a los objetivos de la maestría en Gestión Humana y Organizacional 2020.
- Seleccionar enfoque y diseño de investigación a fin del fenómeno de estudio.
- Concretar el fenómeno de estudio a través del planteamiento del problema a investigar
- Dar a conocer la importancia y relevancia del fenómeno de estudio por medio de una justificación planteada en las generalidades de la investigación
- Establecer objetivos de la investigación que son los principales promotores de la investigación
- Definición de categorías principales de la investigación
- Realizar una fundamentación teórica del fenómeno de estudio
- Realización de árbol de categoría despejando el fenómeno de estudio y las categorías que emergen en las generalidades de la investigación bajo la construcción de teorías y fundamentación teórica, para el desglosar las subcategorías de la investigación.
- Enfatizar los indicadores del objeto de estudio desglosado en el árbol de categoría
- Concretar en 11 ítems de preguntas abiertas derivados de los indicadores del árbol de categoría
- Revisión de árbol de categoría por parte de la asesora de la investigación y autoridades del departamento de postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas para su aprobación.
- Realizar pilotaje del instrumento para darle mayor validez y confiabilidad a 10 mujeres con caracteres afines a la muestra de la investigación.
- Solicitar carta al departamento de postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas para aplicación de instrumento a la organización seleccionada.
- Obtener visto bueno de la organización para la aplicación del instrumento
- Determinar la muestra de 12-15 mujeres en los rangos de edad de 30 a 45 años

- Coordinar con la organización el día y hora de la entrevista a profundidad.
- Aplicación de la entrevista con modalidad virtual dando el conocimiento informado de manera verbal para ser parte del estudio.
- Recopilación de la información obtenida mediante la entrevista a profundidad
- Análisis de la información basada en el análisis de contenido
- Elaboración de informe final bajo la estructura de la guía de graduación del departamento de postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas

3.5. Diseño y metodología

Es una investigación centrada en el diseño fenomenológico cuyo objeto de estudio es reconocer los elementos que influyen en el desempeño laboral en mujeres durante la pandemia del COVID 19 que afecta de manera significativa sus labores cotidianas. Bajo el enfoque en que se realiza la investigación es cualitativo cuyos resultados se someterán a análisis de contenido. El análisis de contenido es una técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva.

CAPÍTULO IV

AVANCES DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1. Descripción de aplicación

Previo a la aplicación del instrumento se tuvieron asesorías metodológicas de retroalimentación para fortalecer las preguntas, posterior a las asesorías se realizó el pilotaje correspondientes donde se obtuvieron los últimos detalles previo a su aprobación, el instrumento fue revisado y autorizado por las autoridades del departamento de postgrado y de la asesora del curso, ya haber pasado por cada una de las etapas correspondientes aprobadas se procede a la aplicación del instrumento, en un principio se tenía destinado realizar las entrevistas en una empresa donde se tenía la autorización.

Ante los obstáculos presentados a lo largo de la aplicación y no obteniendo respuesta pronta, se procedió a informar a asesora para que estuviera informada, días posteriores se logró una nueva empresa donde se aplicaron las entrevistas contando con la autorización de realizarlas. En el proceso de aplicación se tenía previsto que la aplicación fuera por medio de videoconferencias por google meet, pero por motivos de confidencialidad de la empresa de seguridad optaron porque se aplicaran con otra modalidad, las entrevistas por medio de un link en un formulario de google forms canal de donde se aplicaron.

Y aunque el riesgo fue alto debido a que algunas de las respuestas fueron cortas y con carencia de información, hay otras en donde sí se logró obtener una respuesta más profunda. Fue un proceso difícil pero gratificante a pesar de los obstáculos que se pasaron al sentir inseguridad, contando con la inexperiencia de llevar un proceso de investigación tan formal, pero con el apoyo de la asesora, posterior a la aplicación se procede a realizar el vaciado y clasificación de cada una de las respuestas, con el objetivo de mantener un orden para clasificarlo en la matriz de contenido como análisis de datos.

4.2. Análisis de resultado

Las entrevistas aplicadas a una muestra de 14 mujeres en un rango de edad de 20 a 50 años, permitieron observar elementos que están implícitos en el desempeño laboral de mujeres, donde el principal objetivo de este instrumento fue indagar dos categorías esenciales que engloban la investigación, el principal desempeño laboral de mujeres y como segunda categoría trabajo en pandemia. Dicho estudio fue aplicado al personal de la empresa Identity S.A. en noviembre del 2020 durante el confinamiento de la pandemia derivada del COVID-19.

Para la comprensión de datos se representa la muestra por medio de una matriz donde va condensados datos demográficos de cada participante, la distribución de datos se dividió en tres partes el proceso de análisis de datos, cada una de estas partes teniendo como componente la muestra selecta dividida en tres grupos, tales como colaboradores, coordinadores y gerentes que fue a quien fue aplicado el instrumento, en la primera parte del análisis de datos es representada por una matriz donde se unifican cada una de las respuestas de los participantes, para la primera parte está condensado de la matriz No. 2 para colaboradores.

La matriz No. 3 pertenece al grupo de coordinadores, así como la matriz No. 4 está enfocada al grupo gerencial de la muestra. La segunda parte del análisis es representada por una matriz cuyo fin es representar la frecuencia y los porcentajes, para mayor comprensión de cálculo de porcentaje se basó en el total de la muestra siendo sobre 14 personas, estos datos están representados en las matrices 5, 6, 7, para la tercera parte del proceso de análisis de datos es una matriz en donde hace una comparativa de las respuestas, cada una de esas respuestas clasificadas en los grupos divididos representada en la matriz No. 8.

Al final del análisis se dedujo que elementos son los más sobresalientes en la investigación que dan como respuesta a nuestro objetivo general de investigación.

Matriz No. 1 Datos demográficos

Fuente: datos obtenidos en entrevista, elaborada por el autor

DATOS DEMOGRÁFICOS					
CÓDIGO	EDAD	PUESTO QUE DESEMPEÑA	TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	NIVEL DE ESCOLARIDAD	CLASIFICACIÓN
MF1	44	Ejecutiva de Cuentas	10 años y 7 meses	Diversificado	Colaborador
MF2	26	Operadora en Sistemas	5 años	Universidad	Colaborador
MF3	25	Coordinadora Organización y Métodos	1 año y 4 meses	Universidad	Coordinador
MF4	40	Contadora General	4 meses	Universidad	Colaborador
MF5	29	Asistente de RRHH	2 años	Universidad	Colaborador
MF6	32	Analista de cobros	7 años	Universidad	Colaborador
MF7	29	Auxiliar	4 años	Universidad	Colaborador
MF8	26	Auxiliar de reclutamiento	10 meses	Universidad	Colaborador
MF9	28	Gerente Comercial	8 años	Universidad	Gerente
MF10	26	Gerente de Línea	4 años	Universidad	Gerente
MF11	39	Servicio al cliente	3 años y 5 meses	Diversificado	Colaborador
MF12	25	Contadora General	4 años	Universidad	Colaborador
MF13	29	Coordinadora de S.	3 años y 3 meses	Universidad	Coordinador
MF14	47	Gerente de Capacitación	1 año	Postgrado	Gerente

Para el presente estudio se contó con una muestra comprendida de 14 mujeres en el rango de edad de 20 a 50 años inicialmente en el estudio, la presente matriz de datos da a conocer los rangos de edad de la muestra femenina siendo 25 años la edad más baja y 47 la más alta. Para enriquecer los datos de esta investigación esta matriz está clasificada por el código que se le asignó a cada muestra, así como la edad de cada una de ellas, el puesto que desempeña en la empresa teniendo variación de clasificación siendo una columna que se agregó para comprender porqué se dividieron los tres grupos de análisis.

Un dato que enriqueció esta investigación y que es oportuno tomar en cuenta el tiempo de laborar para la institución ya que es un factor que indica la temporalidad y la veracidad de la información, adicional se agrega el nivel de escolaridad de la muestra para mayor comprensión y análisis de las preguntas implícitas en el instrumento.

Matriz No. 2 Análisis de respuestas de Colaboradores

Fuente: datos obtenidos en entrevista, elaborada por el autor

MATRIZ DE ANÁLISIS DE COLABORADORES				
CATEGORÍA	SUB-CATEGORIA	PALABRAS CLAVES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicosociales	Horarios	1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?	MF1: Influyen en el rendimiento, hay horarios de entrada y con tiempo extra para avanzar o dejar terminado. MF2: Si me han afectado, horarios laborales se han extendido como la carga de trabajo con poca gestión sobre el mismo. MF4: Influido Negativamente MF5: Horarios son flexibles con oportunidad de continuar estudiando. MF6: Positiva porque cuento con flexibilidad laboral durante la pandemia en ocasiones se termina un poco más tarde. MF7: Es un métrica a seguir actualmente no es tan flexible MF8: Todo Normal MF11: Si tuviera un mejor horario el desempeño seria mejor MF12: Me permite trabajar con mayor disposición porque da la oportunidad de administrar mi tiempo de acuerdo a las necesidades del día
		Demandas Laborales	2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?	MF1: Negativo ya que se dependia de otras empresas y la mayoría cerraron MF2: Negativo debido a los cambios drásticos, mas carga laboral y más horas. MF4: Neutro reestructurar la forma de trabajar MF5: Negativo por temor al contagio, continuar trabajando en la oficina, mayor carga en periodos cortos. MF6: Más carga laboral. MF7: Estrés laboral MF8: Mayor estrés y tener mas preocupación con el personal MF11: Jornadas extensas sin remuneración a tiempo extra MF12: Poco incremento en ventas
		Comunicación	3. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?	MF1: Verbal, teléfono, correo, whatsapp. MF2: Correo, reuniones por medio de microsoft Teams. MF4: Verbal MF5: Correo, whatsapp, teléfono. MF6: Teléfono, correo, videollamadas, plataformas vituales. MF7: Correo MF8: Whatsapp MF11: Correo MF12: Chat interno, whatsapp, teléfono

Fuente: datos obtenidos en entrevista, elaborada por el autor

Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicológicos	Emociones	<p>4. Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?</p>	<p>MF1: Desesperación, impotencia, tristeza, miedo, luego calma, positivismo, fé MF2: Estrés, negación al cambio, desesperación, desinterés, desorganización, reorganización de tiempo MF4: Incertidumbre MF5: Miedo, angustia, estrés, pánico, ansiedad, desánimo MF6: Miedo, angustia, tristeza. MF7: Preocupación MF8: Miedo, preocupación MF11: Ansiedad, incertidumbre MF12: Miedo, tristeza, angustia, inseguridad, enojo</p>
		Afrontamiento	<p>5. Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?</p>	<p>MF1: Aceptar el confinamiento, apoyo desde casa (en ocasiones) MF2: Tener en orden los horarios laborales, optimizar más el tiempo MF4: Delimitar espacios y horarios en casa MF5: Tomar medidas sanitarias como uso de mascarilla, gel, careta, trabajo via internet, evitar contacto con las personas MF6: Mantener horarios de trabajo alternando actividades de distracción, organizar el tiempo, mantener una rutina de orden y alimentación MF7: Transporte privado durante el confinamiento MF8: Trabajo por turnos MF11: Medidas de distanciamiento e higiene MF12: Trabajo remoto en las áreas contables</p>

Fuente: datos obtenidos en entrevista, elaborada por el autor

Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Organizacionales	Relaciones Laborales	6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?	<p>MF1: La comunicación</p> <p>MF2: Negativo debido al aumento laboral y horarios extensivos y positivo en beneficio económico como el transporte</p> <p>MF4: Negativo debido al espacio laboral</p> <p>MF5: Negativo debido a la deficiencia de comunicación con compañeros y jefes</p> <p>MF6: Laborar en un ambiente positivo cordial y ameno</p> <p>MF7: Negativo cuando no existe una equidad en el equipo de trabajo</p> <p>MF8: Positivo laborando en un ambiente cordial y negativo la distancia que se dio durante el confinamiento</p> <p>MF11: Negativo la carencia de trabajo en equipo</p> <p>MF12: Positivo trabajando con una comunicación con socios permitiendo trabajar con libertad</p>
		Motivación	7. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?	<p>MF1: Bonos, celebraciones, reconocimiento verbal, regalos</p> <p>MF2: Actividades como sorteos, reuniones semestrales</p> <p>MF4: Ninguna</p> <p>MF5: Actividades motivacionales, programa de compensación y beneficio</p> <p>MF6: Programa de beneficios y compensaciones, eventos, reconocimiento</p> <p>MF7: Ninguna</p> <p>MF8: Ninguna</p> <p>MF11: Ninguna</p> <p>MF12: Actividades de convivencia</p>
		Clima Laboral	6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?	<p>MF1: La comunicación</p> <p>MF2: Negativo debido al aumento laboral y horarios extensivos y positivo en beneficio económico como el transporte</p> <p>MF4: Negativo debido al espacio laboral</p> <p>MF5: Negativo debido a la deficiencia de comunicación con compañeros y jefes</p> <p>MF6: Laborar en un ambiente positivo cordial y ameno</p> <p>MF7: Negativo cuando no existe una equidad en el equipo de trabajo</p> <p>MF8: Positivo laborando en un ambiente cordial y negativo la distancia que se dio durante el confinamiento</p> <p>MF11: Negativo la carencia de trabajo en equipo</p> <p>MF12: Positivo trabajando con una comunicación con socios permitiendo trabajar con libertad</p>

Fuente: datos obtenidos en entrevista, elaborada por el autor

Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	<p>8. Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?</p>	<p>MF1: Suspensión laboral en algunas áreas, trabajo desde casa, mantener una comunicación efectiva MF2: Brindar equipo de computo al personal, reorganizar el trabajo por medio de plataformas en línea, brindar capacitaciones MF4: Trabajo a distancia MF5: Brindar salva-conductos en toque de queda, contar con carné de identificación, cambio de horario MF6: Alternar turnos y horarios usando la modalidad de casa y presencial MF7: Trabajo por turnos MF8: Trabajo por turnos MF11: Horarios de toque de queda y solo una parte de los colaboradores les dieron transporte MF12: Totalidad del trabajo remoto</p>
		Continuidad/Suspensión	<p>2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?</p>	<p>MF1: Negativo ya que se dependía de otras empresas y la mayoría cerraron MF2: Negativo debido a los cambios drásticos, mas carga laboral y más horas. MF4: Neutro reestructurar la forma de trabajar MF5: Negativo por temor al contagio, continuar trabajando en la oficina, mayor carga en periodos cortos. MF6: Más carga laboral. MF7: Estrés laboral MF8: Mayor estrés y tener mas preocupación con el personal MF11: Jornadas extensas sin remuneración a tiempo extra MF12: Poco incremento en ventas</p>

La matriz de análisis de respuestas del grupo de colaboradores se divide en dos categorías principales que engloban la investigación, siendo el desempeño laboral en mujeres una de estas y el trabajo en época de pandemia siendo la segunda categoría, las respuestas obtenidas del instrumento fueron derivadas de las subcategorías emergentes en el árbol de categorías, cada una de estas subcategorías se enfocan en indicadores o palabras claves que fueron esencial de la entrevista aplicada. La información obtenida por la muestra da como respuesta a datos comprendidos en esta matriz, para mayor comprensión del lector se clasifican las respuestas por cada pregunta y estas de un indicador o palabra clave.

Para este grupo la muestra fue de 9 colaboradoras respondiendo a 8 interrogantes de una entrevista estructurada, el primer indicador que se indago fueron los horarios que experimentan estas mujeres en su trabajo, las respuestas obtenidas fueron de que poseen un horario de entrada para el registro de sus ingresos y egresos, analizando la información obtenida muchas de las respuestas deducen que influyen en su desempeño pero de manera negativa, ya que muchos de estos horarios son extendidos y a su vez son inflexibles, se reconoce que si se tuviera un mejor horario el desempeño podría ser mejor y óptimo para su funcionalidad.

Parte de la muestra indica que su horario es flexible y que eso ha ayudado a potenciar su desempeño porque le permite trabajar con mayor disposición, porque le permite y da la oportunidad de administrar su tiempo de acuerdo a las necesidades de la persona. Otro indicador estructurado en el instrumento fueron las demandas laborales esta pregunta dirigida a la época de pandemia, obteniendo como resultado aspectos negativos influyentes en el desempeño laboral debido a los cambios drásticos durante la pandemia, así como, la extensión de la jornada laboral y el sobrecargar las funciones provocando estrés en el colaborador tal como lo manifestó en la entrevista. Un indicador que se deriva de los elementos psicosociales de la investigación fue la comunicación.

Las respuestas obtenidas manifiestan que, aunque la comunicación sea eficiente o deficiente si existen canales de comunicación que permiten difundir la información, siendo el correo, el teléfono, la app de WhatsApp siendo las que mayor se manifiestan en esta matriz de datos adicionando la forma verbal y otras herramientas como plataformas virtuales. Uno de los elementos que enriquecen más a la investigación son las emociones que prevalecen en este estudio, adicionando que fue aplicado en una época de vulnerabilidad la muestra indica que, hay emociones como la desesperación, impotencia, tristeza, miedo, estrés, negación al cambio, incertidumbre, angustia, pánico, ansiedad, desánimo, preocupación, inseguridad son las prevalecientes en esta investigación.

Es importante conocer el punto de vista de la muestra y la forma en que afrontaron el confinamiento durante la pandemia, teniendo como resultado que ciertos participantes opinaron la aceptación del confinamiento debido al apoyo obtenido para laborar desde casa, implementar estrategias como optimizar el tiempo para continuar laborando, así como la delimitación de espacio, el distanciamiento social y tomar medidas sanitarias son otras estrategias utilizadas por las colaboradoras. Una de las interrogantes era conocer cómo el ambiente laboral influye tanto de manera positiva como negativa, y como las relaciones laborales también son parte de este ambiente laboral.

Dentro de los elementos detectados es que la comunicación ya sea eficiente o deficiente, está siendo un elemento influyente de forma directa al colaborador tanto con los jefes como con los compañeros, elementos negativos para el colaborador es el aumento laboral y los horarios extensivos adicionando el laborar en un ambiente carente de equidad, parte de la muestra indicó que el distanciamiento que se dio durante el confinamiento influyó en sus relaciones laborales, conllevando a la carencia de trabajo en equipo. Así como elementos positivos según indicaron la muestra femenina tal como, beneficio económico por ejemplo el transporte y más durante el confinamiento y las medidas de restricción gubernamentales.

Parte del desarrollo de la investigación es dar a conocer que un elemento influyente en el desempeño es la motivación, cada una de las respuestas de las colaboradoras indican que gran parte de ella no reciben ninguna una motivación, y otra parte de la muestra identificaron como motivación los bonos algunas celebraciones y ciertos programas de compensación y beneficios. Para un óptimo rendimiento del colaborador el clima laboral es un elemento que influye en su actuar diario, ya que es el medio donde la persona se desarrolla habitualmente, una deficiencia comunicación y la carencia de trabajo en equipo y sobre todo el aumento laboral y su extensión de horario sin remuneración, son respuestas que indicaron las colaboradoras que influyen en su desempeño.

