



**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela de Psicología**

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología

Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S. A

Tutora

Marianela Bonilla Vargas

Sustentante

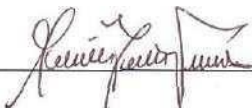
Daniel Lizarazo Mikly

II Cuatrimestre, 2022

Mayo, 2022


Tribunal Examinador

Este trabajo final de graduación titulado: "Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S. A", realizado por el estudiante: Daniel Lizarazo Mikly, fue aprobado por el tribunal examinador en la carrera de Psicología de la Universidad Latina de Costa Rica, Campus Heredia, como requisito del grado académico de Licenciatura en Psicología.



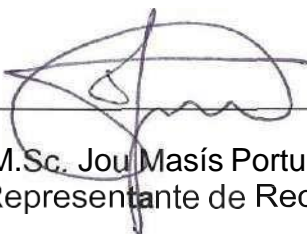
MSc. Marianela Bonilla Vargas

Tutora



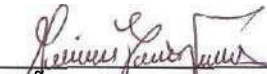
Lic. Raul Arias Cordero

Lector



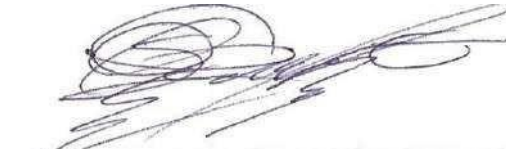
M.Sc. Joul Masís Portuguez
Representante de Rectoría

Comité Asesor




Msc. Mariana Bonilla Vargas

Tutora



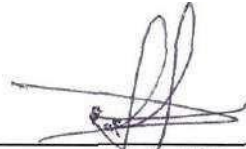
Lic. Raúl Arias Cordero
Lector



M.Sc. Jov Masis Portuguez
Representante de Rectoría

Sustentante

e



Daniel Lizarazo Mikly

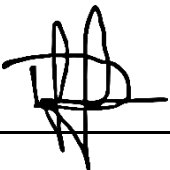
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Daniel Lizarazo Mikly estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica, declaro bajo la fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que soy Autor Intelectual de la Tesis titulado:

Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S. A

Por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Firmo en Heredia, 9 de mayo de 2022.



Daniel Lizarazo Mikly

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El suscrito, Daniel Lizarazo Mikly con cédula de identidad número 117000939024, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina, campus Heredia; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Psicología de la Universidad Latina, campus Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, campus Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Heredia, 9 de mayo de 2022.



Daniel Lizarazo Mikly

Índice

CAPÍTULO I.	4
PROBLEMA Y PROPÓSITO	4
Estado actual de la investigación	5
Antecedentes Internacionales	5
Antecedentes Nacionales	12
Planteamiento del problema	14
Justificación	16
Objetivo General	18
Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II.	20
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Marco Conceptual	21
2.1.1. Necesidades Psicológicas	21
2.1.2. Teletrabajo	26
2.1.3. COVID-19	29
2.2. Corriente Psicológica	37
CAPÍTULO III.	41
MARCO METODOLÓGICO	41
3.1. Tipo de Investigación	42
3.2. Sujetos y fuentes de información	45
3.3. Definición de variables	46
3.4. Descripción de técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de los datos	57
3.5. Sustentación de la confiabilidad y la validez de los instrumentos de investigación	63
CAPÍTULO IV.	64
ANÁLISIS	64

CAPÍTULO V.	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1. Conclusiones	93
5.2. Recomendaciones	95
Referencias	98
ANEXOS	104
Anexo 1.	105
Anexo 2.	107
Anexo 3.	108
Anexo 4.	109
Anexo 5.	113
Anexo 6.	114
Anexo 7.	114
Anexo 8.	116
Anexo 9.	117
Anexo 10.	118
Anexo 11.	121
Anexo 12.	122
Anexo 13.	123
Anexo 14.	124
Anexo 15.	125
Anexo 16.	126
Anexo 17.	127
Anexo 18.	128
Anexo 19.	129
Anexo 20.	130
Anexo 21.	131

CAPÍTULO I.

PROBLEMA Y PROPÓSITO

Estado actual de la investigación

En el primer apartado, se presentan investigaciones de los años más recientes, respecto a la percepción de los empleados, en relación con el área de Recursos humanos en la empresa AVON de Costa Rica, S.A. Ante esto, se plantea el problema seguido de las preguntas derivadas como las razones que motivan a realizar el presente trabajo y finalmente, los objetivos por los cuales, se enfocará la investigación.

Antecedentes Internacionales

Leyton, Ospina y Pinzón realizaron un trabajo en el año 2020 sobre “El Teletrabajo y los Factores de Riesgo Psicosociales en los Trabajadores de la Empresa Logística y Control de Seguridad Ltda.”. El objetivo principal de la investigación fue conocer los factores de riesgo psicosociales de un grupo de trabajadores de dicha empresa, para ello se aplicó el instrumento de la Batería de Riesgo Psicosocial en el año 2020. A través de este, se emplean los objetivos derivados como: Definir teletrabajo y modalidades; describir factores psicosociales y clasificación; identificar factores psicosociales que representan un riesgo y proponer estrategias de promoción, prevención e intervención de los riesgos psicosociales.

Bajo la misma línea, la investigación de Leyton, Ospina y Pinzón (2020) pretendió ser de utilidad para regular la modalidad de teletrabajo, conocer los factores psicosociales en la población colombiana y emplear medidas de intervención para el riesgo extralaboral como, por ejemplo, estrategias para administrar el tiempo buscando equilibrio entre vida familiar , personal, en los trabajadores, entre otros; así como brindar herramientas y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la Empresa Logística y Control de Seguridad Ltda.

Los autores utilizaron en su investigación, un enfoque cuantitativo para realizar una investigación secuencial y probatoria con el propósito de generar conocimiento de cómo se pueden establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis, empleando un alcance descriptivo para obtener tendencias de conducta en los trabajadores.

Entre los altos riesgos principalmente encontrados en la investigación, los autores lograron determinar la afectación de un 90% en las relaciones, que hace referencia a un riesgo alto en el equilibrio del sujeto entre su vida familiar y la laboral. Esto sucede cuando existe una afectación en la interacciones familiares y personales, debido a conflictos por la poca claridad del tiempo.

Por otro lado, existe un 72% en la comunicación y relaciones interpersonales, que hace referencia al poco tiempo que tiene el trabajador de socializar, debido a la modalidad de teletrabajo. Finalmente, con un 55% en la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que se consideró un riesgo medio, debido a las exigencias laborales que generan un efecto negativo en su vida extralaboral.

En vista de estos datos obtenidos, la investigación pretende promocionar los factores protectores con actividades orientadas al fortalecimiento de aptitudes y capacidades para mejorar la motivación y satisfacción laboral. Por otro lado, recomienda realizar reuniones de trabajo para generar cercanía e interacción con los demás compañeros.

Finalmente, en la intervención de las propuestas de promoción, se propone evaluar la percepción de los trabajadores con relación al teletrabajo y firmar una política de intervención en riesgos psicosociales que garantice la consulta y participación para promover la implementación y seguimiento de medidas que sean necesarias para la salud física y mental de los trabajadores.

Caterin Yahaira Sánchez Cueva realizó una investigación en el año 2020 sobre “El clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos de COVID-19 en el Hospital

Distrital Santa Isabel Trujillo en Perú”. El objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en tiempos de COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel.