Una segunda categoría desarrollada fue enfatizar el trabajo durante la época de pandemia del COVID-19, poniendo sobre evidencia las condiciones laborales que se implementaron ante las disposiciones y restricciones gubernamentales, teniendo como respuestas que para muchas la suspensión laboral fue una de las estrategias la empresa implementó, así como continuar laborando desde casa permitiendo trabajar a distancia, para Identity el cambio de turno y alterar horarios durante el toque de queda fueron las condiciones que implementaron durante ese tiempo, permitiendo así dar respuesta a otro indicador a investigar como la continuidad y suspensión de labores, obteniendo respuestas como la adaptación a cambios drásticos y sobre todo a la sobre carga laboral y extensión de horarios.

Cada una de estas respuestas obtenidas por el grupo de colaboradores nos indica que hay elementos que se manifiestan en su rendimiento laboral, algunos de estos influyen e impactan de manera significativa en su desempeño de manera positiva o negativa, y muchos de estos son más notorios durante la época donde fue aplicada debido al periodo de vulnerabilidad, adicionando a los cambios que las personas se tuvieron que adaptar no solo en su trabajo sino en su forma de vida, dejando en evidencia estos elementos implícitos y desarrollados en la matriz de análisis pertenecientes a los colaboradores.

Matriz No. 3 Análisis de respuestas de Coordinadores

MATRIZ DE ANÁLISIS DE COORDINADORES				
CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	PALABRAS CLAVES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicosociales	Horarios	1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?	MF3: Estrés y cansancio por la jornada MF13: Realizar homeoffice y algunos días en oficina con horario de 9:00 am a 4:00pm o de 8:00 am a 3:00pm posterior a la cuarentena regreso el horario a la normalidad de 8:00 am a
		Demandas Laborales	2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?	MF3: Negativo Ansiedad y Preocupación al contagio MF13: Positiva conllevar la adversidad de una forma no perjudicial
		Comunicación	3. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?	MF3: Correo, Whats app MF13: Correo, redes sociales, app corporativa
	Elementos Psicológicos	Emociones	4. Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?	MF3: Confusión, ansiedad, inseguridad MF13: Angustia, miedo, incertidumbre, ansiedad, desesperación
		Afrontamiento	5. Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 si en que se viera afectado su trabajo?	MF3: Laborar en el horario establecido cuando se estaba desde casa con una comunicación activa MF13: Orden en los tiempos, trabajo desde casa, realizar ejercicio, tener un hobby
		Elementos Organizacionales	Relaciones Laborales	6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?
Motivación	7. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?		MF3: No se realizan actividades MF13: Ninguna	
Clima Laboral	6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?		MF3: Positiva el trabajo en equipo y negativa en no valorar el talento humano MF13: Positiva con mejores relaciones laborales y trabajo armonioso	

Fuente: Datos obtenidos en entrevista, elaborada por autor

Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	8. Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?	MF3: Trabajo desde casa y Protocolos de SSO MF13: Cambios de horarios Temporal
		Continuidad/Suspensión	2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?	MF3: Negativo Ansiedad y Preocupación al contagio MF13: Positiva conllevar la adversidad de una forma no perjudicial

Fuente: Datos obtenidos en entrevista, elaborada por autor

Para la interpretación de este grupo conformado por dos participantes de la muestra pertenecientes a la división de coordinadores, las respuestas obtenidas para este análisis se tomaron como base los indicadores o palabras claves formulados en la entrevista aplicada, cada indicador aporta información necesaria para la comprensión del fenómeno de la investigación que enfatiza al desempeño laboral. La matriz enfoca a los horarios como indicador para indagar donde el estrés y el cansancio son manifestados por las participantes, debido a su extensión y carga laboral que experimentan las colaboradoras. Debido a los cambios abruptos que se tuvieron que adaptar en la forma de laborar el homeoffice fue una opción, al principio los horarios fueron flexibles bajo esta modalidad posterior volvieron a la normalidad y algunos con carga extra.

Las demandas laborales y la continuidad/suspensión laboral son elementos que inducen a conocer aspectos tanto positivos como negativos, que influyeron en las colaboradoras durante la pandemia del COVID-19 teniendo como resultado negativo ansiedad y preocupación al contagio, aunque parte de la muestra indicó de forma positiva la manera de conllevar la adversidad de una forma no perjudicial. La comunicación juega un papel influyente en el desempeño del colaborador ya que es la manera en que se transmite información, alineados a los objetivos de la empresa y el área al cual pertenece este colaborador, aunque los medios de comunicación o la forma de comunicar sea carente la muestra femenina indicó que, el correo y WhatsApp son las más usadas.

Las emociones son elementos influyentes en este campo de estudio tal como lo indican las colaboradoras, siendo la confusión, ansiedad, inseguridad, angustia, miedo, incertidumbre, desesperación las que prevalecieron durante la pandemia del COVID-19, ante estas emociones muchas implementaron estrategias de afrontamiento indicando que laborar desde casa y con una comunicación activa fue benéfico para ellas, parte de la muestra manifestó que ordenar los tiempos tanto para trabajar, así como practicar algún hobby fue parte de cómo se afrontó la pandemia sin afectar el trabajo. Para este grupo de coordinadoras el trabajo en equipo es un factor positivo

que influye en el clima y las relaciones laborales, logrando así obtener un trabajo armonioso.

El rendimiento laboral se ve reflejado en las relaciones y/o ambiente donde el colaborador se desarrolla y la poca valoración del talento humano, es un factor que impacta negativamente en el empeño que dedica esta persona para cumplir con sus funciones laborales. Conllevando a determinar que el grado de motivación para estas personas es nula, tal como lo indicaron en la entrevista el grupo de coordinadoras de la empresa Identity, durante el periodo de confinamiento se manifestaron ciertas condiciones que muchas empresas optaron para su funcionalidad, según lo manifestaron en la entrevista las mujeres indicaron que, la empresa implementó ciertas condiciones laborales como trabajo desde casa adicionando cambios de horario y la implementación de protocolos de Salud y Seguridad Ocupacional.

Cada uno de los elementos que se tomaron en cuenta para evaluar esta matriz y poder determinar qué elementos como, cansancio laboral, emociones como angustia y miedo, falta de motivación, carencia de valor del talento humano son aspectos que se tomaron en cuenta para este análisis y determinar que hay elementos negativos influyentes, así como aspectos positivos como los medios en que se comunica la información deseada, afrontar la adversidad desde el hogar fue una de las facilidades que obtuvieron este grupo de la muestra, e indicaron que el trabajo en equipo y mejores relaciones laborales en el trabajo armonioso son elementos positivos, y estos influyen en el desempeño de las mujeres de 20 a 50 años.

Matriz No. 4 Análisis de respuestas de Gerentes

MATRIZ DE ANÁLISIS DE GERENTES				
CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	PALABRAS CLAVES	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicosociales	Horarios	1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?	MF9: Si son horarios extendidos si impactan de forma significativa en el desempeño. MF10: Influyen en la calidad de vida que las personas llevan en los ámbitos familiar o personal. MF14: En pandemia los horarios han sido agotadores y desgastantes, no dejan tiempo para realizar actividades y/o atender responsabilidades personales
		Demandas Laborales	2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?	MF9: Adaptar nuevas metodologías para acercarse al cliente MF10: Reducción de costos o quiebra de muchas empresas MF14: Detener la ejecución de planes y buscar como influir en el desarrollo de actividades
		Comunicación	3. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?	MF9: Correo, teléfono, whats app. MF10: Correo, teléfono. MF14: Reuniones presenciales, memos, comunicados, volantes, afiches, correo, teléfono,
	Elementos Psicológicos	Emociones	4. Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?	MF9: Ansiedad. MF10: Ansiedad, desilusión, tristeza, aburrimiento. MF14: Miedo, ansiedad, frustración, preocupación, desesperación, angustia
		Afrontamiento	5. Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?	MF9: Actitud y mentalidad positiva, buscar oportunidades de negocio con clientes, estrategias de acercamiento con clientes MF10: Actividades motivacionales, ejercitar la mente y el alma. MF14: Actividades que no requieran salir de casa, practicar la paciencia y solidaridad
	Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Organizacionales	Relaciones Laborales	6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?
Motivación			7. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?	MF9: Actividades recreativas, concursos, reuniones motivacionales. MF10: Reuniones antes de iniciar labores, actividades de convivencia MF14: Ninguna
Clima Laboral			6. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?	MF9: Negativo por los espacios y los insumos asignados. MF10: Negativo en la reducción salarial e incumplimiento de beneficios. MF14: Positivo en trabajo en equipo con actitud positiva, negativa en lidiar con el mal carácter e imponer decisiones sin tomar en cuenta al colaborador.

Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	<p>8. Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?</p>	<p>MF9: Homeoffice, apoyo en configuración de correos, acceso remoto al sistema. MF10: Incluir a los colaboradores en el bono del gobierno. MF14: Homeoffice pero alternando días en oficina, dividir grupos de trabajo</p>
		Continuidad/Suspensión	<p>2. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?</p>	<p>MF9: Adaptar nuevas metodologías para acercarse al cliente MF10: Reducción de costos o quiebra de muchas empresas MF14: Detener la ejecución de planes y buscar como influir en el desarrollo de actividades dentro de la nueva normalidad</p>

Los elementos analizados desde la matriz de respuestas del grupo de gerentes compuesta por tres participantes de la muestra, se visualizan desde los indicadores iniciales derivados de las subcategorías de la investigación, la opinión que emergieron las gerentes de las distintas áreas de la empresa determinaron ciertos elementos que influyen significativamente, la influencia de los horarios impactan en la calidad de vida de los colaboradores en el ámbito familiar y personal, ante la contingencia que se vivió derivada de la pandemia los horarios han sido extendidos sintiendo cambios como cansancio y agotamiento, son expresiones que fueron dichas por las colaboradores de dicho grupo de muestra femenina.

La demanda laboral es un elemento de análisis ya que permite visualizar la carga de tareas que el colaborador experimenta, las participantes compartieron que el adaptar nuevas metodologías para acercarse al cliente para continuar laborando, se correlaciona este elemento junto con la continuidad y/o suspensión laboral ya que las respuestas manifestadas hacen énfasis en que, la detención de planes e influir en el desarrollo de actividades dentro de la nueva normalidad, en base a la situación que se vive actual y dando respuesta a continuar o suspender labores, para la empresa una estrategia fue reducir los costos derivado de la quiebra de muchas empresas.

El elemento de la comunicación influye e impacta no solo en la transmisión de información teniendo medios accesibles que implementan, tales como el correo electrónico, teléfono, WhatsApp, algunos medios escritos como memos, comunicados, volantes, afiches. La pandemia del COVID-19 es un fenómeno que se manifestó a principios del año 2020 y en la actualidad del 2021 sigue persistiendo, las emociones son indicadores que permiten entender cómo las personas perciben este fenómeno, las respuestas más representativas para este grupo de muestra fueron la ansiedad, desilusión, tristeza, aburrimiento, miedo, frustración, preocupación, angustia.

Las estrategias de afrontamiento ante la adversidad que se vivió en la aplicación del instrumento, conllevan a que las participantes informaron que el mantener una actitud y mentalidad positiva así como buscar estrategias de poder continuar laborando, ha sido uno punto central para este fenómeno de estudio, el poder implementar actividades motivaciones que haga balance entre la mente y el cuerpo, cada una de estas estrategias requieren el no salir de sus hogares siempre manteniendo la mente y cuerpo en equilibrio. Laborar en un ambiente negativo adicionando la reducción salarial e incumplimiento de ciertos beneficios para las colaboradoras ha impactado en su rendimiento.

A diferencia de laborar bajo un ambiente positivo donde el trabajo en equipo y una actitud positiva sean prevalecientes, ayuda mucho a optimizar tanto las relaciones laborales como el clima donde se emergen las participantes, para un óptimo desempeño es importante tomar en cuenta la forma en que es motivado el personal, como resultado de la entrevista las colaboradoras opinaron que actividades recreativas, concursos o ciertas reuniones son favorecedoras para su rendimiento, así como hay participantes que resaltan el no recibir ninguna motivación para incrementar su desempeño. Para este análisis la importancia de determinar bajo qué condiciones laboran las participantes se determina que la aplicación del homeoffice fue una condición dispuesta por la empresa.

Se puede determinar bajo el análisis de cada una de las respuestas de este grupo de participantes que elementos como un ambiente negativo y hostil, interfieren en su desempeño ya que influyen de manera directa en el colaborador, y aunque se tuvieron que adecuar formas de trabajo para continuar laborando ha sido un balance debido a la extensión laboral, incluyendo horarios y carga laboral tal como lo denomina MF14 los horarios han sido agotadores y desgastantes, no dejan tiempo para realizar actividades y/o atender responsabilidades personales. Así como factores a tomar en cuenta que perjudican directamente el desempeño del colaborador es la inestabilidad y reducción de salarios, esto con el objetivo de ser benéfico para la empresa mas no para el colaborador.

Matriz No. 5 Frecuencia y Porcentajes por respuesta –Colaboradores-

PORCENTAJES DE INDICADORES DE COLABORADORES						
CATEGORÍA	SUB-CATEGORIA	PALABRAS CLAVES	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicosociales	Horarios	Negativo			
			Marcaje	1	7%	
			Extensión de Horario	1	7%	
			Horario Inflexible	3	21%	
			Positivo			
			Flexibilidad de horario	3	21%	
		No influye en nada	1	7%		
		Demandas Laborales	Negativo			
			Dependencia de otras empresas	2	14%	
			Más carga laboral	4	29%	
			Reestructurar forma de trabajo	2	14%	
			Comunicación	Verbal	2	14%
				Teléfono	4	29%
				Correo	6	43%
	Whatsapp			4	29%	
	Otros: Plataformas Virtuales	2	14%			
	Elementos Psicológicos	Emociones	Tristeza	3	21%	
			Miedo	5	36%	
			Estrés	2	14%	
			Incertidumbre	1	7%	
Angustia			3	21%		
Ansiedad			2	14%		
Preocupación			2	14%		
Afrontamiento		Apoyo en casa	3	21%		
		Optimizar el tiempo	2	14%		
		Medidas Sanitarias	2	14%		
Otros: Turnos	1	7%				

Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Organizacionales	Relaciones Laborales	Negativo		
			Comunicación Deficiente	2	14%
			Aumento Laboral	1	7%
			Horarios extensivos	1	7%
			No existe trabajo en equipo	2	14%
			Distancia	1	7%
			Otro: Espacio laboral	1	7%
			Positivo		
			Beneficio económico	1	7%
			Ambiente Positivo y cordial	2	14%
		Buena Comunicación	2	14%	
		Motivación	Bonos	1	7%
			Celebraciones	2	14%
			Ninguna	4	29%
			Programa de Compensación	2	14%
		Clima Laboral	Negativo		
			Comunicación Deficiente	2	14%
			Aumento Laboral	1	7%
			Horarios extensivos	1	7%
No existe trabajo en equipo	2		14%		
Distancia	1		7%		
Otro: Espacio laboral	1		7%		
Positivo					
Beneficio económico	1		7%		
Ambiente Positivo y cordial	2		14%		
Buena Comunicación	2	14%			
Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	Suspension Laboral	1	7%
			Trabajo desde casa	4	29%
			Cambios de Horarios	2	14%
			Trabajo por Turnos	3	21%
			Otros: Comunicación	1	7%
		Reorganizar tiempo	1	7%	
		Continuidad/ Suspensión	Negativo		
			Dependencia de otras empresas	2	14%
			Más carga laboral	4	29%
			Reestructurar forma de trabajo	2	14%

La información condensada en la matriz representa las respuestas con mayor frecuencia en las entrevistas aplicadas, en base a las cifras obtenidas se determina el porcentaje por cada respuesta, el cálculo de este porcentaje es basado en el total de la muestra comprendiendo 14 participantes para el estudio, esta matriz de análisis está compuesta por las categorías que engloban la investigación, así como las subcategorías derivando las palabras claves o indicadores de estudio. El propósito de este estudio es determinar qué elementos están emergentes en el desempeño laboral, enfatizando en los aspectos psicosociales como horarios, las demandas laborales y la comunicación.

Los elementos psicológicos aportan información importante para la comprensión del fenómeno de estudio como lo es el desempeño laboral, dicho estudio fue aplicado durante el tiempo de contingencia y vulnerabilidad derivado de la pandemia del COVID-19, es por ello que su abordaje fue basado en las emociones y el afrontamiento de la crisis que se acontecían, para enriquecer y aportar más elementos al estudio el elemento organizacional determina el contexto en que se comprende el estudio. Dentro del estudio se toma en cuenta las relaciones laborales de las participantes, así como la motivación sea intrínseca o extrínseca que conllevan a determinar cómo es el clima que se manejan en las organizaciones.

La investigación como anteriormente se ha hecho mención fue aplicada durante la pandemia del COVID-19 siendo el contexto aplicado, para el estudio fue importante indagar los efectos que conllevó esa situación que impactó al mundo, tomando en consideración las condiciones en las que continuaron o suspendieron labores en la organización. Para comprensión de los datos de la matriz se hace mención que el grupo de colaboradores es de 9 participantes, por lo que cada respuesta fue clasificada con la frecuencia en este grupo iba haciendo mención, únicamente se traslada las respuestas más repetitivas de las colaboradoras.

Cada respuesta manifiesta cuantas personas coincidieron en el mismo criterio, teniendo respuestas de menor frecuencia siendo 1 participante, así como la frecuencia mayor de 6 participantes siendo los porcentajes del 7% para la frecuencia menor y el 43% para la frecuencia mayor. Haciendo un análisis de las frecuencias mayor por cada indicador se determinó que el 21% de las participantes, opinaron que tanto la flexibilidad como la inflexibilidad de los horarios si influyen en el rendimiento de su trabajo, así como el 29% coincidieron que la carga laboral impacta en su desempeño provocando con ello no rendir eficazmente, la comunicación es la clave de conllevar adversidades el estudio determinó que el correo es la herramienta más usada, aunque se apoyan del teléfono y WhatsApp.

Las emociones más destacadas por las participantes con un 36% resalta el miedo que se vivió durante la pandemia, así como la tristeza y la angustia con un 21% interfirieron en el afrontamiento de la crisis pandémica, el apoyo por parte de la organización fue el trabajo desde casa destacándose un 21% de las respuestas, participantes reafirman un 14% que una comunicación deficiente es un factor que influye negativamente en el desempeño, así como una carencia del trabajo en equipo con un 14%. Organizacionalmente la motivación es influyente, el 29% de las respuestas indicaron que no reciben ninguna motivación.