El trabajo resaltó la importancia de fomentar el clima organizacional, debido a que este podría mejorar la satisfacción del personal y, por ende, mejorar la calidad y trato hacia los pacientes. El surgimiento del COVID-19 generó una ola de insatisfacción laboral, debido al poco liderazgo del departamento de gestión por capacitar a su personal y mostrar preocupación por el estado de la salud de sus trabajadores.

El estudio realizado mediante un cuestionario de clima organizacional, obtuvo resultados importantes de insatisfacción laboral en la dimensión de motivación (53%), reciprocidad (32%), participación (68%) y liderazgo (83%). Se concluyó mediante otros cuestionarios que, los niveles altos de satisfacción laboral están correlacionados al clima organizacional y, por lo tanto, a mayor organización de trabajo, mayor será el clima y satisfacción laboral.

Por otro lado, conceptos asociados a la satisfacción laboral como las remuneraciones del personal, capacitaciones, ascensos, estabilidad laboral, estrés, reconocimiento y todos aquellos relacionados ha tomado gran relevancia para establecimientos que pretenden desarrollar estrategias para mejorar la satisfacción del personal.

Asimismo, se generó un cambio notorio que aún se está desarrollando en función a las actitudes del personal, con actividades que promuevan un buen desarrollo en la institución para así también, incrementar la satisfacción y trato hacia los pacientes.

Figuroa realizó un estudio en el año 2020 sobre “El Fortalecimiento de Competencias Laborales para el Teletrabajo en la UNAD”. El objetivo principal de la investigación giró en torno a fortalecer el área de Talento Humano, apoyando el análisis e interpretación de instrumentos que

permitan la evaluación, diagnóstico, intervención, mediación y acompañamiento del personal que aporta a la organización por medio de la estrategia de Teletrabajo esto con el fin de identificar aspectos para mejorar problemas, necesidades o intereses, lo cual permite que se garantice el bienestar de los colaboradores, el impacto en la calidad de vida de los mismos, el trabajo en equipo, la productividad y por ende, el cumplimiento de metas del área en mención.

Entre los otros objetivos del estudio se encuentra todo lo referido al manejo de la estrategia de Teletrabajo del área de talento humano para poder dar inicio con el análisis de los instrumentos, tales como: la encuesta, el cuestionario, entrevista, web conferencia, etc. para así, iniciar con el análisis e interpretación de los instrumentos previamente aplicados, esto permite el diseño de la estrategia que permita abordar la necesidad, problema o interés identificado y una vez definida la necesidad, problema o interés se da inicio con las acciones psicosociales, las cuales irán de acuerdo a lo identificado; las mismas permiten al área de talento humano cumplir con uno de sus principales objetivos que es garantizar el bienestar de los colaboradores.

En dicha investigación, se evalúa a 167 docentes para conocer el nivel de competencia laboral mediante el test psicométrico Test Perfil de intereses Profesionales. En cuanto a las principales competencias, se muestra un bajo nivel en dominancia, que se refiere a la toma de decisiones y la de influencia, que significa la capacidad para convencer a las personas desde su propio punto de vista.

Entre las competencias altas, se muestra la conformidad, la cual es la capacidad para mantener los estándares altos en el área desempeñada. En cuanto a las conclusiones de esta investigación, se hace evidente ver la necesidad de fortalecer dichas competencias para el cumplimiento de metas, incrementos de productividad y bienestar de los trabajadores.

Chiluisa realizó una investigación en el año 2019 sobre “El Teletrabajo: La percepción que tiene el teletrabajador sobre su salud laboral, en la ciudad de Quito (Ecuador)”. Entre los objetivos propuestos en la investigación, se pretendió describir la percepción que tienen los teletrabajadores sobre su salud laboral. Además, se buscó identificar cómo se percibe el teletrabajo en el ámbito familiar y social de la persona trabajadora; establecer el vínculo que se genera entre el trabajador con la empresa y sus compañeros(as) de trabajo; detallar las estrategias utilizadas por el teletrabajador para gestionar y organizar el tiempo y trabajo y finalmente, explicar la percepción que tiene el teletrabajador acerca de su calidad de vida laboral y personal.

El estudio se desarrolla desde un enfoque cualitativo en el cual, se pretende observar e investigar la percepción de los teletrabajadores acerca de su experiencia en el teletrabajo, a través de 3 entrevistas profundas de relatos, con el fin de comprender las situaciones en las cuales, la persona trabajadora se enfrenta desde el trabajo en casa.

La realización del trabajo se lleva a cabo por conveniencia, en cuanto al acceso y cercanía de personas que cumplan con los requisitos de teletrabajo. En cuanto a las características de la población, se incluyen ambos géneros (hombres y mujeres) entre un rango de edad de 25 a 60 años, que trabajaran mínimo 6 meses en esta modalidad y que el hogar sea el lugar de teletrabajo.

En cuanto a los hallazgos y conclusiones que se encontraron en el estudio, se presentó un dilema entre dedicar tiempo al núcleo familiar y hacer las tareas pendientes del trabajo, llegando a la posibilidad de reducir la interacción social y aislarse por el trabajo. Por otro lado, se muestra una mejor confianza con el jefe, dado que se sienten más cómodos con el control por el trabajo presencial y por poder hacer el trabajo a su manera; sin embargo, este ha reducido la comunicación con los compañeros(as) de trabajo. Un área percibida de forma negativa, ha sido el poco tiempo

dedicado a realizar ejercicio físico descuidando así, su propia salud física y mental lo que puede generar futuros problemas en dichas áreas.

Un estudio realizado por Andrade y Rodríguez en el año 2018 sobre “El Teletrabajo en Colombia: Una aproximación a los riesgos laborales” trató de determinar la percepción de la calidad de vida de los teletrabajadores. El objetivo general pretendió elaborar una revisión documental frente a las condiciones de salud e identificación de los riesgos laborales asociadas al teletrabajo en Colombia. Además, se pretendió establecer los principales factores de riesgos laborales; identificar las condiciones de salud más importantes y elaborar una herramienta audiovisual para la sensibilización de los riesgos laborales.

La investigación se presentó en Colombia sin embargo, se realizaron estudios en el ámbito internacional, con el fin de captar información sobre el nuevo modelo del teletrabajo. Por lo tanto, se empezó a aplicar las pruebas piloto en el teletrabajo como otra modalidad de trabajo y que para los teletrabajadores se ha convertido en una forma de trabajo más sencilla, saludable y con múltiples beneficios.

Así mismo, las empresas han estado buscando e implementando estrategias para hacerle frente a esta situación que ha estado afectando la salud de los trabajadores. Mediante una investigación exploratoria, se han presentado temas asociados a los riesgos laborales de lo psicosocial como disminución de las relaciones sociales, dificultad de control, autonomía en el trabajo, adaptación a las tecnologías y conciliación de vida privada con laboral.

Estos aspectos han influido negativamente en la salud física y mental generando estrés, sobrecarga de trabajo, sedentarismo, desórdenes alimenticios, problemas ergonómicos, etc....Desde las conclusiones, se hace entender que aún se necesita ampliar en los temas de teletrabajo e implementar programas integrales que permitan disminuir los riesgos laborales de los

trabajadores. Al mismo tiempo, se considera necesario que el trabajo permita mantener las relaciones con los demás compañeros(as), por medio de llamadas telefónicas, por correo o por visitas periódicas en el centro del trabajo para fomentar la socialización.