Elementos como la carencia de trabajo en equipo con un 14% repercuten en el clima laboral de la organización, comparando elementos positivos con un 14% para un trabajo con ambiente positivo, y llevando una buena comunicación son factores a favor del desempeño. Este análisis de datos determina que los elementos más sobresalientes en este estudio es laborar desde el hogar, aplicando la modalidad de home office con un 29% de las respuestas y un 21% trabajando por turnos. Y aunque se aplicaron ciertas estrategias a favor del colaborador para evitar el contagio la sobrecarga laboral se manifestó con un 29%.

Matriz No. 6 Frecuencia y Porcentaje de respuestas –Coordinadores-

PORCENTAJES DE INDICADORES DE COORDINADORES					
CATEGORÍA	SUB-CATEGORIA	PALABRAS CLAVES	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicosociales	Horarios	Negativo Cansancio y Estrés	2	14%
		Demandas Laborales	Negativo Ansiedad y preocupación	1	7%
			Positivo Conllevar la adversidad	1	7%
		Comunicación	Correo	2	14%
			Whatsapp	1	7%
			Redes sociales	1	7%
	Elementos Psicológicos	Emociones	Confusión	2	14%
			Ansiedad	1	7%
			Inseguridad	1	7%
			Angustia	1	7%
			Miedo	1	7%
			Desperación	1	7%
		Afrontamiento	Laborar en casa	1	7%
		Optimizar el tiempo	1	7%	
	Elementos Organizacionales	Relaciones Laborales	Positivo Trabajo en equipo	1	7%
			Trabajo armonioso	1	7%
			Negativo No valorar el talento humano	1	7%
		Motivación	Ninguna	2	14%
		Clima Laboral	Positivo Trabajo en equipo	1	7%
			Trabajo armonioso	1	7%
Negativo No valorar el talento humano	1		7%		
Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	Trabajo desde casa	1	7%
			Protocolos de SSO	1	7%
			Cambio de horarios	1	7%
		Continuidad/Suspensión	Negativo Ansiedad y Preocupación	1	7%
			Positivo Conllevar la adversidad	1	7%

Para el análisis de esta matriz se considera que el grupo de coordinadoras está conformado por dos participantes, por lo que se resaltaron las respuestas que coincidan ambas colaboradoras. Siendo las más sobresalientes el cansancio y estrés con un 14% pertenecientes a la extensión de horarios. Ante las nuevas estrategias implementadas la comunicación es un factor que influye en muchos de los elementos del estudio, tales como el afrontamiento el estudio determinó que una de las formas de continuar laborando, fue desde el hogar y el correo electrónico con un 14% es la herramienta de mayor uso.

El no valorar el talento humano es un factor negativamente influyente debido a que no se motiva al colaborador, a lo que conlleva que ambas participantes de este grupo con un 14% determinaron que no reciben motivación, y que si impacta en su desempeño ya que carecen de reconocimiento o formas de demostrar que su trabajo es válido, y más en la época que se vive. Es importante mencionar que para ambas participantes la emoción que más prevalece en este tiempo de crisis es la confusión, no solo de lo que socialmente está interfiriendo en la vida cotidiana, sino lo que adecuada una nueva forma de laborar sin que sea perjudicial tanto para la empresa como para el colaborador.

Fuente: Datos obtenidos en entrevista, elaborada por autor

Matriz No. 7 Frecuencia y Porcentaje de respuestas –Gerencia-

PORCENTAJES DE INDICADORES DE GERENTES					
CATEGORÍA	SUB-CATEGORIA	PALABRAS CLAVES	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicológicos	Horario	Extensión de Horario	3	21%
		Demandas Laborales	Adaptar nuevas metodologías de trabajo	1	7%
			Reducción de costos	1	7%
			Detener la ejecución de planes	1	7%
		Comunicación	Correo	3	21%
			Teléfono	3	21%
			Whatsapp	1	7%
			Reuniones	1	7%
		Emociones	Comunicados, memos, volantes, afiches	1	7%
			Ansiedad	3	21%
			Desilusión	1	7%
			Tristeza	1	7%
			Frustración	1	7%
			Desperación	1	7%
		Afrontamiento	Angustia	1	7%
			Actitud y mentalidad positiva	2	14%
Buscar estrategias	1		7%		
Actividades motivacionales	1		7%		
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Organizacionales	Relaciones Laborales	Negativo		
			Espacios e insumos	1	7%
			Lidear con mal carácter	1	7%
			Reducción de salarios	1	7%
			Incumplimiento de beneficios	1	7%
		Motivación	Positivo		
			Trabajo en equipo	1	7%
			Actividades motivacionales	2	14%
		Clima Laboral	Reuniones	2	14%
			Ninguna	1	7%
			Negativo		
			Espacios e insumos	1	7%
			Lidear con mal carácter	1	7%
			Reducción de salarios	1	7%
Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	Incumplimiento de beneficios	1	7%
			Positivo		
			Trabajo en equipo	1	7%
Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	Homeoffice	2	14%
			Acceso al sistema	1	7%
			Bono de Gobierno	1	7%
		Continuidad/ Suspensión	Adaptar nuevas metodologías de trabajo	1	7%
			Reducción de costos	1	7%
			Detener la ejecución de planes	1	7%

Los datos condensados en esta matriz de análisis denotan la frecuencia en que los participantes manifestaron sus respuestas, en cada indicador sobresalen respuestas como los horarios donde el 21% resalta la extensión de horario, esto conlleva a la sobre carga laboral que el colaborador experimenta y que influye en no ser óptimo en el trabajo, causado por esa sobrecarga. Y aunque el 14% denota una actitud y mentalidad positiva como una forma de afrontar no solo la situación derivada del COVID-19, sino la forma de laborar conlleva a que el colaborador experimente una serie de emociones como ansiedad con un 21%, cada uno de estos porcentajes derivados de las frecuencias de las respuestas.

Los gerentes son las personas encargadas de mantener una comunicación efectiva no solo con sus miembros de equipo, sino con el personal de la empresa es por ello que herramientas como el correo y el teléfono con un 21% son las de mayor uso en la empresa, y aunque muchas veces no se reconocen las formas de motivar a los colaboradores con el 14% sobresalen las actividades motivacionales y las reuniones, que realiza la empresa para resaltar a los colaboradores.

Los efectos que conllevo adaptar y seguir laborando activamente en la empresa fue la estrategia de implementar homeoffice, teniendo un porcentaje del 14% y aunque para algunas plazas no fue aplicable esta modalidad, se implementaron otro tipo de estrategias como la reestructuración de turnos y horarios laborales, el poder afrontar esta situación sin que fue perjudicial y poner en riesgo la vida del colaborador y por ende su núcleo familiar.

Este análisis pone en manifiesto la frecuencia más alta de respuestas para una mayor comprensión de lo que se deriva de las 14 entrevistas aplicadas, aunque clasificadas en tres grupos importantes a conocer su perspectiva, indagando desde el punto de vista del colaborador, el punto de vista de altos medios mandos como coordinadores de áreas y altos mandos de la empresa como los gerentes, conllevando así a conformar la muestra de este estudio.

Matriz No. 8 Comparativa

MATRIZ COMPARATIVA								
CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	PALABRAS CLAVES	RESPUESTAS COLABORADORES	RESPUESTAS COORDINADORES	RESPUESTAS GERENTES	RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Psicosociales	Horarios	Negativo Marcaje	Negativo Cansancio y Estrés	Extensión de Horario	Extensión de Horario	4	29%
			Extensión de Horario					
			Horario Inflexible					
			Positivo Flexibilidad de horario No influye en nada					
		Demandas Laborales	Negativo Dependencia de otras empresas	Negativo Ansiedad y preocupación	Adaptar nuevas metodologías de trabajo	Reestructurar forma de trabajo y/o adaptar nuevas metodologías	3	21%
			Más carga laboral	Positivo Conllevar la adversidad	Reducción de costos			
			Reestructurar forma de trabajo		Detener la ejecución de planes			
		Comunicación	Verbal	Correo	Reuniones	Correo	11	79%
			Teléfono	Whatsapp	Teléfono	Teléfono	7	50%
			Correo	Redes sociales	Correo	WhatsApp	6	43%
			Whatsapp		Whatsapp			
		Otros: Plataformas Virtuales		Comunicados, memos, volantes, afiches				
	Elementos Psicológicos	Emociones	Tristeza	Miedo	Tristeza	Tristeza	4	29%
			Miedo	Desperación	Desperación	Miedo	6	43%
			Estrés	Angustia	Angustia	Angustia	5	36%
			Angustia	Ansiedad	Ansiedad	Ansiedad	6	43%
			Ansiedad	Inseguridad	Frustración	Desperación	2	14%
			Incertidumbre	Confusión	Desilusión			
Afrontamiento		Apoyo en casa	Laborar en casa	Actitud y mentalidad positiva	Apoyo en casa/laborar en casa	4	29%	
		Optimizar el tiempo	Optimizar el tiempo	Buscar estrategias	Optimizar el tiempo	3	21%	
		Medidas Sanitarias		Actividades motivacionales				
		Otros: Turnos						

Fuente: Datos obtenidos en entrevista, elaborada por autor

Desempeño Laboral en mujeres	Elementos Organizacionales	Relaciones Laborales	Negativo Comunicación Deficiente	Positivo Trabajo en equipo	Negativo Espacios e insumos	Trabajo en equipo	2	14%
			Aumento Laboral	Trabajo armonioso	Lidear con mal carácter	Trabajo armonioso/ambiente positivo y cordial	3	21%
			Horarios extensivos	Negativo No valorar el talento humano	Reducción de salarios			
			No existe trabajo en equipo		Incumplimiento de beneficios			
			Distancia		Positivo Trabajo en equipo			
			Otro: Espacio laboral					
			Positivo Beneficio económico					
			Ambiente Positivo y cordial					
		Buena Comunicación						
		Motivación	Bonos	Ninguna	Actividades motivacionales	Celebraciones/Reuniones/Actividades	6	43%
			Celebraciones		Reuniones	Ninguna	7	50%
			Ninguna		Ninguna			
			Programa de Compensación					
		Clima Laboral	Negativo Comunicación Deficiente	Positivo Trabajo en equipo	Negativo Espacios e insumos	Trabajo en equipo	2	14%
			Aumento Laboral	Trabajo armonioso	Lidear con mal carácter	Trabajo armonioso/ambiente positivo y cordial	3	21%
Horarios extensivos	Negativo No valorar el talento humano		Reducción de salarios					
No existe trabajo en equipo			Incumplimiento de beneficios					
Distancia			Positivo Trabajo en equipo					
Otro: Espacio laboral								
Positivo Beneficio económico								
Ambiente Positivo y cordial								
Buena Comunicación								

Fuente: Datos obtenidos en entrevista, elaborada por autor

Trabajo en época de pandemia	Efectos	Condiciones Laborales	Suspensión Laboral	Trabajo desde casa	Homeoffice	Trabajo en Casa/Homeoffice	7	50%
			Trabajo desde casa	Protocolos de SSO	Acceso al sistema	Cambio de Horarios/Trabajo por turnos	6	43%
			Cambios de Horarios	Cambio de horarios	Bono de Gobierno			
			Trabajo por Turnos					
			Otros: Comunicación					
		Reorganizar tiempo						
		Continuidad/Suspensión	Negativo Dependencia de otras empresas	Negativo Ansiedad y Preocupación	Adaptar nuevas metodologías de trabajo	Reestructurar forma de trabajo y/o adaptar nuevas metodologías	3	21%
			Más carga laboral	Positivo	Reducción de costos			
			Reestructurar forma de trabajo	Conllevar la adversidad	Detener la ejecución de planes			

Fuente: Datos obtenidos en entrevista, elaborada por autor

La matriz de análisis comparativa permite visualizar una integración de las matrices 5 al 7, pertenecientes a las frecuencias y porcentajes por respuesta de los grupos de estudio, conformados por colaboradores, altos medios mando como coordinadores y el grupo gerencial haciendo una totalidad de 14 participantes en la muestra seleccionada. La distribución de esta se integraron todas las respuestas con mayor frecuencia de cada grupo, con el objetivo de determinar respuestas que coinciden en todas las participantes del estudio, al igual que las otras matrices de análisis se siguió el mismo patrón en base a los indicadores derivados de las categorías y subcategorías del estudio.

La comparación e interrelación de las respuestas determinaron que el indicador de horario la respuesta con mayor frecuencia, con 4 participantes fue extensión en los mismos teniendo un porcentaje total sobre la muestra del 29%, para las demandas laborales la frecuencia de esta respuesta es de 3 participantes con un porcentaje de 21%, siendo la respuesta la reestructuración del trabajo y/o adaptar nuevas metodologías de labor, dentro de la subcategorías del estudio y de los elementos psicosociales la comunicación fue palabra clave de indagación, teniendo a la comunicación con una frecuencia de 11 y un porcentaje del 79% en la respuesta de correo, un 50% para el uso del teléfono móvil y un 43% para el uso de WhatsApp.

Determinando si utilizan medios de comunicación para transmitir la información que se requiere. Ante la situación que se vive en la actualidad derivada de la pandemia el estudio era importante precisar las emociones, mismas que surgieron durante la pandemia siendo las más sobresalientes la tristeza con un 29%, el miedo con un 43%, angustia con un 36%, ansiedad con un 43%, desesperación con un 14%, dando como resultado que las personas experimentaron esas emociones ante los posibles contagios, la pérdida de algún ser querido, ver que los índices de la enfermedad iban subiendo y que no existía la cura para el mal que acontece.

El estudio se basó no sólo en descubrir cómo impacta ciertos elementos en el desempeño y más durante la pandemia, sino también cómo se afrontó esta crisis que trajo complicaciones no solo en la salud sino a nivel económico-laboral, siendo las respuestas con mayor frecuencia que las medidas que tomaron fue que la organización brindó el apoyo de laborar desde el hogar con un 29% de compatibilidad de las respuestas, así como la optimización de tiempo con un 21% ya que la distribución de las tareas tanto del hogar como las funciones del trabajo cambiarían, ya que se tuvo que adaptar a una nueva modalidad en donde tenía que ser funcional, con ello poder continuar con las labores y no suspender o cancelar la fuente de empleo.

Las participantes coinciden en tanto el trabajo en equipo con un 14% y el trabajo armonioso con un 21%, son elementos que van a ser significativos para el desempeño porque son los que van a determinar en parte del actuar del colaborador, si se trabaja bajo un ambiente hostil y conflictivo no aporta nada bueno para la persona, al contrario su desempeño va decayendo al punto que la persona no tiene la fuente de hacer bien su trabajo, a diferencia de una ambiente armonioso y cordial lo que conlleva a coincidir con el indicador del clima laboral, ya que es el ambiente donde se desarrolla y se llevan a cabo la efectividad y eficacia de las tareas ejecutadas.

El 50% de la muestra coinciden de que no reciben ninguna motivación y que este sería un elemento clave para promover más el desempeño, y el 43% hacen mención que la forma en que reciben la motivación eventualmente es por medio de alguna celebración como día de la madre, reuniones al inicio de labores, o actividades que promuevan la inclusión en el núcleo laboral. Y aunque informes de la OIT, noticias y otros medios de comunicación informaron la suspensión o cierre total de muchas empresas, para Identity las estrategias y condiciones que implementaron para continuar laborando con un 50%, se coincide que el trabajo fue remoto y la mayoría de personas fueron destinadas a laborar desde sus hogares.

Ante los cambios y las nuevas modalidades tanto por parte de la empresa como por parte del gobierno, se vivieron situaciones de confinamiento parcial y total es por ello que otra de las condiciones implementadas fueron los cambios de turno o cambios de horarios, teniendo un 43% de coincidencia en las respuestas por parte de la muestra seleccionada, y aunque en su momento lo ocurrido ocasionó confusión, miedo, angustia, y otras serie de emociones el continuar laborando era una parte importante para las personas, debido a que la situación económica estaba en crisis el perder su trabajo era un miedo, es por ello que ante las disposiciones gubernamentales y ante la situación la reestructuración fue una forma de continuar, el adaptar nuevas metodologías con un 21% de coincidencia.

Como se determina en la matriz y se evidencia con el análisis comparativo de los grupos de la muestra, hay elementos implícitos que influyen tanto de manera positiva como negativa en el colaborador, el objeto de estudio era identificar qué elementos son más característicos adicionando en un nuevo contexto como lo fue la pandemia del COVID-19, por lo que esta matriz permitió una mejor comprensión de los datos proporcionados por las 14 mujeres que fueron parte de la muestra, conociendo su punto de vista desde los diferentes puestos que laboran para Identity S.A.

No obstante es importante hacer una comparativa entre los resultados y las investigaciones, siendo el soporte y fundamento teórico de toda la investigación, como lo hace mención Palaci, 2005 al resaltar que los factores motivacionales son fuente promocial de generar conductas positivas o negativas, dado a los resultados de la investigación alinea a la empresa a laborar en un clima ya sea positivo o negativo según sea el factor clima organizacional.

Sustentando las teorías del desempeño laboral junto a los resultados de la investigación, se resalta que la empresa durante la época de la pandemia del Covid-19 no ejercieron la teoría de equidad, ya que no todas las colaboradoras gozaron de ciertos beneficios como el trabajo en casa, a diferencia de otras que si fue así, como lo explica Klinger, Nalbandian (2002) que esta teoría busca que el colaborador se sienta motivado y por ende que tenga un determinado desempeño.

Como parte del fundamento teórico de esta investigación se resalta que el desempeño laboral es un reflejo de la productividad, ya que es un efecto de cada colaborador emanado a sus funciones ejercidas, esta conlleva a que tanto la empresa como el colaborador alcancen metas, objetivos en común. Es por ello que investigaciones como Gómez (2010) resaltan los efectos de la productividad, y cómo estos impactan en el desempeño de los colaboradores.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El objetivo general de esta investigación permitió el reconocimiento de elementos que influyen en el desempeño laboral, obteniendo datos que determinan la influencia positiva y negativa evidenciados en el análisis de datos emergentes del capítulo IV, con una muestra seleccionada de mujeres de 20 a 50 años durante la pandemia de COVID 19, se concluye el alcance de los objetivos propuestos desde el inicio de la investigación.

- Las conclusiones que se derivan en este presente trabajo de investigación, permitieron describir la muestra de mujeres en el rango de edad de 20 a 50 años, concluyendo que hay elementos que influyen de manera significativa en su desempeño laboral, en base a los datos obtenidos de las entrevistas aplicadas se ve más afectado durante la pandemia COVID-19.