Andrade realizó un estudio en el año 2014 sobre “El Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por trabajadores de una empresa de servicios”. El objetivo principal de dicha investigación consistió en identificar la relación existente entre la modalidad de teletrabajo y las posibilidades de generar estrés laboral, según la percepción del profesional de TIC’s de una empresa de servicios.

Además, el estudio pretendía conocer cómo la persona trabajadora conceptualiza el teletrabajo y el significado que le otorga a dicha modalidad laboral; identificar si existe relación entre teletrabajo y el estrés laboral, sea esta positiva o negativa, desde el discurso de los propios afectados y describir los efectos de teletrabajo en los diferentes ámbitos de la vida del trabajador.

Desde la problemática en la cual se construye dicho estudio, se muestran una serie de consecuencias en la salud y bienestar de la persona trabajadora. En relación con el uso de la tecnología, se observan problemas con la adaptación del trabajador y lo que este podría causar en relación con respuestas emocionales, cognitivas y conductuales, siendo la palabra relevante en el caso: estrés.

Desde la metodología de trabajo, se realizará una investigación exploratoria en la cual, se pretende conocer la relación que hace el sujeto y que se desempeña en una empresa entre el teletrabajo y el estrés laboral.

Entre las características de la población de muestra, se investiga a aquellos sujetos profesionales de las TIC’s que estén autorizados a realizar sus funciones en un espacio físico fuera

de la empresa, profesionales que cuenten con todos los implementos para realizar un trabajo remoto y que se encontraran teletrabajando por lo menos, un año bajo esta modalidad.

Para realizar el estudio, se utilizaron entrevistas semiestructuradas, donde el investigador tiene la libertad de agregar preguntas adicionales, siempre que sea necesario para obtener la información del caso. Hacia los hallazgos del estudio, se encuentran posiciones similares en los trabajadores que comentaron sentirse agobiados y estresados por tener cerca el trabajo y familia, sentir haber perdido la separación entre horas de trabajo y descanso.

Por otro lado, se observan respuestas asociadas al aislamiento con los compañeros(as) o amigos(as) y una interacción social que va disminuyendo con el tiempo. Hacia las conclusiones, es comprensible que varios entrevistados conocían el ámbito del teletrabajo y por ello, no se les dificulta la adaptación al mismo; sin embargo, se indican implicaciones sociales preocupantes como el aislamiento, la autonomía, el malestar en la poca separación de horas de trabajo y el descanso, la inseguridad respecto de sus acciones dado la poca reafirmación, la confirmación y el reconocimiento por parte de sus superiores.

Antecedentes Nacionales

Ulate, Vásquez y Murillo se reunieron para realizar una investigación en el año 2020 denominada “Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19”. El objetivo principal de la investigación consistió en identificar el impacto que ha tenido el teletrabajo en las personas que se encuentran laborando en esta modalidad, producto de la pandemia por COVID-19 para la generación de estrategias organizacionales.

Además, entre los objetivos específicos, se pretendió enlistar los principales retos a los cuales, se enfrentan las organizaciones y trabajadores que han acogido la modalidad del trabajo;

por otra parte, identificar los principales elementos que valoran las personas teletrabajadores en la pandemia del COVID-19. Como tercer objetivo, el trabajo se enfocó en señalar los beneficios que perciben los teletrabajadores en la pandemia del COVID-19 para oportunidades a futuro y finalmente, enunciar retos que tienen los teletrabajadores que están laborando en la pandemia generada por el COVID-19 para implementación de estrategias a futuro.

En cuanto a la metodología, se realizó un formulario en línea con la participación de 694 personas que cumplieran los siguientes requisitos: disposición de contestar el formulario, estar haciendo teletrabajo y responder a la encuesta en el tiempo establecido.

Entre los resultados, se encontraron datos favorables; por ejemplo, un 88% mencionó que la organización, si brindaba herramientas tecnológicas necesarias para laborar bajo esta modalidad. También, respondieron en un 82,1% que sí contaban con un espacio físico de trabajo. Un 75,9% de los participantes respondieron que sí contaban con un espacio con las dimensiones necesarias para trabajar.

Seguidamente, con un 66% contestó que, si considera que bajo esta modalidad, se respetan los tiempos de comida y descanso. Finalmente, un 46% contestó que siente una recarga laboral desde que se implementó la modalidad de teletrabajo. Además, entre otros datos importantes, hubo menciones sobre el ahorro de dinero, aprovechamiento del tiempo, flexibilidad, mejora de motivación y desempeño laboral y finalmente, reducción del estrés a causa de la modalidad de teletrabajo.

Se realizó un trabajo por Espinoza y Suarez en el año 2020 sobre “La Actividad física y tiempos de comida en teletrabajadores trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica”. El objetivo principal del trabajo consistió en medir los niveles de actividad física y los horarios de comida de los teletrabajadores, en comparación de los trabajadores en la modalidad

presencial. Entre los hallazgos evidenciados por este trabajo, se estableció que el teletrabajo causaba beneficios como el ahorro de dinero, el espacio, el tiempo con familia; sin embargo, también se atribuían desventajas como el sedentarismo y los desórdenes alimenticios.

El instrumento utilizado fue diseñado en categorías asociadas a los tiempos de comida y horario de ejercicio, aplicado a 30 personas de forma aleatoria. Hacia los hallazgos encontrados, se observa que los teletrabajadores realizan más ejercicio físico que los presenciales; por otro lado, los teletrabajadores realizan más tiempos de comida que los presenciales. Esto se denomina como “síndrome de patata en el escritorio”, haciendo referencia al consumo de alimentos no nutritivos y disminución de tiempos de comida importantes para el ser humano.

En cuanto al teletrabajo, las personas trabajadoras no cumplen con la recomendación de cantidad de los tiempos de comida y no realizan descansos o pausas activas, esto deriva que consuman alimentos en el mismo espacio de trabajo. También, se observa en los resultados del formulario que la gran mayoría de los trabajadores no realizan pausas durante el horario de trabajo, generando carga laboral, estrés lo cual podría vincularse a sedentarismo, obesidad y enfermedades cardiovasculares. Se concluye que un programa al teletrabajador, podría disminuir estos aspectos negativos del teletrabajo.

Planteamiento del problema

En los años más recientes, se ha estudiado con mayor auge la posibilidad del teletrabajo como una nueva modalidad para los trabajadores. En este último año, el teletrabajo se ha incrementado alrededor del mundo por el tema del COVID-19, por lo que varias empresas han tomado la decisión de probar esta nueva modalidad, implicando así una serie de aspectos tanto positivos como negativos que influyen en la actitud del teletrabajador.

Así mismo, se ha tratado de que implementar el teletrabajo con cautela como una forma de minimizar los aspectos negativos que podrían generarse en el trabajador que no se adapta a las tecnologías.

Sin embargo, la necesidad de preocupación por el COVID-19 y la salud de los trabajadores han provocado que la adaptación a la modalidad de teletrabajo y la salud física y mental sea percibida como un aspecto secundario, dando mayor relevancia a la productividad y métricas del trabajador en la empresa, cuando se ha generado desventajas que empiezan a afectar directamente la actitud del trabajador, como el sedentarismo y estrés, influyendo en desórdenes alimenticios. “Es importante mencionar que el estrés producido por el trabajo se ha empezado a considerar como un factor de alto riesgo que incide en ciertas enfermedades y trastornos en algunos casos, problemas mentales como la ansiedad, depresión, dificultad para conciliar el sueño, entre otros”. (Torres, González, Santamaria & Parra, 2020:3).