- En el presente informe de investigación se demostraron los desafíos y posibilidades que se enfrentan las mujeres en su desempeño, mediante la entrevista aplicada presentado en el capítulo cuatro implícito en el análisis de datos, estos datos permiten que la información obtenida da respuesta al 3er objetivo de la investigación, obteniendo resultados que los mayores desafíos fueron durante la pandemia del COVID-19 como la forma de continuar laborando, la sobre carga laboral y extensión de horarios debido a los cambios obligatorios, con posibilidades de poder laborar desde casa que fue una de las respuestas con mayor frecuencia en las entrevistas.

- Según se evidencian datos obtenidos por la muestra seleccionada de mujeres donde se concluye el cumplimiento de los objetivos, debido al análisis y reconocimiento de estrategias implementadas por la empresa IDENTITY S.A., tales como la implementación de Home Office así como optimizar el tiempo laboral y reestructurar la metodología de trabajo, con el propósito de impulsar el desempeño laboral durante la vulnerabilidad derivada de la pandemia COVID-19, dicha información contenida en las matrices de análisis del capítulo cuatro de investigación.

5.2. Recomendaciones

- En base a las evidencias obtenidas en el proceso de investigación se propone la creación de un proyecto, con el objetivo que impulse y potencialice más al capital humano de la empresa IDENTITY S.A., y este contenga una serie de actividades que permita que el colaborador alcance mejores resultados en su desempeño, debido a las estrategias a implementar que equilibre su vida personal y laboral.
- Debido a que ciertos elementos tanto psicosociales, psicológicos y organizacionales que fueron tomados en cuenta para el análisis, es necesario enfocar qué elementos son carentes y en base a eso proponer estrategias dentro de un proyecto, por ejemplo, mayor motivación, actividades donde el colaborador libere las emociones que acumula y no permite su totalidad, cada actividad que sean una estrategia de potencialización de las mujeres laboralmente activas.

- Uno de los objetivos que se establecerá en el proyecto es poder mantener un equilibrio laboral y personal, es por ello que se recomienda poder implementar estrategias como la distribución de tareas a realizar sin la necesidad de extender los horarios, tomando en cuenta y existiendo la flexibilidad de poder cumplir con lo solicitado en el tiempo establecido.
- Una de las actividades a implementar en el constructo del proyecto potencializados en capital humano es, evaluar y considerar ciertas plazas puedan continuar con la modalidad de Home Office, cumplimiento con las condiciones laborales sin excederse y darle la oportunidad a la colaboradora de llevar una vida equilibrada tanto personal como laboral, debido a que fue una de las estrategias que más se aplicó y fue funcional durante la pandemia del COVID-19.
- Como investigadora y formadora de la Gestión Humana recomiendo tanto a la Universidad de San Carlos de Guatemala, a colegas de Psicología u otra persona de interés en el talento humano a seguir proponiendo e investigando estrategias y/o acciones, que permitan ser una herramienta a implementar en el área laboral y con ello poder potenciar más el capital humano de nuestra empresa.

CAPÍTULO VI FORMULACIÓN DE PROYECTO

Propuesta de intervención para potenciar y mantener niveles de Bienestar Laboral a través de salario emocional a bajo costo

6.1. Análisis de los participantes

El proyecto se ejecutará en la empresa Identity S.A. ubicada en la 7 Avenida 12-23 Zona 9 Plaza España, Edificio Etisa, 7o. Nivel Ala Norte, ciudad de Guatemala con los colaboradores de las distintas áreas de la empresa y con un personal de 200 colaboradores. Los actores relevantes en esta propuesta son los beneficiarios directos que parte de estos actores son de género femenino, pero sin excluir u omitir la participación de los colaboradores del género masculino.

Para el análisis y comprensión de la matriz de actores es importante resaltar que esta matriz, se compone de los grupos que tendrán una participación en el proyecto de intervención, su clasificación es basada en los beneficiarios directos e indirectos, los intereses de la matriz van centrados a dar orientar a un futuro que es lo que se pretende modificar del análisis de diagnóstico, para la obtención de esa información por medio de una entrevista estructurada, proporcionando la información que corresponde a la columna donde pertenece los problemas percibidos, ya que son los datos obtenidos mediante la entrevista. Como medio de apoyo y de finalidad para un respaldo de lo que se aplicará lo compone la columna con los recursos y mandatos pertenecientes al contexto del problema a tratar, dando como resultado un alto nivel de malestar laboral provocado por la pandemia del COVID-19.

En relación con los resultados de la investigación y el análisis de los participantes se determina los grupos implícitos, dichos grupos son personal de las distintas áreas que compone la empresa clasificándolos en tres grupos principales en el presente análisis. Desglosando los problemas identificados en las entrevistas aplicadas al personal de la empresa Identity S.A., se determina que la pandemia produjo en las jornadas laborales alto sobre cargo debido a los cambios y extensión de horarios, provocando en los colaboradores llevar a producir emociones negativas que repercuten no solo en su trabajo sino en su vida personal.

Parte del análisis determina el laborar bajo un ambiente negativo trayendo consigo una carencia de motivación en un periodo de vulnerabilidad, el objetivo principal de las entrevistas era el buscar los elementos implícitos en el desempeño laboral específicamente durante la pandemia del Covid-19, y con ello el poder desarrollar acciones que promuevan altos niveles de desempeño en la organización.

Conviene resaltar la correlación de cada una de las respuestas conllevan a diferir en un problema central, ya que en base a los resultados de las entrevistas aplicadas el impacto de la pandemia provocó en los colaboradores un malestar laboral, donde involucra e infiere en el desempeño del colaborador. Es por ello que las emociones prevalecen en el presente análisis de participantes.

6.1.1. Modelo de matriz de actores

GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Alta Gerencia ● Supervisión ● Beneficiario Directo (Mujeres de la empresa) <p>Beneficiario Indirecto (Hombres de la empresa)</p>	<p>Desarrollar acciones que promuevan un alto desempeño en la colaboradora</p> <p>Desarrollar estrategias de desempeño enfocadas a la cultura organizacional</p> <p>Aumentar los niveles de desempeño en mujeres como consecuencia del COVID-19</p> <p>Realizar abordajes oportunos para evitar niveles bajo de desempeño</p> <p>Promover un alto desempeño a nivel organización a través de una serie de intervenciones</p> <p>Orientar a la organización en la formulación o readaptación de políticas en beneficio del colaborador promoviendo un óptimo desempeño laboral.</p>	<p>Sobrecargo laboral debido a los cambios de turnos laborales</p> <p>Carencia de motivación al colaborador y más en tiempo de vulnerabilidad</p> <p>Extensión de los horarios laborales</p> <p>Percepción de emociones negativas como la angustia, desesperación</p> <p>Trabajo en un ambiente laboral negativo</p> <p>Puestos de trabajo no contar con trabajo desde casa</p>	<p>Mandatos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reglamento Interior de Trabajo de la empresa ● Código de Trabajo, Guatemala ● Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) OIT ● Convenio sobre las horas de trabajo (comercio y oficinas), 1930 (núm. 30) OIT <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Humano ● Material ● Físico

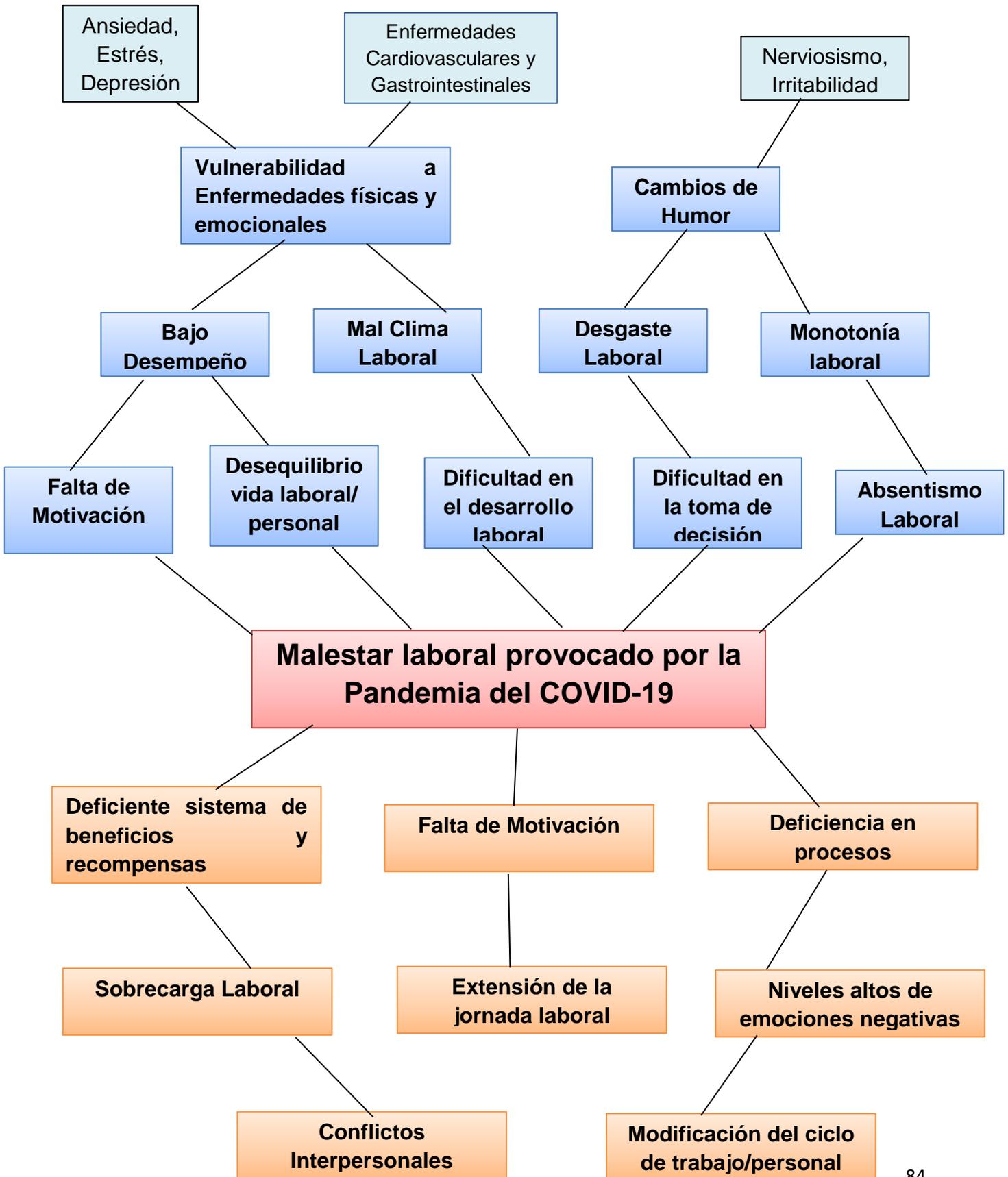
6.2. Análisis de Problemas

Para el análisis y comprensión de los problemas detectados en la empresa, se utiliza para una mejor apreciación y visualización de la información obtenida mediante el árbol de problemas. Se aprecia de una mejor manera partiendo del tronco central donde se deriva el problema principal, sus ramas y hoja siendo los efectos y las raíces se encuentran las causas de dicho problema.

El problema central detectado en el diagnóstico se debe al malestar laboral provocado por la pandemia del COVID-19 siendo las causas falta de motivación, deficiente sistema de beneficios y recompensas, recarga laboral, extensión de horarios, en los colaboradores provoca tener altos niveles de emociones negativas y por ende llegan a provocar conflictos interpersonales. Muchas de estas causas tienen consecuencia porque afectan directamente en el desempeño de este colaborador en su labor diario.

Una de las problemáticas más resaltadas y analizadas es el desgaste laboral que muchos colaboradores manifestaron durante la pandemia, pero que en la actualidad sigue siendo una realidad conflictiva provocando en mucho absentismo laboral, falta de satisfacción, dificultad en el desarrollo laboral.

6.2.1. Árbol de problemas



6.3. Análisis contextual y de Diagnóstico

Identity es una empresa especializada en la verificación de la identidad de personas con un equipo de profesionales que a través de la aplicación de métodos y técnicas científicas puede determinar el perfil de conducta y niveles de riesgo de personas o empresas. Debido a sus múltiples servicios como Reclutamiento, Staffing, Pruebas de Polígrafo, Eye Detect, VSA. Cuenta con un personal de 200 colaboradores.

Esta empresa se caracteriza por brindar servicios de calidad, siendo una de las empresas que se dedica a comprobar el perfil de confiabilidad de las personas (candidatos de otras empresas) o empresas como tal. El equipo que labora para Identity se enfatiza en aplicar las mejores técnicas y se apoya de un equipo de alta tecnología, debido a su compromiso en conocer la verdad y entregar una información veraz, concreta y puntual, que contribuya a los planes de desarrollo del cliente externo. Debido al compromiso que ellos se proponen en alcanzar metas personales y laborales es que se dedican a cumplir al máximo su labor, siempre buscando contribuir fielmente en el logro del rendimiento de la empresa

El estudio permitió identificar a los actores que intervienen principalmente a la población más vulnerable, al grupo de colaboradoras que tuvieron cierto impacto la adaptación a un nuevo sistema de trabajo derivado por la pandemia del COVID-19, dentro de las necesidades visualizadas en el estudio se determinaron que la carencia de motivación afectan en su desempeño significativamente, debido a que no existen fuentes que promuevan la pertenencia y valoración del colaborador dentro de la organización.

Dentro de las necesidades existentes en el contexto laboral se determina el malestar que ha provocado el desgaste laboral, donde el principal detonante fue la pandemia COVID-19 teniendo factores como una mala motivación, enfermedades físicas y mentales, bajo desempeño laboral, malestar emocional provocando un

desequilibrio en la vida personal y laboral, por lo que esta propuesta va derivarse de los niveles de priorización de la intervención dirigido a todos los colaboradores, tanto a los beneficiarios directos como en este caso es la muestra seleccionada del género femenino, pero también a los beneficiarios indirectos haciendo énfasis en una población que no fue tomada en cuenta como parte de la muestra, pero que influye significativamente en el contexto donde se labora.

El proyecto va dirigido a todos los colaboradores con participación de la alta gerencia, para trabajar y desarrollar un salario emocional dentro de la organización como prioridad de satisfacer e incrementar una mayor motivación, teniendo como objetivo elevar el desempeño de los colaboradores. La realidad de la empresa continúa laborando bajo ciertas estrategias como fueron implementadas durante la pandemia, y aunque muchas de ellas han sido omitidas debido a que la realidad laboral es regresar al sistema tradicional de trabajo, sin embargo, para identificar el cuidar de sus colaboradores ha sido una de sus prioridades desde que se inició la pandemia, por lo que hoy en día aunque la pandemia aún sigue latente en Guatemala y en muchas partes del mundo, el continuar laborando ha sido un reto doblemente debido a las medidas que se siguen tomando en cuenta.

La forma de continuar laborando ha sido modificada en muchos sentidos, se manifestaron acciones de intervención por parte de la empresa para la continuidad laboral en pandemia, como trabajar por turnos, cambio de horarios y jornadas más extensas, y aunque para algunas colaboradoras fue benéfico el laborar desde su hogar para otras no fue visto desde esa manera, ya que no todas las plazas se les brindó ese apoyo de trabajar por teletrabajo.

Actualmente el sistema de trabajo se ha ido modificando ya que la presencialidad en las instalaciones de la organización es una realidad, aunque variadamente mantienen trabajar bajo la modalidad de teletrabajo, y aunque muchos colaboradores se resisten a regresar a la cotidianidad debido a que los casos de contagiados se han ido incrementado, la empresa sigue usando sus protocolos necesarios para evitar que sus colaboradores sean un factor vulnerable al contagio. Es por ello que a su personal altamente susceptible a la enfermedad siguen manteniendo los protocolos y siguen implementando estrategias para su labor.

Y ante la realidad que se vivió en el tiempo con mayor vulnerabilidad de la pandemia del COVID-19, se manifestaron una serie de necesidades que no cubrían a totalidad el poder continuar laborando, es por ello que esas necesidades acontecen y se manifiestan en la actualidad, generando altos niveles de un desempeño laboral deficiente conllevando a ser el problema central de esta propuesta de intervención, el reducir los niveles de malestar laboral generados por la pandemia COVID-19 y que como consecuencia de ello provoque desgaste laboral en la organización.

Como empresa ven las necesidades que acontecen sus colaboradores siendo aspectos que consideran ellos que pueden ser modificables, y aunque muchas de esas necesidades no han sido generadas directamente desde la organización, sino por los efectos que se vivió en tiempos de contingencia siendo la emociones las más afectadas, colaboradores manifestaron que emociones negativas como la angustia y la desesperación, aún están latentes en su vivir no solo su vida personal sino en vida laboral, necesidades derivadas de un desequilibrio personal-laboral.

Y aunque a pesar de ir implementando estrategias que sean funcionales para la organización, esta ha conllevado a que muchos hayan repercutido en su desempeño, pero sobre todo provocando un desgaste y no solo físico sino mental, ante este desgaste muchos implementaron la monotonía laboral no dando aporte innovador a sus procesos, sino dejando que se manifestaran dificultades en su desarrollo profesional. Es por ello que esta propuesta va más allá de ser únicamente una intervención que pretenda cumplir su temporalidad de meses, sino que en cada intervención se vea mejora en la vida de este colaborador.

6.4. Análisis de Objetivos

El malestar laboral que ocasionó la pandemia COVID-19 que se provocó a inicios del 2020, ha tenido como consecuencia una serie de problematizaciones en las organizaciones, centrándose la presente investigación en reconocer qué elementos influyeron para provocar un malestar laboral, así mismo ver que efectos ocasiona que las organizaciones cuenten con personal altamente óptimos para sus puestos de trabajo.

Ante la necesidad de poder determinar las necesidades de la organizaciones se formuló un árbol de problemas, donde se plasmaban las causas y los efectos provocados del problema central, es por ello que para el análisis de objetivos se toma como referencia la información plasmada en el árbol de problematización, para abordar cada condición negativa existente en el árbol y transformarla en una condición positiva, es decir, que los objetivos puedan ser factibles en la realidad que se aplique la intervención.

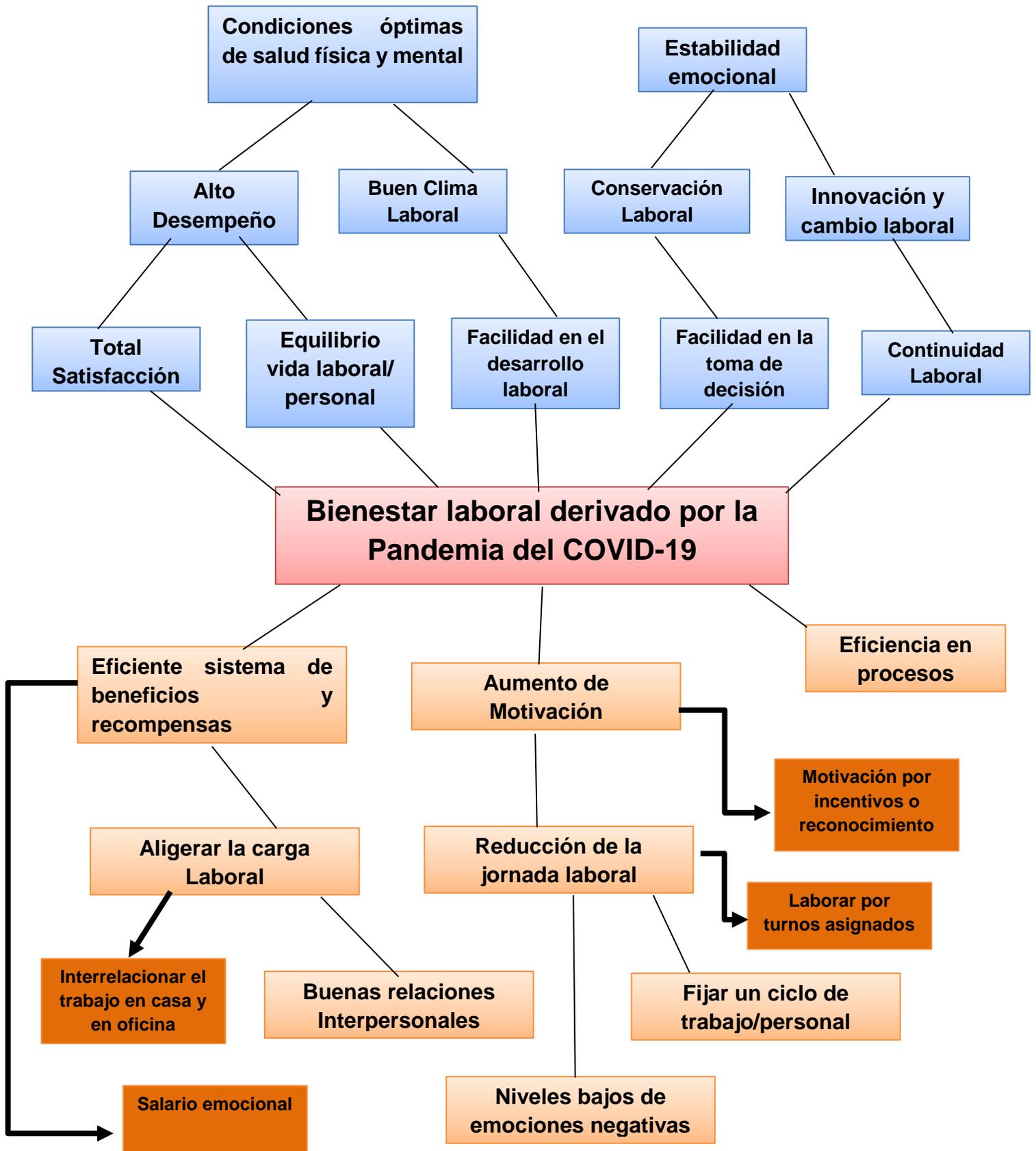
Objetivo General

- Reducir los niveles de malestar laboral provocado por el desgaste derivado de la pandemia COVID-19.

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de malestar laboral en colaboradores provocados por la pandemia COVID-19.
- Abordar estrategias de intervención a través del salario emocional a bajo costo para reducir los niveles de malestar laboral provocado por la pandemia COVID-19.
- Fomentar la sensibilización a la alta gerencia sobre los efectos que provoca en la vida del colaborador el desgaste laboral y la poca motivación.
- Realizar intervenciones psicopedagógicas sobre cómo abordar emociones negativas

6.4.1. Árbol de objetivos



6.5. Análisis de opciones

6.5.1. Matriz de alternativas

De conformidad con el árbol de objetivos del proyecto se conforma la siguiente matriz de alternativas, donde se representan 3 posibles propuestas a ejecutarse, para la selección de la alternativa que será el eje central del proyecto se toma en cuenta una matriz de análisis donde se clasifican según algunos criterios de valoración para su selección.

Dentro de las 3 alternativas que se proponen se desarrollan estrategias que sean vinculantes con la empresa se proponen acciones de diferente intervención para que puedan ser analizadas para los beneficiarios tanto directos como los indirectos y que ambos causan el impacto y se logre el objetivo de este proyecto basado en la reducción del malestar laboral derivado de la pandemia del COVID-19.

ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3
<i>Plan de salario emocional a bajo costo</i>	<i>Modelo de pago de incentivos</i>	<i>Plan acción de aumento salarial con bono anual</i>
Diseño de plan acción basado en el salario emocional con un bajo costo tomando en cuenta beneficios de la empresa tanto los remunerados como los no remunerados	Implementar modelo de incentivos a un costo mayor por ejemplo que puedan ser recompensados con viajes, bonos de productividad, beneficios como alimentación, transporte, entre otros.	Readecuación de nómina salarial que anualmente la empresa suba un porcentaje a los salarios base adicionando bono anual y bonos productividad semestral

Fuente: Elaboración propia

La selección de las tres propuestas de alternativas está basada en el contexto guatemalteco y sobre el análisis de resultados derivado en la fase de investigación por medio de una entrevista detallada.

Matriz valoración de alternativas

Para la siguiente matriz se tomó en cuenta el número de alternativas descritas en la matriz anterior, en base a ese número se determina la escala de valoración en donde se pondera una lista de criterios, dentro de la matriz que se utiliza el investigador toma en cuenta los criterios de valoración tales como la viabilidad y factibilidad de las propuestas, así como los costos y financiamiento y deducir qué tan factibles son su implementación.

Matriz de valoración

CRITERIOS DE VALORACIÓN	ALTERNATIVA 1	ALTERNATIVA 2	ALTERNATIVA 3
Menor costo de implementación	3	2	1
Mayor aprobación de financiamiento	3	2	1
Menor tiempo para ver resultados de proyecto	3	2	2
Mayor viabilidad y factibilidad de implementación	3	3	1
Mayor capacidad institucional	3	2	1
Mayor impacto institucional	3	3	3
Impacto significativo en los beneficiarios	3	3	3
TOTAL	21	17	12

Escalas Baja: 1 Media: 2 Alta: 3

En base al análisis de la matriz de valoración la alternativa con mayor ponderación es el número 1, determinando ser una propuesta tanto viable como factible para su implementación, teniendo como proyecto el realizar un plan de acción tomando en cuenta todos los indicadores que involucra el salario emocional, tomando en cuenta estrategias tanto remuneradas a un bajo costo con el objetivo de elevar los niveles de motivación de los colaboradores y también estrategias no remuneradas.

6.6. Marco conceptual

Malestar Laboral

En la actualidad las condiciones laborales han ido cambiando de forma drástica y significativa, y con ello la actividad laboral siempre ha estado sujeta a variables diversas y el conjunto de las condiciones laborales. Porras (2017) establece que existen una serie de factores que determinan las condiciones laborales involucrando al factor económico, que se entiende la remuneración que recibe el colaborador incluyendo salario, horas extras u otra remuneración que pueda beneficiar al colaborador. Otro factor que interviene son los riesgos psicosociales ya que hacen referencia a las condiciones implícitas en la situación laboral, y las que están directamente relacionadas con la organización, es decir, el contenido del trabajo y las funciones propias del colaborador, que puede afectar o beneficiar el bienestar físico y mental del colaborador.

De acuerdo a lo establecido por OIT y OMS (1984) infieren que, los factores psicosociales consisten en interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, provocando satisfacción tanto en el trabajo como en las condiciones de la organización, involucrando las capacidades implícitas del colaborador, así como, las necesidades y cultura personal fuera del ámbito laboral manifestado a través de percepciones y experiencias, que influyen en la salud, rendimiento y satisfacción laboral.

Según las aportaciones de Moreno (2011) y Moreno y Báez (2010) hacen referencia que el trabajo siempre ha sido históricamente un riesgo para la salud del colaborador, ya que han ocasionado e influido en su salud llevando a ocasionar accidentes y enfermedades incluyendo la salud mental, aunque estudios si enfatizan en los riesgos físicos y ambientales, pero también hay un gran impacto en el comportamiento humano en el contexto laboral, debido al esfuerzo en la conceptualización y formas de manifestación.

Es importante resaltar que las condiciones laborales tienen un impacto significativo en la percepción de bienestar y reconocimiento de la labor realizada, el factor psicológico influye en la estructura mental del colaborador se ven bastante alteradas o impedidas en los actuales contextos de trabajo, ya que los sistemas de producción trae como principal efecto la fragmentación de la relación vida-trabajo, derivado en múltiples síntomas de sufrimiento en el trabajo.

Las exigencias sociales y laborales se traducen en sobrecarga emocional y desempeño inferior al esperado en los colaboradores, lo que conlleva es a provocar un malestar laboral dentro de la organización emitido por los propios colaboradores, haciendo referencia una serie de acontecimientos negativos que aquejan al marco organizacional donde la persona se involucra diariamente. Este malestar laboral conlleva a que el colaborador presente índices de estrés laboral, agotamiento emocional y ansiedad y en ocasiones llega a caer en estados de depresión profunda, despersonalización y despreocupación por la calidad de sus labores cotidianas.

La motivación es determinada como un estado tanto interno como externo que dirige y mantiene la conducta de una persona, con el objetivo de impulsarlo al logro de metas o fines determinados. En el año 2013 los autores Ruiz, Gago, García, López plantean que la motivación puede ser derivadas de dos factores tanto interno como externo, que cada impulso de actuación está determinado ya sea por el ambiente en el que este es proveniente, o por procesos mentales que la persona interioriza para ser su propia fuente de estimulación. Estos autores plantean que la motivación es variante ya que cada persona posee necesidades diferentes y por lo que sus comportamientos no pueden ser los mismos.

Otros autores determinan a la “motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robbins & Judge, 2013, p.240). Para Chiavenato (2000) relaciona a la motivación con esa tensión que persiste y conlleva a la persona a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades. En el año 2008 Gonzáles

plantea que la motivación como un conjunto de procesos psíquicos, que es vinculada con los estímulos interrelacionada con la personalidad generando satisfacción o insatisfacción.

En el mundo organizacional el contar con colaboradores motivados es la llave a un alto índice de productividad satisfactoria, añadiendo que es un elemento que promueve un desempeño óptimo, así como un buen ambiente laboral donde se desenvuelve el colaborador. El motivar acertadamente a los colaboradores se ha convertido para la empresa en una actividad que logrará que creen un sentido de pertenencia, y el compromiso que adquiere la actividad en cada uno de ellos teniendo como objetivo principal arrojar resultados positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la organización.

Salario Emocional

El salario emocional es un concepto asociado a la retribución de un colaborador en la que su funcionalidad gira de carácter no económico, con el objetivo de satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación familiar y laboral. (Barceló, 2016). Diversos autores plantean ideologías sobre el salario emocional, en el año 2011 Gómez establece que el salario emocional se trata de proporcionar a los empleados beneficios no monetarios, éste busca que los colaboradores se sientan cómodos dentro de la empresa y creen en la compañía un valor adicional.

El salario emocional es analizado bajo la perspectiva de una compensación retributiva compuesta por una serie de elementos no económicos, tal como lo plantean muchos autores con el objetivo de satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del colaborador, ya que busca mejorar la calidad de vida y sobre todo del entorno donde esta persona se sitúa. En el mundo laboral el atribuir factores emocionales impulsan a un óptimo desempeño de los colaboradores, debido a que la

aplicación de políticas salariales de índole emocional dentro de un modelo de retribución tiene beneficios importantes.

Barceló en el mismo año establece una serie de beneficios que son obtenidos mediante un salario emocional altamente competitivo

- Bajos índices de rotación personal
- Reducción de gastos en relación con selección, formación y administrador del personal
- Niveles bajos de absentismo
- Colaboradores satisfechos con altos índices de productividad y competitividad

Bajo los criterios establecidos por Barceló se señala que una empresa se fortalece con un salario emocional competitivo, se evidencia en la tasa de rotación ya que se reducirán costos desde su atracción hasta su selección, la organización toma como un factor positivo el ahorrar el tiempo que el colaborador necesita adaptarse, y con ello facilitar su sentido de permanencia. Por ello un reto estratégico de las organizaciones es conseguir despertar el compromiso de los colaboradores y conocer qué es lo que motiva realmente a cada uno.

Para un colaborador el mantener un equilibrio entre vida personal y funciones laborales hace referencia que se implican como ser humano dos esferas diferentes que permiten la realización y estabilidad de cada una de ellas para satisfacerse, para Barceló en el año 2016 establece que para lograr este equilibrio se logra a través de horarios flexibles, ya que los horarios extendidos o una carga de la jornada laboral hacen que no puedan mantener un equilibrio en su vida personal y su vida laboral, así mismo Barceló plantea que contar con permisos especiales o realizando actividades de socialización con la familia, permite disminuir ese malestar laboral que es provocado por una jornada o horarios extensivos.

Autores como Nicolás (2011) plantea una conciliación en ambas esferas del ser humano la personal y la laboral, es obtenida mediante una flexibilidad laboral en

horarios, jornada de trabajo reducida y en la actualidad implementar una nueva modalidad de trabajo bajo los parámetros del teletrabajo. Ese mismo año Nicolás plantea una serie de retribuciones emocionales, ya que considera que el colaborador en lugar de recibir más salario económico y obtenga prestaciones o beneficios adicionales, considerados de manera valiosa ya que se toma como una estrategia de carácter motivacional que busca disminuir niveles altos de malestar laboral.

La conciliación de la vida personal y profesional es obtenida a través de implementar una flexibilidad laboral en horarios, jornada laboral reducida o la implementación de una nueva modalidad de trabajo que consiste en realizar trabajo desde casa conocido como teletrabajo. Las organizaciones buscan que sus colaboradores obtengan oportunidades de promoción y a la vez un aumento progresivo de responsabilidades y proyectos, así como, la igualdad de oportunidades y planes de formación técnicas y competencias. Una estrategia de intervención organizacional para elevar sus niveles de motivación laboral es mejorar las condiciones laborales, involucrando planes de acogida, mejorar el lugar de trabajo para facilitar canales de comunicación como un buzón de sugerencias.

El cumplir los horarios de salida del colaborador es una estrategia que puede ser significativa en su desempeño, un factor significativo que ayuda a una motivación personal como el reconocimiento laboral. Y aunque lo que plantea Nicolás está basado en intervenciones de índole laboral también hace énfasis en su equilibrio de la vida personal por lo que propone una serie de estrategias personales que van a ayudar a motivar al colaborador desde su esfera personal. En este ámbito involucra que la empresa proporcione transporte al colaborador, sea motivado para vales de descuento en restaurantes para que pueda ser compartido ya sea con compañeros de trabajo o con la familia, apoyo en guardería para las mamás trabajadoras, apoyo en gastos escolares.

Servicios adicionales forma parte del conjunto de beneficios que conforman un salario emocional eficiente, como membresías en gimnasios como estrategia de

sublimación de las emociones negativas generadas, clases de relajación para un mejor manejo del estrés, una nutricionista para mantener un equilibrio sano del cuerpo, motivación extrínseca como vales en salones de belleza o servicios para el vehículo. A lo que se quiere llegar con un salario emocional es lograr una mayor vinculación y compromiso con los colaboradores, y lograr con ello menores índices de rotación, absentismo laboral, reducir niveles de ansiedad y depresión para lograr una mayor productividad e impulsar un desempeño óptimo.

Zubiri (2013) enfatiza que es importante que la organización motive a sus trabajadores por medio de programas y modelos de compensación, para muchas empresas es diferente las necesidades de intervención y cuando el mercado laboral no presenta crisis y existe bonanza laboral, conllevando a que la retribución económica deja de ser el elemento principal al momento de seleccionar un puesto. Una de las razones se basa en la permanencia como en el abandono dentro de las organizaciones; para muchas personas prioriza y valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación y las medidas de conciliación de la vida personal y laboral; es lo que el mundo laboral lo ha venido llamando salario emocional.

La situación actual que ha provocado el virus COVID-19 ha conllevado a varias empresas y sus colaboradores manifiestan un malestar y desgaste laboral debido los efectos generados en el año 2020 y para muchas se manifiestan en el 2021, los colaboradores han presentado despidos masivos, bajas temporales, reducción de personal, incluso se ha presenciado el cierre definitivo de muchas empresas, lo que ha generado el descontento y malestar del colaborador, ello reflejado a través de las diferentes plataformas de comunicación como noticieros, notas periodísticas, incluso por medio de las redes sociales.

Como estrategia laboral el colaborador valora más otras variables que van más allá de un sueldo económico, como la flexibilidad de horarios, capacitaciones, beneficios sociales, clima organizacional, etc. En pocas palabras, el bienestar laboral,

y más por el tiempo vulnerable que ha vivido últimamente. En este contexto, se sitúa la estrategia conocida como salario emocional, es decir, aquel incentivo tangible o intangible que al ofrecerlo no representa gran costo para la empresa. Lo que refleja un ganar-ganar, puesto que el empleado mejorará su motivación y compromiso, afectando de forma directa su productividad, mientras la empresa retiene al talento y obtiene mejores resultados para su negocio (Aranguren, 2020).

Espinoza, Toscano (2020) comprende que para entender que un colaborador insatisfecho genera a la empresa hablando en términos económicos, se correlaciona a que además de manejar un bajo nivel de rendimiento es más propenso a cometer errores o a ausentarse de su trabajo, siendo la empresa quien deberá pagar el costo de la insatisfacción. Por un lado, se destaca la importancia que tiene el salario emocional para obtener colaboradores satisfechos, la satisfacción se traduce a una mayor productividad y sentimiento de pertenencia hacia la organización.

Espinoza, Toscano. (2020) profundizan partiendo que el salario emocional dentro de las organizaciones es considerado un elemento importante para el incremento del rendimiento, motivación y productividad laboral del empleado, del mismo modo, elementos como satisfacción, motivación y fidelización se ven impactados de manera positiva, ya que, a pesar de contar con un trabajo estable y bien remunerado, el colaborador buscará un lugar donde pueda encontrar un balance entre su sueldo y beneficios emocionales, dentro de los beneficios que los autores plantean en su investigación amplían qué es importante dar a conocer que para apoyar y elevar cada elemento es necesario apropiarse el uso de incentivos dentro de la organización.