En consiguiente, dentro de estos aspectos importantes a tomar en cuenta, se mencionan las necesidades psicológicas de los teletrabajadores, en relación con la satisfacción laboral de la empresa que termina influyendo tanto en la productividad como en el desempeño profesional del individuo. Con respecto a lo anterior, Mora, Rincón y Herrera (2017) indican lo siguiente:

Dentro de las desventajas encontradas en esta revisión de la literatura, se postula que el teletrabajador tiene menos posibilidad de interactuar con un entorno social, debido al uso excesivo de las TIC's, en el cual afecta la habilidad de trabajar en equipo, generando sentimientos de soledad, debido a que el contacto físico y social disminuye considerablemente. (2017:48)

A partir del impacto del COVID-19, este ha generado una cantidad de necesidades psicológicas en los teletrabajadores, disminuyendo la satisfacción laboral; es por ello que la

respuesta del departamento de Talento Humano deberá de enfocarse en implementar medidas para proporcionar el apoyo y promover el bienestar físico y mental a los teletrabajadores, empezando por el estrés que incide en enfermedades mencionadas anteriormente y es el aspecto que mayor relevancia tiene en la presente situación.

Pregunta general

- ¿Cuáles son las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19 afrontadas por el departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A.?

Preguntas derivadas

- ¿Qué ha realizado el departamento de Recursos Humanos para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19?
- ¿Cómo han afrontado los teletrabajadores, las necesidades psicológicas durante el COVID-19?
- ¿Está el departamento de Recursos Humanos capacitado para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores?
- ¿Cuáles oportunidades de mejora se podrían emplear desde la gestión del departamento de Recursos Humanos para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores?

Justificación

El presente estudio radica en la importancia de la satisfacción de las necesidades psicológicas en los teletrabajadores durante el COVID-19 y cómo se gestiona dentro del

departamento de Recursos Humanos. Además, es importante mirar hacia un futuro en el cual, se establezca la modalidad de teletrabajo como una variante más dentro de las modalidades de trabajo. Ante la necesidad de pasar de lo presencial a lo virtual, las empresas han sido abiertas al cambio que ha girado en torno a la adaptación de las tecnologías, de lo ergonómico y principalmente, de modificar aspectos de trabajo, comunicación y otras áreas importantes para mantener los mismos resultados desde el hogar.

Sucesivamente, se han estado aplicando capacitaciones y recomendaciones ante las medidas sanitarias, en relación con el COVID-19 y así, mostrando la preocupación hacia el bienestar de los trabajadores para permanecer en su hogar. Sin embargo, las empresas no han profundizado lo suficiente en las necesidades psicológicas de los teletrabajadores, causando una baja productividad, eficiencia y desempeño laboral.

“Estar en buen estado de salud emocional y psicológica, dado que el teletrabajo, según la doctrina y diferentes investigaciones en el campo de la psicología, puede tener efectos negativos en la persona, en tanto se pueden desarrollar en ella condiciones y situaciones de estrés vinculadas con el aislamiento social al que son sometidos los teletrabajadores.”
(Castillo, 2017: 15).

Siguiendo con lo anterior, parte del reto es investigar sobre los efectos negativos de la pandemia del COVID-19 sobre el participante. Dichos efectos negativos como el estrés vinculado al aislamiento social y otros no mencionados como el balance entre la vida familiar y laboral, adaptación a la modalidad u motivación.

Además, es importante señalar que ante la posibilidad de que esta modalidad pueda extenderse más allá de la finalización de la pandemia por el COVID-19, las empresas tienen el reto de asumir con mayor responsabilidad, el bienestar de sus trabajadores, quienes son los que les

proporcionan ayuda y servicio a los clientes interesados en la empresa. De esta manera, pretendo basar mi proyecto en la satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos.

Parte de asumir el reto del bienestar de sus trabajadores, implica implementar medidas como respuesta a la modalidad de teletrabajo, para cubrir aspectos como la salud mental, física y emocional, además de proporcionar herramientas de comunicación, con el fin de tener una mayor cercanía con los trabajadores.

“El aislamiento que pueden experimentar algunas personas, claramente puede impactar en la organización, uno de estos impactos es la sensación de desunión con la identidad organizacional”. (Marín, 2018: 64). Está claro, que el enfoque del siguiente trabajo está dirigido a la satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19, en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos.

Objetivo General

- Analizar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon.

Objetivos específicos

- Indagar cómo el departamento de Recursos Humanos ha afrontado las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19.
- Determinar si el departamento de Recursos Humanos está capacitado para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores.

- Evaluar cómo los teletrabajadores han afrontado las necesidades psicológicas durante el COVID-19.
- Identificar oportunidades de mejora desde la gestión del departamento de Recursos Humanos para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Conceptual

En el presente apartado, se pretende dar a conocer las variables más importantes de la investigación, en el cual se brindarán percepciones y características que definan cada concepto a elaborar. Por medio de este, se espera brindar las bases teóricas necesarias para llevar a cabo el estudio sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A.

2.1.1. Necesidades Psicológicas

El concepto esencial de la investigación parte de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19. Es un concepto que se ha convertido de vital importancia, a partir de la modalidad del teletrabajo.

Se plantea que las necesidades psicológicas son necesidades universales para la salud psicológica que traspasan las diferencias culturales y se asocian al bienestar, siendo este físico y mental y el funcionamiento óptimo sin importar el contexto (Deci y Ryan, 2008) citado por (Ulate y Rojas, 2015:18). Así mismo, se separan en necesidades extrínsecas y necesidades intrínsecas que influyen en el teletrabajador.

Entre las necesidades extrínsecas mencionadas en la investigación anterior, está la regulación externa, en el cual el comportamiento de las personas es causado por contingencias externas, también se presenta la introyección, basada en la regulación externa en el cual, busca que la persona realice las acciones de un proceso. Además, está la identificación, las personas reconocen y aceptan el valor del comportamiento dado, las regulaciones son aprobadas.

Del otro lado, está la motivaciones intrínsecas, aquellas que los sujetos realizan con interés, voluntad, sin necesidad de obtener una consecuencia positiva. Estas motivaciones conducen al individuo a la satisfacción de las necesidades psicológicas.

Más allá de identificar estas necesidades psicológicas, la importancia radica en promover y mantener el bienestar en los teletrabajadores durante la pandemia. Es decir, satisfacer las necesidades diarias básicas, mejorar las comunicaciones y el desarrollo de opciones para el apoyo psicosocial y salud mental.

“Maslow resumió en la imagen de una pirámide, la jerarquía de las necesidades humanas, que deben satisfacerse en orden secuencial desde la base hasta la cúspide” (Turienzo, 2016:25). La jerarquía seguiría un camino hasta el tope, es decir, encontrar la felicidad pasando por elementos deseados que generan motivación en el sujeto. En ese sentido, Turienzo (2016) menciona que lo primero es satisfacer las necesidades fisiológicas que corresponden a la supervivencia. Luego, pasaremos a las necesidades de seguridad tras esto, alcanzamos las necesidades de pertenencia, proseguirá las necesidades de autoestima, con el fin de alcanzar la cúspide de la jerarquía: la realización personal.

Con relación a las necesidades de pertenencia, es fundamental crear espacios de integración y comunicación en la empresa durante la modalidad de teletrabajo, con el propósito de evitar el distanciamiento de los trabajadores cuya falta afecta la motivación y la productividad laboral.

Por ende, la necesidad psicológica de sentirse perteneciente a la organización, así como estar en constante comunicación con otros compañeros de trabajo y jefaturas serán claves para la productividad y la eficiencia del desempeño, así como el bienestar emocional del teletrabajador.

Como indica Valero (2020:63) el “lidar con el estrés, el miedo, la ansiedad o la depresión de manera positiva es una necesidad actual y aprender y aplicarlas, fortalecerá a cada uno como

individuos, a los grupos familiares y a la comunidad”. Además, las necesidades psicológicas en la salud mental se enfocan en cómo lidiar con ese estrés laboral y familiar asociado al COVID-19. Así mismo, es donde entra la importancia de la organización en promover actividades que permitan incrementar la cercanía con los teletrabajadores, dando así capacitaciones u otras actividades para concientizar sobre el estrés, la ansiedad, la depresión ante las circunstancias actuales y su impacto en el bienestar y productividad del trabajador.

Del mismo modo, es importante que la organización incremente el valor hacia sus trabajadores, a través de un adecuado programa de recompensas basado en las necesidades extrínsecas, para así mismo mostrar que tan relevante es el sujeto en su puesto de trabajo, indispensable para la ejecución de su puesto y el impacto que tiene en la compañía.

Según Gutiérrez *et al.* (2020) para la organización “entre sus estrategias y objetivos, al igual que otras intervenciones psicológicas, se encuentra el proporcionar apoyo psicológico para dar soporte emocional y ayuda inmediata, escuchar activamente para prevenir el agravamiento del estado psicológico y orientar para promover el autocuidado (2020:3).

Cabe destacar que las necesidades psicológicas están ligadas a alguna intervención u proceso en el cual, se pretende promover, mejorar y disminuir estas necesidades, generando así mayor satisfacción de los teletrabajadores y mayor productividad y eficiencia en el puesto de trabajo.

Entre esas intervenciones se encuentran el establecimiento de objetivos y estrategias a nivel organizacional que pretendan proporcionar el apoyo psicológico, emocional, la seguridad, la estabilidad y demás necesidades mencionadas por Maslow, dando a entender al sujeto la importancia que tiene en la empresa, cuidando su bienestar para la ganancia tanto personal como empresarial.

En relación con este tema, la satisfacción laboral desde el contexto del teletrabajo involucra una serie de necesidades humanas (psicológicas, emocionales, etc...), que deben de ser medidas en cualquier entorno laboral. Entre estas necesidades, se presentan:

1. Condiciones de trabajo:

Se refiere al espacio de trabajo, es decir, que la persona tenga un lugar ergonómico y cuente con todas las herramientas para realizar las funciones de trabajo, de manera correcta.

2. Supervisión:

Implica la supervisión o inspección del trabajo (funciones) del teletrabajador durante su turno de trabajo.

3. Reconocimiento:

A través de las palabras de Vroom (1994), citado por Parada (2017), cualquier empleado dedicará un alto esfuerzo en su trabajo, cuando piense que será reconocido por parte de la organización, simplificado en ascensos, bonos, salario emocional o medallas (2017: 46).

4. Trascendencia:

Hace referencia a la capacidad de ser trascendental en su desarrollo personal y tener la capacidad para superarse y sobresalir en el ámbito laboral y otros.

5. Independencia:

Se le atribuye a la modalidad de teletrabajo, la ventaja de permitir al trabajador, un mayor control de sus funciones y autonomía en la toma de decisiones y resolución de problemas.

6. Comunicación con otras áreas:

Para Muñoz, Pabón y Valencia (2017:64), una comunicación abierta y asertiva será la herramienta más eficaz para que todos los trabajadores comprendan y logren las transformaciones

de la organización, así mismo como adaptarse a la cultura organizacional y mantener relaciones interpersonales con sus pares.

7. Crecimiento de carrera:

Está relacionado a la fase de autorrealización de la pirámide de las necesidades básicas de Maslow, en el cual, se pretende potenciar, entrenar y ayudar al trabajador a alcanzar su plan de carrera.

8. Tecnología:

Según lo planteado por Rodríguez y Pardo (2020:11), un factor imprescindible para llevar una labor eficiente es la comunicación y en base al trabajo a distancia, el desarrollo de la tecnología, se han creado aplicaciones para conversar con los participantes del equipo, lo cual contribuye a ayudar a la profesionalidad de su labor.

9. Desempeño Laboral:

De acuerdo a lo mencionado por Bauzas y Reyes (2019:13) citado por Quaglia & Gutierrez (2020), el rendimiento laboral se podría definir como las responsabilidades y tareas que realiza el trabajador para el cumplimiento de los objetivos del puesto, las cuales contribuyen a un crecimiento productivo en la compañía.

10. Equilibrio vida/trabajo:

Según los autores Restrepo, Alonso, Vallejo & Álvarez (2020: s.p.), mencionan que es recomendable una estructura organizada que permita mantener el trabajo remoto durante la crisis, sin dejar de lado la vida personal, es decir, mantener un equilibrio en las actividades vida/trabajo, y así mismo, ayudar a los trabajadores a tener los recursos necesarios para cuidar de su bienestar mental y emocional.

11. Salud:

Se considera un estado de bienestar emocional, mental y físico en el cual, el sujeto puede ejercer sus funciones/actividades diarias y por ende, no padece de ninguna enfermedad.

12. Economía:

Uno de los factores importantes por analizar es el factor económico, que impacta en día a día, de tal forma que se podría mostrar ahorros económicos, debido a la disminución de los desplazamientos, combustible, transporte y por ende, resulta en una mejora de la salud y/o alimentación del trabajador.

13. Riesgo psicosocial:

Según lo planteado Becerra (2020:6), los riesgos psicosociales se consideran como riesgos para la salud mental, física y social que, en relación al trabajo, pueden ser ocasionados por las condiciones del empleo, acumulación de tareas, calidad de vida laboral, etc..., que podría generar un posible estrés en el trabajador.

Por tal motivo, las necesidades psicológicas serán nuestro concepto a identificar, evaluar y mejorar durante el proceso investigativo del presente trabajo. Es así como se pretende satisfacer dichas necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia, siendo el departamento de Recursos Humanos, la principal fuente de apoyo organizacional.

2.1.2. Teletrabajo

El teletrabajo se ha instaurado como otra modalidad de trabajo durante los últimos años, dándose a conocer por ser una realización habitual de la actividad laboral a distancia, en un lugar distinto a la empresa y a su misma vez en un horario diferente. Esta modalidad virtual, ha requerido

el aprendizaje obligatorio de las TIC's para aquellos usuarios a quienes la empresa ha dado la aprobación para iniciar el horario laboral en el hogar.