Incentivos

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
COMPENSACIONES	Las compensaciones no es solamente hablar de un sueldo, aquí es importante informar al colaborador cuales son las estrategias que se tienen sobre compensaciones y la importancia que tienen los aspectos organizacionales para desarrollarla
SALARIO	La organización debe aplicar un método salarial que le permita establecer el valor del dinero, además de analizar variables como puesto de trabajo, el costo de vida en la región y la competitividad del sector
AUMENTOS	La empresa realiza un aumento anual salarial a quienes perciban el salario mínimo para que el trabajador mantenga su capacidad de compra de bienes o servicios.
INCENTIVOS	Formas temporales de motivar al colaborador, conectados al sistema de evaluación del desempeño
BENEFICIOS SOCIALES	Son para todos los colaboradores sin importar su desempeño, en ello existen los legales (vacaciones, aguinaldo, pensiones) y extralegales (fiestas de fin año, actividades recreativas, días de campo, flexibilidad de horario, permiso de maternidad)
SALARIO EMOCIONAL	Nueva tendencia dentro de las organizaciones en las que principalmente se enfocan en dar al trabajador un balance entre su vida personal y laboral.

Fuente: Torres (2019)

6.7. Matriz de Proyecto

Bienestar Laboral a través de salario emocional a bajo costo			
Fin:			
Reducir niveles de malestar laboral provocado por el desgaste derivado de la Pandemia COVID-19			
Propósito:			
Diseñar estrategias de intervención basadas en el salario emocional con un bajo costo tomando en cuenta beneficios de la empresa tanto los remunerados como los no remunerados			
Componentes:			
Abordar las estrategias de salario emocional con el personal implícito de la empresa además de fomentar sensibilización que provoca el desgaste laboral			
Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores verificables	Medios de Verificación	Supuesto
Actividades 1. Sensibilización a alta gerencia sobre los desgastes laborales	Aumento de un 20% a la sensibilización provocado por los desgastes laborales.	Informe de diagnóstico institucional anual sobre los desgastes laborales provocados por el COVID-19.	Poco interés o resistencia en participar en las actividades de sensibilización del desgaste laboral.
1.1 Verificar datos de diagnóstico de los desgastes laborales que provocó la pandemia de COVID-19	40% de los colaboradores con manifiesto de desgaste laboral durante la pandemia.	Documento escrito donde detalle los hallazgos de desgaste laboral.	Desinformación sobre la salud mental del colaborador.
1.2 Verificar el análisis de los factores contribuyentes al desgaste laboral	Reporte de factores que propician el desgaste.	Archivo de información de factores.	Información incompleta para su comprensión.
1.3 Realizar diseño de estrategias para reducir el desgaste laboral	Plan acción con estrategias de intervención.	Documentación física (plan de acción detallado)	Desinterés de aprobación e implementación.
1.4 Taller de sensibilización sobre actitudes toma el colaborador ante el desgaste profesional	100% de ejecución del taller de sensibilización.	Registro de confirmación y participación de los altos mandos. Evaluación del taller	Poca participación de algunos directivos. Deserción de algunos directivos.

	Registro de un 80% de participación.		
1.5 Taller de sensibilización para altos mandos sobre las acciones que acciones para reducir el desgaste laboral	100% de ejecución del taller de sensibilización. Registro de un 80% de participación.	Registro de confirmación y participación de los altos mandos. Evaluación del taller.	Poca participación de algunos directivos. Deserción de algunos directivos. Espacios poco ambientados para el desarrollo del taller
1.6 Aplicar planes de sensibilización cuidando tu salud	En el primer año obtener un 90% con acciones ejecutables y eficaces sobre el cuidado de la salud física y mental.	Modelo de propuesta en físico y digital.	Desinterés en su implementación.
1.7 Sensibilizar e informar por medio de infografías sobre enfermedades profesionales	Revisión y recopilación de información de 5 fuentes fidedignas.	Impresión e implementación de afiches de infografía en la organización.	Falta de interés en leerlos.
1.8 Difundir folletos informativos sobre trabajadores altamente sensibles provocado por el desgaste laboral	Revisión y recopilación de información de 5 fuentes fidedignas.	Impresión e implementación de afiches de infografía en la organización.	Poco acceso a la información. Falta de interés en leerlos.
1.9 Workshop equilibrio vida profesional y laboral	100% en la ejecución del workshop. Registro de un 80% de participantes.	Realización de actividades del workshop. Evaluación de Workshop.	Resistencia y poca participación en el workshop
1.10 Realizar diversidad de material divulgativo por la empresa sobre cómo contrarrestar el desgaste laboral	Disminuir un 75% el desgaste laboral provocado por la pandemia del COVID-19	Afiches Flash informativos Trifoliar Correos electrónicos con información	Documento mal redactado. Poca claridad de la información. Espacialidad de la información.

			Poca visibilidad
2. Proyecto de motivación y bienestar laboral a través del salario emocional a bajo costo	En el primer año tener un aumento de 50% de motivación laboral a través del salario emocional	Modelo del plan acción en físico y digital	Rechazo del plan acción de salario emocional
2.1 Aplicar el premio al desempeño laboral	El colaborador deberá tener un desempeño no menor del 85% de la evaluación semestral	Aplicación de la evaluación de desempeño 360 semestral	Sesgo por parte de algún participante en la aplicación de la evaluación
2.2 Aplicar el premio por meta alcanzada	100% de las metas mensuales	Análisis de matriz de metas mensuales aplicadas	Dificultad para completar la matriz de metas
2.3 Implementar planes de reconocimiento personal	Magnitud en los cambios percibidos por el personal en sus actividades y relaciones interpersonales	Análisis de informes del colaborador que incluyen sus últimas evaluaciones de desempeño, matriz de metas, marcajes,	Expediente incompleto Resultados erróneos Confusión de información
2.4 Realizar el reconocimiento al empleado del mes	100% en cumplimiento de actividades, metas Puntualidad, sin llamadas de atención	Informe de Recursos humanos con datos del mes como marcaje, matriz de metas, llamadas de atención, cartas de felicitación	Expediente incompleto Resultados erróneos Confusión de información
2.5 Implementar planes de desarrollo profesional	En el primer año obtener personal altamente capacitado	Detección de necesidades de capacitación DNC	Información errónea Sesgo en los resultados
2.6 Crear espacio Chill Out para tomar un descanso	80% de satisfacción y uso	Escala de satisfacción laboral	Resistirse a contestar la escala

	de las instalaciones		Recepción errónea del lugar
2.7 Promover vida saludable y proporcionar snack saludables en la hora de la refacción	Espacio Chill Out contar con 3 tipos de snacks saludables	Escala de satisfacción	Omitir información No hacer uso de los beneficios
2.8 Adaptar proyectos del día libre por puntualidad y metas alcanzadas	100% de puntualidad y alcance de metas al mes	Reporte de marcaje de ingreso y egreso	No tener registro en el marcaje No hacer el marcaje correctamente Omitir marcaje
2.9 Alianzas con gimnasio para promover la salud física de los colaboradores	Obtener un 15% de descuento en mensualidad de gimnasio	Membresías proporcionadas a cada colaborador	Negarse al uso de la membresía Resistencia al programa de beneficios
2.10 Actividades de convivencia e integración grupal	Integración y trabajo en equipo de un 95% tanto dentro como fuera de la organización	Participación en cada actividad de convivencia Escala de clima laboral	Desinterés en participar Rechazo de trabajar en uno de los equipos
2.11 Realizar planificación de jornadas laborales no extensivas	Disminuir un 70% las jornadas extensivas de trabajo	Jornada laboral de horario de 8 horas diarias	Duplicar las funciones del puesto Desinterés por parte de los altos mando
2.12 Implementar Teletrabajo	Porcentaje de colaboradores que su plaza de trabajo aplique para implementar teletrabajo	Matriz de metas mensuales Evaluación del desempeño	No contar con equipo de computo Compartir un mismo dispositivo con la familia
2.13 Aplicar diversos incentivos de cumpleaños	Elevar un 85 a 90% niveles de motivación y sentido de	Escala de satisfacción laboral	Error en la base de datos con las fechas

	pertenencia a la organización	Escala de Clima laboral	Seleccionar a cierto grupo
2.14 Implementar beneficio social transporte institucional	60% de colaboradores inscritos para el uso del transporte institucional	Encuesta de satisfacción del servicio	No hacer uso del transporte Ofrecer un servicio no cómodo y seguro Solo cierto cantidad de colaboradores pueden usarlo
2.15 Implementar código de vestimenta flexible un día a la semana	Propuesta dirigida a todo el personal haciendo énfasis que la vestimenta es libre siempre respetando el giro del negocio	Código dress code out todos los viernes	Resistencia al cambio Desinterés en apoyar las decisiones de la empresa
2.16 Desarrollar Planes de carrera y sucesión	Ser un puesto clave para el desarrollo de la propuesta de plan de carrera y/o sucesión	Evaluación del perfil del puesto y evaluación de las competencias del colaborador Evaluación del desempeño anual	Omisión de información Selección de candidato al azar
2.17 Implementar reconocimiento por terminación de estudios	Elevar los niveles de escolaridad y profesionalismo del personal que labora para la organización	Certificado de estudios concluidos	Ignorar los logros de los colaboradores Desinterés por la formación profesional
2.18 Aplicar un día dedicado a la salud física y mental	Promover un 75% los niveles de salud física y mental de los colaboradores	Feria de salud física y mental con jornadas médicas y recreativas	Desacuerdos de altos mandos para su aprobación Desinterés y resistencia de participación

2.19 Aplicar flexibilidad de horario en un día a la semana salir una hora antes de su horario de rutina	Cumplir con el 100% en las metas semanales y la puntualidad	Reporte de marcaje de ingreso y egreso Reporte de desempeño laboral	No tener registro en el marcaje No hacer el marcaje correctamente Omitir marcaje
3. Intervención psicopedagógica estrategias de cómo abordar emociones negativas	Reducir un 80% emociones negativas que afectan el bienestar y desempeño del colaborador	Modelo de plan de intervención con capacitaciones psicopedagógicas para abordar emociones negativas	Desacuerdos de altos mandos para su aprobación Plan no está adaptado a las necesidades de la empresa
3.1 Realizar prevención primaria modificar o eliminar fuentes de emociones negativas presentes en el ambiente laboral	Reducir un 80% emociones negativas que afectan el bienestar y desempeño del colaborador	Plan de intervención de capacitación para abordar emociones negativas	Desacuerdos de altos mandos para su aprobación Plan no está adaptado a las necesidades de la empresa
3.2 Realizar diagnóstico institucional por medio del análisis de roles laborales dentro de la empresa	Revisión periódica de los perfiles de puesto de la empresa	Actualización semestral del manual de perfiles de puestos	Información inconclusa Información oculta de algunos puestos
3.3 Realizar guía de capacitaciones y terapias lúdicas para intervenir el abordaje de emociones negativas en el entorno laboral	Dosificación de contenido de capacitación de acuerdo a priorizar su intervención	Plan de capacitación anual y sus intervenciones psicoterapéuticas	Desacuerdos de altos mandos para su aprobación Plan no está adaptado a las necesidades de la empresa
3.4 Capacitación de identificar y diferenciar emociones	100% de ejecución de capacitación identificar y	Registro de confirmación y participación de colaboradores.	Poca participación de algunos colaboradores.

	diferenciar emociones. Registro de un 80% de participación.	Evaluación del taller	Deserción de algunos colaboradores.
3.5 Capacitación basado la conciencia emocional y cómo influye en el entorno laboral	100% de ejecución de capacitación conciencia emocional. Registro de un 80% de participación.	Registro de confirmación y participación de colaboradores. Evaluación del taller	Poca participación de algunos colaboradores. Deserción de algunos colaboradores.
3.6 Taller de Regulación de emociones	100% de ejecución del taller de regulación de emociones. Registro de un 80% de participación.	Registro de confirmación y participación de colaboradores. Evaluación del taller	Poca participación de algunos colaboradores. Deserción de algunos colaboradores.
3.7 Realizar una ruleta de prevención de desgaste laboral aplicable una vez por semana	Reducir un 40% de los niveles del desgaste laboral a través de una actividad lúdica	Intervención de la prevención de la semana Evaluación sobre la prevención aplicada	Desinterés en participar Desacuerdo en la intervención
3.8 Taller de abordaje manejo de las emociones en situaciones de crisis e incertidumbre	100% de ejecución del taller manejo de emociones en situaciones de crisis e incertidumbre. Registro de un 80% de participación.	Listado de participación Evaluación del taller	Resistencia a participar Falta de compromiso por parte de los conferencistas Espacio para el taller está ocupado en otra actividad
3.9 Aplicar un Buzón de desahogo emocional	Reducir un 60% malestar emocional	Análisis del contenido del buzón	Negación a participar

			Desinterés en las actividades
3.10 Implementar una estrategia de intervención denominada el rincón de los sentimientos y emociones	Promover un 90% la expresión de sentimientos y emociones	Expresiones plasmadas en el rincón por medio de escritos en la pared, buzón de emociones, área de lectura	Resistencia a participar Ausencia y desinterés de los colaboradores en el rincón de sentimientos
3.11 Creación de blog institucional donde contará con información y grupos abiertos para expresar emociones	El primer año inducir un 10% a la participación activa del blog de emociones en periodos cortos	Cantidad de suscriptores en el blog de emociones	Resistencia a usar la tecnología Desinterés de su uso

Recursos:

Para cada una de las actividades el recurso humano estará a cargo del Departamento de Recursos Humanos y los jefes de cada área. La ejecución de las actividades conlleva una serie de recurso material como laptop para las presentaciones, impresora, hojas, carteles, tintas, incentivos como medallas, pines, reconocimiento físico, algún presente, refrigerio, regalos, infraestructura para cada taller, workshop, recurso financiero para capacitaciones, membresía de gimnasio, materiales de actividades (pelucas, lazos, juegos), Gift card de cumpleaños, transporte, recurso económico en bonos, jornadas de salud. Materiales como cartón, pinturas, marcadores

Costos:

Capacitadores	Q. 20,000
Materiales	Q. 36,610
Catering o alimentación en capacitaciones	Q. 10,000
Desarrollo profesional	Q. 50,000
Bono Económico	Q. 30,000
Mobiliario, insumos, equipo	Q. 11,700
Servicio de transporte	<u>Q. 25,000</u>
TOTAL	Q.185,310

Condiciones Previas:

En la organización no cuentan con un programa de salario emocional que promueva e impulse la motivación del colaborador, es por ello que se aborda una estrategia que sea aplicable durante un ciclo continuo con diferentes fases e intervenciones, para lograr que el colaborador se sienta parte de la organización, a su vez desarrolle sentido de pertenencia e impulse y promueva un desempeño alto que es el objetivo central de toda la investigación, y en especial esta propuesta de intervención es reducir los niveles de malestar laboral que provocó la pandemia del COVID-19 durante el 2020 y que en la actualidad aún repercute en el sentir y en el hacer del colaborador

laboralmente activo. Es por ello que cada una de las propuestas establecidas en la matriz sean las actividades que promuevan e impulsen altos niveles de motivación en los colaboradores.

6.8. Presupuesto

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN DE ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO
Material	Equipo de computo	1	Q 5,000.00
	Mobiliario	200	Q 3,000.00
	Retroproyector	1	Q 3,900.00
	Impresora	1	Q 1,500.00
	Tinta de Impresora	3 set	Q 300.00
	Caja de Hojas Bond	1500 hojas	Q 600.00
	Block de Hojas Opalina	100 hojas	Q 210.00
	Cartulinas variedad de colores	50	Q 500.00
	Medallas	50	Q 1,000.00
	Pines	75	Q 2,500.00
	Trofeo	100	Q 4,000.00
	Libros	50	Q 1,000.00
	Desayuno	75	Q 1,500.00
	Kit de relajación	50	Q 1,000.00
	USB	50	Q 1,000.00
	Power Bank	75	Q 3,000.00
	Llaveros	100	Q 1,500.00
	Agendas Personalizadas	50	Q 2,000.00
	Set de Oficina	30	Q 1,000.00
	Mochila personalizada	15	Q 500.00
	Bolígrafos	100	Q 300.00
	Termo de café	15	Q 500.00
	Gift Card de cumpleaños	200	Q 2,000.00
	Pastel de Cumpleaños	12	Q 2,500.00
	Regalo de Cumpleaños	200	Q 1,000.00
	Membresía de descuento en Gimnasio	200	Q 5,000.00
	Materiales para actividad		
	Pelucas	100	Q 500.00
	Disfraces	200	Q 1,000.00
	Material didáctico		Q 2,000.00
	Juegos interactivos	75	Q 1,500.00
Financiero	Servicio de Transporte	Servicio anual	Q 25,000.00
Financiero	Bono económico	200	Q 30,000.00
Humano	Capacitadores	2	Q 20,000.00
Financiero	Catering o alimentación en capacitaciones	7	Q 7,000.00
Financiero	Plan de desarrollo profesional	Presupuesto anual	Q 50,000.00
TOTAL			Q 183,310.00

6.9. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Año 2020				Año 2021																Año 2022																															
	NOV				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC				ENE				FEB				MAR				ABR				MAY			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Evaluación Inicial	■	■	■	■	■	■	■	■																																												
Análisis de FODA	■																																																			
Revisión de expediente de colaboradores					■	■	■	■																																												
Revisión de programas y planes de motivación					■	■	■	■																																												
Informes de clima laboral y evaluación del desempeño								■																																												
Diagnóstico de desgaste laboral provocado por la pandemia COVID-19		■	■	■																																																
Análisis de los factores contribuyentes al desgaste laboral					■	■	■	■																																												
Sensibilizar a alta gerencia sobre el desgaste laboral											■	■											■	■																												
Taller de sensibilización sobre actitudes del colaborador frente al desgaste laboral												■												■																												
Taller de sensibilización sobre acciones para reducir el desgaste laboral															■	■																																				
Programa de sensibilización cuidando tu salud											■	■																																								
Postear infografías sobre enfermedades profesionales												■												■																								■				
Material informativo sobre desgaste laboral												■												■																												
Workshop vida profesional y laboral															■	■																																				
Diseño de estrategias para contrarrestar el desgaste laboral																																																				
Programa de motivación y bienestar laboral a través del salario emocional a bajo costo																																																				
Premio al desempeño laboral																																																				
Premio por meta alcanzada												■												■																												
Programa de reconocimiento personal																																																				
Reconocimiento al empleado del mes																																																				

6.10. Evaluación del proyecto

Inicial

Como parte de la evaluación del proyecto se divide en 3 momentos de su validez y eficacia. Como parte del proceso inicial se realiza un análisis de la situación actual de la empresa, con el objetivo que permita tener claridad sobre los datos relevantes pertinentes a la empresa como del colaborador de la empresa IDENTITY S.A., El plan de motivación y bienestar laboral a través del salario emocional a bajo costo:

- Realizar un análisis de FODA de la empresa.
- Aplicación y análisis de métricas de desempeño
- Realizar diagnóstico institucional
- Análisis de impactos positivos y negativos del COVID-19
- Revisión de expediente de colaboradores.
- Revisión de programas y planes de motivación.
- Revisión de informes de clima laboral.
- Revisión de informes de Evaluaciones de desempeño.

Durante el proceso

El proyecto está contemplado para desarrollarlo anualmente e intervenir una revisión y actualización cada año para entrar en vigencia, para el próximo año. Es por ello que en esta fase del programa se evalúa el desarrollo e implementación del proyecto.

Este proyecto tiene la flexibilidad de ser evaluado cada seis meses e interferir cada proceso que lleva a cabo cada una de las actividades planificadas, así como las intervenciones que se han ido modificando a lo largo del programa.

Debido a su flexibilidad y promover la participación e integración de cada nivel que conforma la organización, es por ello que la intervención permite hacer partícipes tanto a los colaboradores como a los altos mandos en la acción y desarrollo del programa. Cada actividad será medida por medio de encuestas de satisfacción, entrevistas con los jefes inmediatos, aplicación de evaluación de desempeño semestral, evaluación del clima laboral, test de motivación laboral.

Evaluación final

El programa tiene la característica que tiene tres momentos de evaluación, la parte final del proceso de evaluación tiene como finalidad dar un parámetro de los logros obtenidos, de los nuevos hallazgos a los que fueron parte de las limitaciones del proceso.

La eficiencia de la inversión puede medirse en términos de tiempo efectivo que cada actividad requirió para lograr los resultados, la disponibilidad de recursos, la empatía de los encargados de ejecutar las actividades y el personal que está involucrado en el proceso. El costo efectivo del proyecto se verá expresado por el mejoramiento de calidad de vida a través de salarios emocionales dentro de la organización.

Se determina fundamental en la evaluación final:

- Cumplimiento y aceptación de las actividades.
- Evaluar el impacto obtenido mediante las actividades.
- Participación activa de los involucrados.
- Participación e involucramientos de los altos mandos en la dirección y ejecución de las actividades del proyecto.
- Vinculación de las diferentes alianzas que la empresa ejecuta en el desarrollo de las actividades.
- Seguimiento del cumplimiento del plan de acción.
- Observaciones activas de la ejecución del proyecto.
- Escala de satisfacción laboral.
- Escala de motivación.
- Evaluación del clima laboral.
- Análisis de limitantes en cada actividad
- Analizar y definir rutas de seguimiento

Referencias

- Aranguren, B. (2020). *El salario emocional como estímulo para la retención del talento*. ORH.
- Barceló, J. (2016). *El Salario Emocional. El salario económico atrae talento. El salario emocional lo vuelve exitoso*. Madrid: Ecolaboral.
- Campbell, J. (1990). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez". (2018). Guía para la elaboración de trabajo de graduación. 67-69. Guatemala: Escuela de Ciencias Psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México : McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe., Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Santiago: Naciones Unidas .
- Cueva, F. (2013). Modelos de productividad: Descripción de seis modelos de medición para la productividad. *Revista PUCE*(96), 23-45.
- Davis, K., Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10a ed.). México: McGraw Hill.
- Der, V. (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. Eco Ediciones.
- Domínguez, L. Brown, F. (2013). *Diferencias de género en la elección del sitio de trabajo en un contexto de crisis*. CEPAL.
- Espinoza, A., Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Nova Rua*, 72-89.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Gallup, I., Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Hacia un futuro mejor para las mujeres en el trabajo: la Opinión de las mujeres y de los hombres* . OIT.

- Gómez. (2010). *Recursos Humanos fundamentos del comportamiento en la empresa*. Madrid: Encuentro.
- Gómez, R. (2011). *El salario emocional*. Bogotá: Colegio de Estudios Superior de Administración.
- González, S. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Gutiérrez", C. d.-C.-". (2018). *Guía para la elaboración de trabajo de graduación (Tesis)*. Escuela de Ciencias Psicológicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Hellriegel, D. & Slocum, J., Woodman, R. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C.& Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México : McGraw Hill.
- Klingner, E., Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México: ELIAC.
- Licon, G. (2000). *Reshaping the labor supply curve for the poor*. Rio de Janeiro: Annual Meeting of the Latin American and Caribbean Economic Association.
- Lin, Y. (2008). A model to develop effective virtual teams . *Decision Support Systems*, 1031-1045.
- Llorens, F. (2005). Influence of support leadership and teamwork cohesion on organizational learning, innovation and performance: an empirical examination. *Technovation*(25), 1159-1172.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Ran McNally College Publishing Co.
- Manzanilla, L. (2003). *Construyendo la Teoría de la Administración y la Organización*. FCA-UNAM.
- Molina, L., Briones, Í., Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las ciencias, II*(4), 498-510.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 4-19.

- Moreno, B., Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid .
- Nicolás, M. (2011). El salario emocional. *DIALNET*(2).
- Organismo Ejecutivo de Guatemala. (06 de marzo de 2020). Decreto Gubernativo No. 5-2020. 1-2. Guatemala: Diario de Centro América.
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Género, salud y seguridad en el trabajo, la organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo* . OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Las mujeres en el Trabajo Tendencias de 2016*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas*. OIT.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Patrón, O., Vargas, J. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Libre Empresa*, 16(1).
- Porras, N. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad & Desarrollo*(29), 161-178.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Ramos, P. (2015). *De qué hablamos cuando hablamos rendimiento laboral*. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* . México: Pearson.
- Ruiz, E., Gago, M., Garcia, C., López, S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* . España: McGraw-Hill/Interamericana de España S.A.

Shachaf, P. (2008). Cultural diversity and information and communication technology impacts on global virtual teams: An exploratory study. *Information & Management*(45), 131-142.

Torres, D. (2019). Estrategia de compensaciones como herramienta de satisfacción laboral. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 4-9.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation* . New York: Wiley & Sons.

Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196.



Rúbrica de calificación para la integración final de la investigación + propuesta
14/06/2021

Aspectos		Total	Obtenido
Integración de la investigación más la propuesta	Incluye todos los aspectos incluidos en las anteriores rúbricas, y según correcciones o sugerencias realizadas (Cuando aplique) Y apegado al manual de estilo incluido en la Guía de trabajo de Graduación.	5	4
8. Presupuesto.	Incluye recursos financieros, humanos y materiales para implementar el proyecto.	5	5
9. Cronograma	Evidencia planificación del calendario de actividades incluidas en la matriz, distribuidas en la temporalidad sugerida.	5	5
10. Evaluación del proyecto.	Evidencia combinación de aprendizaje, orientación y control basada en una apreciación de lo que ha logrado el proyecto. También el análisis crítico de los resultados obtenidos con el fin de introducir los correctivos necesarios. Se espera que esté basada en la revisión de la información existente, discusiones con todas las partes interesadas y estudios de impacto; análisis crítico de los resultados obtenidos con el fin de introducir los correctivos necesarios.	5	4
11. Referencias bibliográficas	Evidencia integración de las utilizadas en la investigación y la propuesta, citadas según el esquema APA 6ª edición.	5	5
Video de presentación	En la entrega en la plataforma debe de estar acompañado de un video (El cual incluya la presentación ejecutiva -En PPT u otro programa que Uds. seleccionen- del resumen de su investigación y propuesta, acompañado de un video inserto con la narración oral de cada maestrante) con una duración mínima de 15 minutos y una máxima de 20 minutos. Se espera que suban un archivo word con su trabajo de graduación y un link para el drive, pagina o sitio, donde el video esté alojado.	5	5

Total		30 pts.	28
-------	--	------------	----

ANEXOS



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Miraflores -CUN-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2419-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

Guatemala, 11 de noviembre de 2020

Katherine Hernández
Gerente Comercial
Identity, S.A

Estimada Licenciada Hernández:

Reciba un cordial y atento saludo de la Universidad San Carlos de Guatemala especialmente de la Escuela de Ciencias Psicológicas y del Departamento de Estudios de Postgrado. Me permito informarle que la Maestría en Gestión Humana y Organizacional, tomando en cuenta la importancia de confrontar la teoría con la práctica; ubica el proceso de formación de los maestrantes con la realización el trabajo de campo del trabajo con fines de graduación, el cual tiene como objetivo la puesta en práctica de los conocimientos científicos y técnicos que se adquieren durante la carrera.

Por lo anterior expuesto, me permito SOLICITAR pueda autorizarle a la estudiante Silvia Janeth Alvarez Morales, con número de carné: 201023131 y número de DPI: 2077 98273 0101 para que pueda realizar su trabajo de campo en la Organización a la que usted dignamente representa, con la realización de Entrevistas para recolección de datos, mismos que serán utilizados para la realización de un propuesta de abordaje de los hallazgos.

Sin otro particular y en espera de una respuesta favorable a la presente, suscribo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Mtra. Gabriela Álvarez García

Profesora titular Seminario Investigación
Maestría en Gestión Humana y Organizacional
maestriagho@psicousac.edu.gt/galvarez@psicousac.edu.gt

c/archivo



Escaneado con CamScanner

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios de Postgrado
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**



ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN MUJERES DE 20 A 50 AÑOS, DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

El objetivo central de esta investigación busca reconocer los elementos que influyen en el desempeño laboral en mujeres de 20 a 50 años durante la pandemia de COVID 19. Dicho estudio será aplicado en empresas guatemaltecas, con el fin de reconocer y sobre todo analizar objetivamente los elementos implícitos en el desempeño laboral.

La presente investigación va dirigida al personal femenino que se encuentra laboralmente activo, con la finalidad de conocer más elementos a considerar al momento de evaluar el desempeño de los colaboradores, así mismo, va dirigido a cualquier persona con fin de aprender más sobre el tema investigado.

Silvia Alvarez, quien cursa actualmente la Maestría en Gestión Humana y Organizacional, que se desarrolla en la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, aplicará una entrevista como parte del proceso de investigación con fines de graduación. Para mayor contacto podrá enviar al siguiente correo cualquier duda o comentario perteneciente al proceso de investigación: janeth.alvarez3191@gmail.com.

Características del instrumento

Tiempo aproximado en el desarrollo de la entrevista en un periodo estipulado de 15 a 20 minutos para cada participante de la muestra, teniendo en su totalidad 14 mujeres.

La investigación se enfatiza en dos categorías principales; el punto central del objeto de estudio definiendo al Desempeño Laboral en Mujeres como categoría número 1 y el Trabajo en época de pandemia como categoría número 2. Ambas buscan reconocer y analizar los elementos que se emergen en dichas categorías y que son reflejados en el desempeño laboral, en este caso a la población femenina.

Los datos obtenidos en el proceso de investigación serán analizados por medio de una matriz de contenido, la cual ayudará para su comprensión y respuestas a las interrogantes planteadas al inicio del proceso de investigación, mismas que serán utilizadas en el informe final.

Consentimiento informado

Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales, Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente sala virtual.

Los resultados generales de este proceso de investigación servirán de base para la construcción de una propuesta encaminada a abordar los hallazgos. El proceso en su totalidad está siendo acompañado por la Profesora titular del curso Seminario I de

investigación, Mtra. Gabriela Álvarez García, colegiado 3817 junto con la Mtra. Katia Tejeda de Cabrera como asesora de contenido, colegiado 570, Departamento de Estudios de Postgrado, de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como participante tiene derecho a solicitar los resultados obtenidos. Puede escribir al correo: janeth.alvarez3191@gmail.com. Se le informará sobre el tiempo estipulado para la publicación global. De tener alguna consulta con su participación, puede escribir al correo: maestriagho@psicousac.edu.gt/ galvarez@psicousac.edu.gt.

Autorizo a que la entrevista individual sea grabada como parte del estudio: Sí_____

No_____

Instrucciones: A continuación, en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara.

Estructura de la entrevista

Datos demográficos

Edad:

Puesto que desempeña:

Tiempo de la laborar en la empresa:

Nivel de escolaridad:

Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?
2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?
3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

4. ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?
5. Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?
6. Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?
7. Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?
8. Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA1-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF1-
Día: 04/11/2020
Hora: 07:30:01 p.m.
Número de entrevista: 1
Codificación:

SA1= Silvia Alvarez, entrevista No. 1
MF1= Muestra femenina, entrevista No. 1

1

Entrevistador (en adelante SA1): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales, Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

SA1: Instrucciones: A continuación, en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF1): 44

S1: Puesto que desempeña:

MF1: Ejecutiva de cuentas

SA1: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF1: 10 años y 7 meses

S1: Nivel de escolaridad:

MF1: Diversificado

SA1: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF1: Influyen en el rendimiento, hay horario de entrada, pero se puede quedar más tiempo en oficina para avanzar o dejar terminados ciertos trabajos.

SA1: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF1: Verbal, telefónico y escrito (correo electrónico, WhatsApp)

SA1: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF1: Bonos, celebraciones en fechas importantes, reconocimiento verbal, regalos, etc.

SA1: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF1: La comunicación

SA1: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF1: Influyó de manera negativa debido a que dependemos de otras empresas y la mayoría cerró operaciones

SA1: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF1: Desesperación, impotencia, tristeza, miedo, luego calma, positivismo y mucha FE

SA1: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF1: Aceptar el confinamiento y estar en contacto con los clientes y compañeros de trabajo para cualquier apoyo desde casa.

SA1: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF1: Suspensión laboral en algunas áreas, trabajar desde casa, estar siempre en comunicación

SA1: Gracias por su participación,

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF2-
Día: 04/11/2020
Hora: 09:58:22 p.m.
Número de entrevista: 2
Codificación:

SA2= Silvia Alvarez, entrevista No. 2
MF2= Muestra femenina, entrevista No. 2

2

Entrevistador (en adelante SA2): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

x

No estoy de acuerdo en participar

SA2: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF2): 26

SA2: Puesto que desempeña:

MF2: Operadora en sistemas

SA2: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF2: 5 Años

SA2: Nivel de escolaridad:

MF2: Universidad

SA2: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF2: ¡Si me han afectado! Ya que los horarios laborales se han extendido como también la carga debido a que ha habido una poca gestión sobre el mismo

SA2: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF2: Correo Electrónico, reuniones por medio de Microsoft Teams

SA2: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF2: Actualmente se está implementado actividades como sorteos por mejor video comedia donde represente lo que hacemos en la empresa y el ganador un premio, bonificaciones, y reuniones semestrales de cómo va la empresa

SA2: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF2: De manera negativa: la carga laboral aumentó, horarios extendidos, poca gestión de horarios. De manera positiva: ahorro económico en transporte, tiempo de llegada y menos estrés en llegar a la oficina y adecuar el tiempo con la familia

SA2: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF2: De manera negativa ya que ha habido cambios drásticos en cómo trabajar ahora, ha habido más estrés en la carga laboral como también más horas de trabajo, también ha influido en mi economía ya que ahora se gasta un poco más en lo personal, como también más gasto familiar

SA2: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF2: Estrés, negación al cambio de forma de trabajo, desesperación, desinterés, desorganización, reorganización de tiempo

SA2: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF2: Tener un orden en mis horarios de trabajo, horario extendido no tan consecutivamente, mantener mi horario de almuerzo en la hora correspondiente,

optimizar más tiempo de manera ordenada, y mantener mi horario con mi familia lo más posible.

SA2: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF2: La organización implementó dar equipo de cómputo al personal para el trabajo óptimo, trabajo en casa, conferencias desde plataformas en línea, capacitaciones para mejorar nuestro tiempo laboral.

SA2: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF3-
Día: 05/11/2020
Hora: 05:07:30 p.m.
Número de entrevista: 3
Codificación:

SA3= Silvia Alvarez, entrevista No. 3
MF3= Muestra femenina, entrevista No. 3

3

Entrevistador (en adelante SA3): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar
No estoy de acuerdo en participar

x

SA3: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF3): 25

SA3: Puesto que desempeña:

MF3: Coordinadora Organización y Métodos

SA3: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF3: 1 año 4 meses

SA3: Nivel de escolaridad:

MF3: Universidad

SA3: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF3: Estrés y cansancio por la jornada.

SA3: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF3: Correo y WhatsApp

SA3: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF3: No realizan actividades

SA3: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF3: De manera positiva el trabajo en equipo y de manera negativa el poco valor al talento humano

SA3: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF3: Ansiedad y preocupación por contagio

SA3: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF3: Confusión, ansiedad e inseguridad

SA3: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF3: Laborar en el horario establecido estando en casa y con comunicación activa.

SA3: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF3: Trabajo desde casa y protocolos de SSO.

SA3: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina-MF4-
Día: 05/11/2020
Hora: 05:27:19 p.m.
Número de entrevista: 4
Codificación:

SA4= Silvia Alvarez, entrevista No. 4
MF4= Muestra femenina, entrevista No. 4

4

Entrevistador (en adelante SA4): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

x

No estoy de acuerdo en participar

SA4: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistador (en adelante MF4): 40

SA4: Puesto que desempeña:

MF4: Contadora General

SA4: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF4: 4 meses

SA4: Nivel de escolaridad:

MF4: Licenciatura

SA4: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF4: negativamente

SA4: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF4: verbal

SA4: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF4: ninguna

SA4: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF4: negativamente la distribución espacial

SA4: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF4: Reestructurar la forma de trabajar

SA4: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF4: incertidumbre

SA4: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF4: Delimitar espacio y horarios de trabajo dentro de casa

SA4: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF4: Trabajo a distancia

SA4: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF5-
Día: 05/11/2020
Hora: 05:56:25 p.m.
Número de entrevista: 5
Codificación:

SA5= Silvia Alvarez, entrevista No. 5
MF5= Muestra femenina, entrevista No. 5

5

Entrevistador (en adelante SA5): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar
No estoy de acuerdo en participar

x

SA5: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF5): 29

SA5: Puesto que desempeña:

MF5: Asistente de RRHH

SA5: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF5: 2 años

SA5: Nivel de escolaridad:

MF5: Licenciatura

SA5: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF5: Los horarios son flexibles porque me da la oportunidad de continuar estudiando por la noche y tengo accesibilidad los sábados de poder faltar sin que se me descuente el día

SA5: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF5: El correo electrónico, whatsapp, llamadas telefónicas

SA5: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF5: actividades por el día de la madre, el empleado del mes, gift card de cumpleaños, reconocimiento por trayectoria laboral

SA5: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF5: de manera negativa la poca comunicación con el gerente, algunos compañeros son cizañados, injusticias o regaños injustificados, de manera positiva dentro del espacio de trabajo es ameno y buen equipo

SA5: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF5: influyó negativamente por el miedo al contagio debido a que se debía continuar laborando en la oficina, la carga de trabajo fue mayor, los tiempos eran más reducidos para trabajar

SA5: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF5: miedo, angustia, estrés, pánico, ansiedad, un poco de desánimo

SA5: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF5: medidas sanitarias de uso de mascarilla, gel, careta, coordinar citas electrónicas, evitar el contacto con las personas

SA5: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF5: salvoconductos durante el toque de queda, antes no se tenía carnet ahora se cuenta con uno, cambiar algunos horarios pero no varía mucho a lo que normalmente se trabaja

SA5: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF6-
Día: 05/11/2020
Hora: 06:08:13 p.m.
Número de entrevista: 6
Codificación:

SA6= Silvia Alvarez, entrevista No. 6
MF6= Muestra femenina, entrevista No. 6

6

Entrevistador (en adelante SA6): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

x

Estoy de acuerdo en participar
No estoy de acuerdo en participar

SA6: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF6): 32

SA6: Puesto que desempeña:

MF6: Analista

SA6: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF6: 7 años

SA6: Nivel de escolaridad:

MF6: Universitario

SA6: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF6: influyen de manera positiva porque cuento con una flexibilidad de laboral debido a que cuento con un horario antes de la pandemia estable y durante la pandemia considero que igual solo en ocasiones se termina un poco más tarde

SA6: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF6: medios electrónicos siendo viables para comunicarnos, teléfono, correo, vídeo llamadas, plataformas virtuales

SA6: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF6: cuenta con buen programa de beneficios y compensaciones, eventos motivacionales, reconocimientos por el desempeño

SA6: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF6: las relaciones con los compañeros y los supervisores sea amena y cordial con respeto en todo momento, en momentos de estrés controlar las emociones sin afectar a nadie

SA6: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF6: más carga de trabajo pero en parte se manejaba la presencialidad y el modalidad de trabajo en casa

SA6: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF6: miedo, angustia a salir contagiado y tristeza por quienes fallecieron de COVID-19

SA6: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF6: Mantener horarios de trabajo y alternar un poco de actividad física en ratos libres, realizar actividades de ocio sin afectar mi trabajo, organizar el trabajo, mantener una rutina de orden y una alimentación más sana

SA6: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF6: al principio de la pandemia un resguardo absoluto posterior a que finalizó el estado de calamidad si trabajar alternando turnos, horarios, días, para continuar trabajando entre presencial y desde casa, usando las medidas de salud que se establecieron.