Para Pinto (2020:1): “el teletrabajo es un arreglo laboral donde los empleados desempeñan sus labores a tiempo completo o parcial fuera de su lugar de trabajo, usualmente a través de medios electrónicos”. Esta nueva forma de trabajar ha ofrecido una gran cantidad de ventajas para empresas y trabajadores, según Marroquín (2020:7) algunas ventajas del teletrabajo son:

- Libertad para planificar, organizar tareas y administrar los tiempos para el trabajo autónomo y así, poder conciliar el trabajo y la familia.
- Es una ocasión brillante para combinar el espacio familiar con las tareas cotidianas, siendo ellas muy valoradas por el trabajador.
- El alto tráfico en las grandes ciudades puede contabilizar varias horas diarias para llegar al sitio de trabajo, al no tener que desplazarse permanentemente, el teletrabajador ahorra un tiempo importante que puede ser utilizado en beneficio para él y su familia.
- Permite también, integrar al teletrabajo a colaboradores que tengan capacidades especiales o dificultad física para transportarse a los lugares de trabajo tradicionales.

Así mismo, se implementa esta alternativa, que al principio era percibida como riesgosa por la falta de supervisión y formalidad que generaba; sin embargo, ante las ventajas que mostró y la organización que la empresa implementa para mantener la formalidad por medio de límites y condiciones, hicieron que el teletrabajo fuera exitoso y una modalidad bastante apoyada por varios trabajadores que tenían el perfil necesario para laborar en la virtualidad.

La gran cantidad de aspectos positivos que brinda la modalidad de teletrabajo hace concluir a varias organizaciones, la posibilidad de mantenerse así después de finalizada la declaración de la pandemia por el COVID-19, comprendiendo así una mejora en la actitud, en la productividad y

en la eficacia de los trabajadores, así como también proveer a los trabajadores un menor gasto, mayor tiempo de familia, más horas de descanso, mayor tiempo para su balance de vida, todo ello para una mejor organización del día.

Peíro y Soler (2020:5) dirigen la importancia del teletrabajo en varios aspectos, entre ellos la reorganización de las tareas y adaptación a los sistemas para ello, la tecnología se convierte en una herramienta de aprendizaje para los trabajadores no familiarizados; sin embargo requerirá de un esfuerzo grande para lograr presentarse en el horario laboral, estar en un lugar formal fuera de distracciones y poder mantener la comunicación entre otros retos para mantener así, el teletrabajo y los números de dicha empresa.

Es importante señalar el rol de las capacitaciones para preparar al trabajador ante esta modalidad de trabajo, además es a través de las capacitaciones que se educa al trabajador para supervisar las condiciones de trabajo en el hogar, manteniendo un área ergonómica, libre de estresores, con un adecuado balance con la familia y otros aspectos que interfieran directa o indirectamente en la realización de la actividad laboral.

En relación con las desventajas del teletrabajo, Peíro y Soler (2020:6) menciona que los trabajadores, además de adaptarse a las tecnologías deberán cambiar sus hábitos cotidianos, para darle así tiempo al horario laboral en la forma que puedan llevar a cabo sus actividades laborales y en conjunto, lograr un balance adecuado entre la salud física como mental, tiempo con la familia, tiempo personal y entre otros beneficios.

Bajo la misma línea, estos cambios repentinos podrán ser la causa de estresores tanto ambientales como laborales que provoquen una carga excesiva de trabajo, disminución de horas de descanso o de sueño, cambios alimenticios nocivos para la salud, disminución en el tiempo

familiar y personal y todo esto, podría generar consecuencias que de no ser abordadas de forma oportuna, podrían desencadenar un incremento del síndrome de Burnout.

Según Pinto y Muñoz (2020:7):

“Para quienes están comenzando a trabajar de manera remota (de manera temporal o permanente), el aislamiento y la falta de estructura pueden ser un tema. Por lo tanto, encontrar maneras de estar conectado con los compañeros de trabajo y la organización como un todo son importantes (p.ej., reuniones virtuales, asociaciones profesionales)” ...

El teletrabajo es, por ende, una modalidad de trabajo que viene a beneficiar a las organizaciones y trabajadores cuyas actividades laborales les otorgan facilidad de realización por su formato virtual; sin embargo, no se debe dejar en línea secundaria, los aspectos negativos que puede generar al desdibujarse los límites adecuados entre el balance personal y laboral.

2.1.3. COVID-19

Según la OMS (2020):

La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus, el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

A partir de China, el COVID-19 empezó a extenderse como un brote a nivel mundial, causando no solamente neumonía, sino también resfriados graves y enfermedades respiratorias.

Bajo la misma línea, la OMS (2020), mencionó que es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus. La mayoría de las personas son propensas a presentar cuadros respiratorios. Por otro lado, los adultos mayores padecen mayores complicaciones, debido a afecciones médicas

subyacentes como problemas cardiovasculares, diabetes, cáncer y por lo tanto tienen más probabilidades de presentar un cuadro grave al cual todavía no hay un tratamiento especial. (2020: s.p.).

Ante la situación del Coronavirus, entendiéndose como una enfermedad infecciosa, cuyos síntomas van desde cuadros respiratorios, fatiga, tos seca, cansancio, dolor de garganta, diarrea, dolor de cabeza, entre otros, todo esto causó que se declarara una pandemia, el 11 de marzo del 2020 en todos los países, donde el COVID-19 fue generando desastres y múltiples muertes así como impacto económico, social y ambiental negativo. La poca información que se reporta desde entonces ha puesto en peligro a toda la población, debido a que no hay un tratamiento esencial aún para evitar contagiarse.

Bajo la misma línea, Acosta *et al.* (2020:253) mencionan que es una nueva enfermedad asociada al Coronavirus en China desde el 2019, denominada *Coronavirus* y *COVID-19* por sus siglas en inglés cuyo caso fue causado por un virus infeccioso llamado *Coronavirus tipo 2*, el cual es causante del síntoma mayormente visto en la población denominado: Síndrome Respiratorio Agudo Grave.

Así mismo, se han investigado otros síntomas, el más claro y diagnosticado son los problemas respiratorios, por lo que se menciona que la población que más peligran son los adultos mayores, aquellos con enfermedades cardiovasculares, asma y otros relacionados.

Según Hung (2003: 125) citado por Vargas, Acosta & Bernilla (2020):

El virus SARS-CoV-2 es muy contagioso y se transmite rápidamente de persona a persona, a través de la tos o secreciones respiratorias y por contactos cercanos; las gotas respiratorias de más de cinco micras son capaces de transmitirse a una distancia de hasta dos metros y

las manos o los fómites contaminados con estas secreciones, seguido del contacto con la mucosa de la boca, nariz u ojos.

En cuanto a las formas de transmisión, el virus puede entrar a nuestro organismo sea por la nariz, la boca, el contacto con los ojos o rostro con las manos sucias; todo ello por tocar superficies públicas contaminadas sin posteriormente desinfectarse, es así que entre las medidas utilizadas para evitar la propagación de la enfermedad se indica el uso de mascarillas, de guantes y estar a una distancia de dos metros para evitar cualquier contacto.

Además, ante la peligrosidad del caso hacia la población adulta mayor y mencionada anteriormente, se han generado limitaciones a nivel nacional, en cuanto a salidas por placa de carros, por hora, así mismo clausurando cualquier lugar social que provoque un masivo contagio en la población entre otras medidas de confinamiento que han provocado impactos importantes en la economía de los países.