SA6: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF7-
Día: 05/11/2020
Hora: 07:27:02 p.m.
Número de entrevista: 7
Codificación:

SA7= Silvia Alvarez, entrevista No. 7
MF7= Muestra femenina, entrevista No. 7

7

Entrevistador (en adelante SA7): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

x

Estoy de acuerdo en participar
No estoy de acuerdo en participar

SA7: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF7): 29

SA7: Puesto que desempeña:

MF7: Auxiliar

SA7: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF7: 4 años

SA7: Nivel de escolaridad:

MF7: Universitario

SA7: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF7: Es una métrica a seguir que actualmente no es tan flexible

SA7: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF7: correo

SA7: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF7: ninguna

SA7: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF7: La inequidad

SA7: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF7: Estrés laboral

SA7: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF7: Preocupación

SA7: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF7: Transporte

SA7: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF7: Turnos de horarios.

SA7: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF8-
Día: 05/11/2020
Hora: 07:31:52 p.m.
Número de entrevista: 8
Codificación:

8

SA8= Silvia Alvarez, entrevista No. 8
MF8= Muestra femenina, entrevista No. 8

Entrevistador (en adelante SA8): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

SA8: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF8): 26

SA8: Puesto que desempeña:

MF8: Auxiliar de reclutamiento

SA8: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF8: 10 meses

SA8: Nivel de escolaridad:

MF8: Pensum cerrado en psicología

SA8: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF8: Todo normal

SA8: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF8: WhatsApp

SA8: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF8: ninguna

SA8: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF8: Positiva: ambiente laboral, negativa: la distancia

SA8: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF8: Mayor estrés , tener más precaución con el personal

SA8: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF8: Miedo, preocupación

SA8: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF8: Estuve ausente dos meses, luego trabajamos por turnos, y luego todo con normalidad

SA8: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF8: Solo trabajar por turnos.

SA8: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF9-
Día: 06/11/2020
Hora: 12:06:55 p.m.
Número de entrevista: 9
Codificación:

SA9= Silvia Alvarez, entrevista No. 9
MF9= Muestra femenina, entrevista No. 9

9

Entrevistador (en adelante SA9): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

SA9: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF9): 28

SA9: Puesto que desempeña:

MF9: Gerente comercial

SA9: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF9: 8 años

SA9: Nivel de escolaridad:

MF9: Universitario

SA9: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF9: Si son horarios extendidos impacta en el desempeño.

SA9: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF9: Correo, teléfono, whatsapp.

SA9: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF9: Actividades recreativas, concursos, reuniones grupales.

SA9: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF9: El espacio y los insumos asignados

SA9: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF9: Tuvimos que adaptarnos a una nueva metodología para acercarnos a los clientes.

SA9: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF9: Ansiedad

SA9: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF9: Actitud y Mentalidad positiva, buscar oportunidades de negocio con los clientes, acercamiento con clientes y equipo para avanzar según sus necesidades.

SA9: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF9: Trabajo desde casa, brindar más insumos necesarios para poder trabajar desde casa, configuración de correos, acceso remoto al sistema.

SA9: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA10-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF10-
Día: 06/11/2020
Hora: 12:39:02 p.m.
Número de entrevista: 10
Codificación:

10

SA10= Silvia Alvarez, entrevista No. 10
MF10= Muestra femenina, entrevista No. 10

Entrevistador (en adelante SA10): Confidencialidad y resguardo de la información:

La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

x

No estoy de acuerdo en participar

SA10: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF10): 26

SA10: Puesto que desempeña:

MF10: Gerente de Línea

SA10: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF10: 4 años

SA10: Nivel de escolaridad:

MF10: Universitario

SA10: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF10: Influyen en la calidad de vida que las personas llevan de manera familiar o personal.

SA10: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF10: Correo, vía telefónica

SA10: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF10: Reunirnos antes de iniciar labores, se habla de un tema y hacen actividades motivacionales que incluye dinámicas y se finaliza con una oración.

SA10: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF10: La reducción de salario o que no cumplan con beneficios que prometen

SA10: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF10: Reducción de costo o la quiebra para muchas empresas. Nosotros dependemos de ellos.

SA10: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF10: Ansiedad, desilusión, tristeza y aburrimiento.

SA10: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF10: Realizar actividades que me motivaran y despejaron mi mente, Como ejerció en casa adquirir mejores hábitos de alimentación leer cosas que alimente mi alma y mi mente.

SA10: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF10: La empresa nos incluyó en el bono del Gobierno pero se estuvo apoyando a la empresa de igual forma asesorando a los clientes.

SA10: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA11-
Entrevistado: Muestra Femenina -MF11-
Día: 06/11/2020
Hora: 01:42:41 p.m.
Número de entrevista: 11
Codificación:

SA11= Silvia Alvarez, entrevista No. 11
MF11= Muestra femenina, entrevista No. 11

11

Entrevistador (en adelante SA11): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

SA11: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF11): 39

SA11: Puesto que desempeña:

MF11: Servicio al cliente

SA11: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF11: 3 años 5 meses

SA11: Nivel de escolaridad:

MF11: Diversificado

SA11: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF11: Si tuviera un mejor horario el desempeño sería mejor y en la calidad de vida que las personas llevan de manera familiar o personal.

SA11: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF11: El único q se utiliza es el correo electrónico

SA11: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF11: ninguno

SA11: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF11: De manera negativa que no hay trabajo en equipo

SA11: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF11: Las jornadas se extendieron y no remuneran el tiempo extra laborado.

SA: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF11: Ansiedad e incertidumbre.

SA11: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF11: No he dejado de laborar e implementó medidas de distanciamiento e higiene

SA11: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF11: Sólo respetaron los horarios de toque de queda, y solo a una parte del personal le brindaron transporte.

SA11: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA12-

Entrevistado: Muestra Femenina 12 –MF12-

Día: 06/11/2020

Hora: 03:24:50 p.m.

Número de entrevista: 12

Codificación:

SA12= Silvia Alvarez, entrevista No. 12

MF12= Muestra femenina, entrevista No. 12

Entrevistador (en adelante SA12): Confidencialidad y resguardo de la información:

La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar

No estoy de acuerdo en participar

SA12: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistado (en adelante MF12): 25

SA12: Puesto que desempeña:

MF12: Contadora General

SA12: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF12: 4 años

SA12: Nivel de escolaridad:

MF12: Universitaria

SA12: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF12: Me permite trabajar con mayor disposición, porque me da la oportunidad de administrar mi tiempo de acuerdo a las necesidades de las tareas que surgen día a día. No me exigen el cumplimiento de una cantidad exacta de horas, que podrían en algún momento resultar tediosas y aburridas, en cambio, me solicitan realizar el trabajo que requiere mi puesto, con libertad y autogestión, lo que me motiva a realizar mis tareas con dedicación y de forma más productiva.

SA12: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF12: Se utiliza un chat interno llamado Slack, pero también las plataformas de Whatsapp y Gmail; y en menor medida las llamadas telefónicas

SA12: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF12: Algunas veces, actividades de convivencia pero en su mayoría, se enfocan en los beneficios de trabajo, como el trabajo remoto

SA12: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF12: El nivel de confianza que brindan los socios de la empresa para comunicarse con ellos, el esquema de un equipo de trabajo con libertad y no uno jerárquico y exigente

SA12: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF12: Debido al giro de negocio de la empresa, el trabajo no fue influenciado de forma negativa, incrementaron un poco las ventas y por lo tanto el movimiento contable aumentó también un poco más, pero de ninguna forma ha sido un cambio negativo.

SA12: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF12: Miedo, tristeza, angustia, inseguridad, enojo

SA12: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF12: Se totalizó el trabajo remoto en todas las tareas contables, desde recolección de pagos hasta comunicación con clientes

SA12: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF12: Únicamente la totalidad del trabajo remoto

SA12: Gracias por su participación

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA13-
Entrevistado: Muestra Femenina 13 –MF13-
Día: 13/11/2020
Hora: 11:26:25 a.m.
Número de entrevista: 13
Codificación:
SA13= Silvia Alvarez, entrevista No. 13
MF13= Muestra femenina, entrevista No. 13

Entrevistador (en adelante SA13): Confidencialidad y resguardo de la información:
La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar
No estoy de acuerdo en participar

SA13: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara
Datos demográficos
Edad:

Entrevistado (en adelante MF13): 29

SA13: Puesto que desempeña:

MF13: Coordinadora de S.

SA13: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF13: 3 Años y 3 meses

SA13: Nivel de escolaridad:

MF13: Ingeniera Industrial

SA13: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF13: Frente a la contingencia que se vivió este año del COVID, me parece de suma importancia que las organizaciones sean más abiertas y poder trabajar horarios flexibles o en base a resultados, el hecho de tener un horario extenso no da seguridad que efectivamente sea uno eficiente en el trabajo. En el caso de la organización donde trabajo si nos dieron oportunidad de trabajar home office, y algunos días en oficinas, con horarios de 9 a 4pm, o bien de 8 a 3pm, esto sin importar que uno se llevaba la laptop a su casa y seguía trabajando, al terminar todo el tema de la "Cuarentena" la organización volvió con los horarios usuales de 8 a 6pm, y creo que es ahí donde debe existir un cambio y un salario emocional para el colaborador. Los resultados y la eficiencia no se miden por el tiempo que está sentada una persona frente a un computador, sino por sus resultados y lo que realmente aporta a la organización.

SA13: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF13: Se tiene una App, que cada colaborador puede descargar en su dispositivo personal y ahí colocan noticias o mensajes de "ánimos". También el correo electrónico, que tienen un grupo que se llama "Comunicación Corporativa" y por ahí nos notifican de la situación, cambios de horarios, o igual mensajes positivos (que en lo personal no me sirve de nada, si en la empresa me están demostrando algo diferente y falta de empatía). También Facebook e Instagram pero esto es más para el cliente.

SA13: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF13: Lastimosamente ninguna, y es algo que hace mucha falta, un colaborador debe recibir felicitaciones, sentirse importante y valorado, con un salario emocional, y más aún con la contingencia que se vivió este año. Muchas organizaciones no terminan de comprender que se empieza por el colaborador y luego por el cliente. Algunas de las actividades emocionales que podría tener una organización con sus colaboradores son: Envío de alguna refacción o algo a tu lugar de trabajo o casa, felicitaciones o agradecimiento por tu trabajo y entrega frente a la contingencia con una carta o memo personalizado, cursos y capacitaciones de liderazgo, compromiso, etc y diplomas por los mismos.

SA13: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF13: En manera positiva: Mejores relaciones entre los colaboradores, buen trabajo en equipo lo cual logra alcanzar excelentes resultados, armonía en el lugar de trabajo entonces uno quiere estar ahí, se esmera por su trabajo, cumple con horarios y lo que le pidan.

SA13: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF13: Influyó positiva y negativamente, positiva porque gracias a Dios nuestra temporada alta permaneció frente a la contingencia y se superaron las metas de venta en el interior de la República, me dio la oportunidad de demostrarme a mí misma lo que soy capaz de hacer y cómo reaccionar frente a este tipo de situaciones. Negativamente porque sí afectó a mucha gente de la empresa, con suspensión de contratos, despidos y hasta gente que no tenía transporte para poder venir a trabajar, o no les daban las herramientas necesarias para que hicieran el trabajo desde casa.

SA13: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF13: En mi caso, lo que pude observar fue angustia, miedo, por no saber exactamente lo que se está viviendo, un acontecimiento mundial, miedo e incertidumbre al no saber que iba a pasar, miedo a contagiarnos, a perder los seres queridos, el trabajo, la salud :(Por otro lado ansiedad y desesperación por el confinamiento y estar encerrados sin poder salir a ningún lado, y también por cuidar a los nuestros. En otros caso fue de subir la autoestima y buscar actividades o cosas que podíamos hacer dentro de nuestros hogares, compartir con la familia, entonces incluiría también los sentimientos de amor, empatía, tolerancia y sobre todo y lo más importante valorar todo lo que tenemos y no perder la fe.

SA13: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF13: Las estrategias que implementé: Ser ordenada con mis tiempos, más si estaba trabajando desde casa, porque era más fácil distraerse una con otros quehaceres de la casa o las redes. Para mi fue muy importante hacerme mis horarios y también mezclar el trabajo home office e ir a oficinas, hacer ejercicio ya que si pasé mucho estrés y era mi forma de sacar todo y sentirme bien conmigo misma. También el hecho de tener un hobby como cocinar, bailar y la fotografía. Tener otras actividades que pudieran sacarlo a uno de la rutina sin perder tiempo o incluso también me inscribí en varios cursos online para continuar mi aprendizaje.

SA13: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF13: Las únicas condiciones que implementaron: cambio de horarios pero luego otra vez los dejaron igual, de ahí no hubo cambio alguno. Faltó todo el apoyo para tener las herramientas y poder trabajar desde casa, como el transporte, Internet, laptop para los que no tenían, etc.

SA13: Gracias por su participación

14

Entrevistador: Silvia Alvarez –SA14-
Entrevistado: Muestra Femenina 14 –MF14-
Día: 13/11/2020
Hora: 10:32:18 a.m.
Número de entrevista: 14
Codificación:
SA14= Silvia Alvarez, entrevista No. 14
MF14= Muestra femenina, entrevista No. 14

Entrevistador (en adelante SA14): Confidencialidad y resguardo de la información: La información personal y/o grupal obtenida mediante la realización de la presente entrevista será utilizada única y exclusivamente para los propósitos del estudio referido a cargo de Silvia Janeth Alvarez Morales. Para garantizar el resguardo de la información, el manejo ético y seguro de su contenido, se generarán códigos de clasificación que restringen el alcance de la identidad de cada participante en todas las entrevistas individuales. Asimismo, se realizarán todos los esfuerzos necesarios para garantizar la confidencialidad definida en Tratados Internacionales y Leyes nacionales.

La participación dentro de esta investigación es voluntaria, por lo que, si así lo desea puede retirarse en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que se le pueda obligar a en la presente entrevista.

Estoy de acuerdo en participar
No estoy de acuerdo en participar

SA14: Instrucciones: A continuación en la presente entrevista se desarrollarán una serie de preguntas en la cual desde su punto de vista deberá responder de forma clara

Datos demográficos

Edad:

Entrevistada (en adelante MF14): 47 años

SA14: Puesto que desempeña:

MF14: Jefa del Dpto. de Capacitación

SA14: Tiempo de la laborar en la empresa:

MF14: -

SA14: Nivel de escolaridad:

MF14: Maestría en Comunicación Organizacional - USAC (graduada)

SA14: Preguntas dirigidas al colaborador

1. Desde su opinión, ¿Cómo influyen los horarios laborales que la organización implementa en su desempeño laboral?

MF14: En medio de la pandemia, los horarios han sido agotadores y desgastantes, son horarios que no dejan tiempo para realizar actividades y/o atender responsabilidades personales y de familia.

SA14: 2. Desde su punto de vista, ¿Cuáles son los medios de comunicación que se utilizan en su organización?

MF14: Reuniones presenciales de trabajo, memos, comunicados, volantes y afiches en áreas de uso común, correo electrónico, celular y plataforma Teams

SA14: 3. Desde su criterio objetivo ¿Qué actividades motivacionales implementa la organización para contribuir a un mejor rendimiento laboral?

MF14: Ninguna

SA14: 4 ¿Qué elementos del ambiente laboral influyen de manera positiva o negativa en su rendimiento?

MF14: Positiva: la unión que existe entre compañeros de varios departamentos, la solidaridad y actitud positiva. Negativa: el mal humor de los jefes al no manejar/administrar la presión, la imposición de decisiones sin tomar en cuenta opiniones de miembros del equipo, querer tener el control de todo por parte de los jefes.

SA14: 5 Según su punto de vista ¿Cómo la pandemia del COVID-19 influyó en su trabajo?

MF14: Frenó la ejecución de planes de trabajo y por ende ejecución presupuestaria, poniendo en riesgo la percepción de no estar trabajando; no obstante y luego de hacer los replanteamientos y buscar las autorizaciones correspondientes se ha empezado a fluir en el desarrollo de actividades dentro de lo que la nueva normalidad lo permite.

SA14: 6 Según su criterio, ¿Cuáles fueron las emociones y/o sentimientos más sobresalientes durante la pandemia del COVID-19?

MF14: Miedo, ansiedad, frustración, preocupación, desesperación, angustia

SA14: 7 Desde su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias que implementó usted para afrontar el confinamiento de la pandemia de COVID-19 sin que se viera afectado su trabajo?

MF14: Realizar actividades que no me requerían salir de casa, trabajando e innovando con lo que tenía en existencia y practicar la paciencia y solidaridad en todo momento.

SA14: 8 Durante el periodo de confinamiento y según su punto de vista ¿Qué condiciones laborales implementó la empresa para seguir laborando ante las disposiciones y restricciones gubernamentales?

MF14: Home Office, aunque en mi caso, la empresa podía seguir laborando y así fue, trabajamos home office un día y un día en oficina, con el fin de cuidar el distanciamiento también nos dividimos en equipos de trabajo de manera de no saturar los espacios.

SA14: Gracias por su participación.