A fin de evitar un contagio masivo por el contacto directo con otras personas asintomáticas o en periodo de incubación del virus, los países han optado por la medida de cerrar áreas abiertas en los que regularmente la población realiza ejercicios, incrementando medidas conminatorias en los hogares lo que provocó hábitos alimenticios poco saludables, mayor sedentarismo y por lo tanto, un incremento en enfermedades como sobrepeso, estrés, entre otros. En cuanto a la salud mental, el Coronavirus ha generado ansiedad en la población, miedo, aislamiento, dificultades de convivencia familiar, depresión y problemas económicos.

“Además, el confinamiento de individuos en espacios pequeños durante períodos prolongados, bajo la amenaza de contraer una enfermedad puede conducir a la histeria masiva y a la desintegración de la salud mental”. (Barbisch citado por Gordon, 2020:6). El COVID-19 no solamente ha causado una emergencia en el mundo, generando múltiples muertes, desastres

económicos, cierre de empresas y turismo, sino también ha provocado consecuencias en la salud mental al generar un estado de alarma, en el cual se establece el confinamiento.

Como resultado del confinamiento, individuos han presentado cuadros de ansiedad ante las posibles consecuencias del virus, el miedo de contagio, la preocupación de que sus seres queridos se mantengan a salvo, las ansias de volver a la supuesta normalidad; por ende, el estrés genera tensión y esto puede conducir a las masas a una posible histeria, aislamiento, sentimiento de tristeza, impotencia y otros, provocados por el confinamiento establecido como medida de seguridad ante el COVID-19.

En ese sentido, el COVID-19 también ha provocado consecuencias emocionales en la población, como el miedo al contagio, ansiedad, resignación, incertidumbre hacia el futuro y otras que han afectado negativamente.

Según Balluerka *et al.* (2020:8):

Por ejemplo, casos de personas con alteraciones emocionales o conductuales afectadas por un elevado estrés familiar. Nos referimos a situaciones donde la familia ha sufrido de forma significativa por cuestiones económicas, sociales o de salud, incluyendo la existencia de casos cercanos de contagio, hospitalización y duelo por el fallecimiento de personas cercanas.

Las consecuencias emocionales mencionadas son producto principalmente de la pandemia del COVID-19; sin embargo, es importante tener en cuenta que la misma pandemia ha generado dificultades económicas, sociales y de salud que han terminado de perjudicar a la población y por ende, aumentar la afectación emocional.

Bajo la misma línea, se ha presentado el miedo a perder el empleo, irritabilidad, agobio, nerviosismo, ansiedad que terminan causando mayores rituales de protección para proteger la

salud. “La crisis ocasionada por la pandemia de la COVID-19, impacta la actividad social, las interacciones y los comportamientos en múltiples niveles. Emocionalmente, las actividades de distanciamiento social y aislamiento pueden causar problemas de salud mental, ansiedad y depresión”. (Hernández, 2020: 583).

En efecto, la pandemia por COVID-19 ha impactado el individuo a nivel laboral, de salud, social, económico y provocando problemas emocionales como el miedo, ansiedad, depresión, cansancio y otros que justamente generan en el individuo, aislamiento, pérdida de control y otras conductas no productivas.

2.1.4. Departamento de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos es el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de una empresa, que incluye talentos y contexto; cultura organizacional y estilos de administración.

Según lo indica Alles (2015:30), una persona debe cumplir los siguientes requisitos para ser considerado para el perfil de Recursos Humanos:

- Estrategia. Es necesario comprender la estrategia de la organización, es decir, hacia donde está orientada, la misión, objetivos y un plan de acción para llevar a cabo dicha estrategia.
- Personas. Es necesario interpretar a los colaboradores, interesarse por sus inquietudes, escucharlos, conocer la satisfacción laboral y analizar los intereses individuales con los planes de la organización.
- Talento. Desarrollar tanto con el enfoque ganar-ganar. Formación en competencias y conocimientos que permitan la autorrealización.
- Ética. Evidenciar un comportamiento ético y diferenciarse de los otros roles de la organización.

-Experto. Implica un manejo experto en el área de Recursos Humanos, involucra conocer la estrategia y elegir lo mejor para la empresa. Interesarse en los colaboradores y aumentar la satisfacción y desarrollar y retener el talento.

Así mismo, es considerada una disciplina que no está solamente relacionada a la dirección y gerencia de la organización, sino también satisfacer a los trabajadores y aumentar el Recursos Humanos de la empresa.

Según Versoza (2016:98):

“El talento humano de una empresa es considerado pieza clave para lograr los objetivos de la misma. Cabe recalcar que ese talento humano debe estar comprometido y motivado para llegar al éxito. En esta área, el talento humano se centraliza en identificar, captar y capacitarse en impulsar la productividad de las organizaciones, a la vez que se tiene en cuenta, la necesidad de preguntarse sobre la forma en que se está gestionando y la forma en que debería gestionarse.”

Se puede señalar lo fundamental de tener un equipo de Talento Humano en la empresa, cuyos objetivos se enfocan en buscar talentos en los puestos de trabajo, reclutamiento y selección de personal, pero que también se enfatiza en crear una cultura organizacional positiva donde se promueva la valoración hacia los teletrabajadores, se les motive, se proceda al autocuidado de los trabajadores mayormente durante la presente situación del COVID.19.

Es también centrarse en satisfacer las necesidades psicológicas del teletrabajador, generando capacitaciones y formaciones para promover el progreso personal, generando cursos o reuniones sobre la salud mental y física y reconociendo al trabajador por su rendimiento, solo así, se podrá impulsar la productividad de las organizaciones.

Según Chávez (2016):

“La gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores, con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente”.

Ciertamente, es importante saber que Recursos Humanos en la actualidad, tiene otras formas de nombrarse, como lo es el Talento Humano. Desde el presente trabajo, nos enfocaremos mayormente en la función de personas y talento. Un ejemplo es el estudio de la comunicación entre RRHH y los teletrabajadores, en el cual, se interesa por las inquietudes, necesidades, deseos de los trabajadores, así como poder reforzar, respaldar y satisfacer esas dudas, necesidades con el objetivo de no solamente incrementar la productividad, sino también la motivación y por ende, retener el talento de la empresa.

En relación a esto, la gestión de Recursos Humanos debe de analizar aspectos como el ambiente organizacional, crear un contexto de respeto, reconocimiento, amabilidad y demás; será una tarea difícil, no obstante, beneficiadora para la comodidad y motivación del teletrabajador.

Chávez (2016) menciona que, en la gestión del departamento de Talento Humano hay 11 objetivos, estos son:

1. Ayudar a la organización a cumplir sus objetivos y misión.
2. Proporcionar competitividad en la organización, en el cual se refiere a desarrollar habilidades en los empleados, para que sean productivos en su puesto de trabajo.

3. Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas, de aquí que el Talento Humano esté centrada en la búsqueda de talentos, en personas que destacan en su puesto de trabajo.
4. Incrementar la satisfacción en el trabajo, se podría señalar una buena comunicación con los empleados, satisfacer las necesidades psicológicas, crear reuniones de autocuidado para la salud mental y física, dichos cambios constituyen la felicidad y el éxito de la empresa.
5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, cuyo objetivo será crear una cultura organizacional segura, agradable, cómoda y con horarios adecuados.
6. Administrar y generar cambios, al reconocer los cambios del entorno y tendencias del mercado será posible adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos que involucren nuevos enfoques, estrategias para la solución de problemas.
7. Mantener políticas éticas y de transparencia.
8. Sinergia, crear una cultura ganar-ganar, es decir, que los trabajadores y la empresa busquen la misma misión de la organización.
9. Diseñar el trabajo individual y grupal, reforzando la comunicación con otros trabajadores, manteniendo un ambiente agradable y motivador.
10. Recompensar talentos, cuyo objetivo es brindar mediante motivaciones extrínsecas a los empleados que cumplan con los objetivos y responsabilidad de su puesto.
11. Evaluar el desempeño, asociado al objetivo anterior; es verdaderamente importante revisar la productividad, eficiencia y papel del empleado en el puesto, en cuanto a conocer como mejora el puesto y genera éxito en la empresa.

En referencia los objetivos, es fundamental reconocer algunos de estos objetivos como primordiales del presente de trabajo, así como mantener una calidad de vida en el trabajo que

genere satisfacción en los trabajadores y así mismo, poder determinar que los motivadores estén ligados con los propósitos de la empresa, siempre y cuando hayan recompensas que generen motivación, satisfacción y productividad positiva.

Así mismo, la gestión de Recursos Humanos también, se enfocará en la salud ocupacional en la empresa, cuya relación está enfocada en lo anterior, con el hecho de fomentar y mantener el mayor grado de bienestar físico, social y mental de los trabajadores en la empresa, así como también promover la adaptación al puesto de trabajo y comunicación con los demás equipos y empleados y sucesivamente creando un ambiente laboral seguro y motivacional en el cual, se satisfacen las necesidades del trabajador.

2.2. Corriente Psicológica

La presente investigación toma como referencia, la Teoría Bifactorial de Herzberg (1959) para explicar el tema de la satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores desde la gestión del departamento de Recursos Humanos durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Avon de Costa Rica, S.A.

Según Bilbao y Vega (s.f.:2):

“Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial, estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta estaría determinada por los

factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.”

A partir de lo postulado por Herzberg, la satisfacción laboral gira en torno a los factores motivadores en la organización. Estos podrían ser como el logro obtenido en la posición de trabajo, crecimiento y desarrollo personal, responsabilidad, reconocimiento, avance en la carrera, tareas no rutinarias, entre otros. Desde luego, Herzberg mencionaba que estas eran necesidades psicológicas, para que el sujeto se lograra desarrollar en su campo.

La teoría Bifactorial de Herzberg se divide en los Factores Motivadores (intrínsecos) y los factores higiénicos (extrínsecos). Es considerablemente importante mencionar que, para la generación de satisfacción de las necesidades psicológicas, que se vinculan a los factores motivadores surgen desde la gestión de Recursos Humanos. Por ello, es importante reconocer estos factores en los trabajadores, efectuando encuestas de la satisfacción para la realización de cambios que produzcan la satisfacción laboral.

Para López (2005:26): “La motivación dentro del ámbito laboral, definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados”. En base a lo mencionado, es relevante saber que la satisfacción de dichas necesidades psicológicas y fisiológicas podrían generar motivación en el individuo y por lo tanto, mejorar la eficiencia y eficacia en su posición de trabajo.

“Los factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas de trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros”. (Plunlee, 1991, como se citó en Manso, 2002). Cuando estos factores no se logren, no se producirá

la satisfacción mencionada por Herzberg, debido a que los factores de higiene estarían vinculados a la satisfacción que se genere de los factores motivadores.

Manso (2002) planteó que los factores motivadores incluyen aspectos como la sensación de realización personal obtenidas en la posición de trabajo, así como el reconocimiento por el desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea realizada, mayor responsabilidad asociada a las oportunidades dadas al trabajador y el avance y crecimiento del individuo en la empresa.

La Teoría Bifactorial por lo tanto, estudia dos aspectos importantes tales como la satisfacción y la insatisfacción laboral, partiendo de la motivación y factores ajenos al sujeto cuyo labor o gestión parte del departamento de Recursos Humanos en la organización.

Respecto al tema de investigación, este está vinculado en cuanto a la satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores, cuyo enfoque parte de la nueva modalidad de teletrabajo que impulsó el COVID-19; sin embargo, centra su investigación en la satisfacción laboral cuya influencia está asociada a los dos factores planteados por Herzberg en 1959. Ante esto, se busca la satisfacción de estas necesidades desde la gestión del departamento de Recursos Humanos potenciando los factores motivadores como el reconocimiento y evitando la insatisfacción de los factores extrínsecos no logrados.

Además, la importancia de conocer las necesidades psicológicas de los trabajadores en la empresa, es verdaderamente un reto para la organización, estar pendientes de fortalecer la comunicación, participación, pertenencia a la empresa y apoyo son claros retos de los administradores de recursos humanos; de este modo, es relevante que esta área mantenga lazos con los teletrabajadores, identifique necesidades y así mismo, genere cambios enfocados en satisfacerlos.

Según Arévalo *et al.* (s.f.:152): El psicólogo Herzberg propone de manifiesto, dos factores en la Teoría Bifactorial. Por un lado, los factores higiénicos, los cuales previenen la insatisfacción, mientras que los factores motivadores pueden mejorar o disminuir la satisfacción del sujeto.

De este modo y según lo planteado por los autores anteriores, hay que mantener un balance entre los factores higiénicos y los motivadores, debido a que unos evitan la insatisfacción y otros aumentan la satisfacción del trabajador. Estos aspectos, se asocian a las necesidades psicológicas, debido a que incluyen factores como el reconocimiento, condicionales físicas laborales, salarios emocionales, crecimiento personal y demás que influyen en la eficiencia y motivación del sujeto y como se ha mencionado, parten de cambios que la gestión de las áreas de Recursos Humanos debe de incluir para potenciar la satisfacción y evitar la insatisfacción laboral.

Madero (2019) recomienda que las empresas no deben enfocarse en incentivos monetarios como único factor de motivación, sino también en aspectos como la independencia en la toma de decisiones, reconocimiento a logros obtenidos, ambiente de trabajo, relación entre jefes y compañeros(as). Además, es importante que conozcan su rol en el logro de los objetivos y que se presenten procesos de retroalimentación que son importantes para la satisfacción laboral.

En concordancia con lo citado, será fundamental poder potenciar estos factores desde la modalidad de teletrabajo por el COVID-19, debido a que la presente situación ha generado cambios a nivel organizacional y por lo tanto, una gran cantidad de necesidades psicológicas desde una nueva modalidad de trabajo en el cual, el área importante de poder potenciar y aumentar la satisfacción laboral será el departamento de Recursos Humanos.

En definitiva, la teoría bifactorial de Herzberg está vinculada con la satisfacción de necesidades psicológicas de los teletrabajadores, cuyo departamento de Recursos Humanos deberá de hacerle frente durante esta pandemia por COVID-19 y que llevando a cabo prácticas y cambios

organizacionales se podrá no solo evitar la insatisfacción, sino también trabajar en las necesidades psicológicas de los teletrabajadores para aumentar la satisfacción laboral y por ende, la eficiencia y motivación del teletrabajador.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación.

En la presente investigación, se pretende realizar el trabajo sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia del COVID-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos desde el paradigma del Positivismo. A través de dicho paradigma, se estudiará la causa-efecto de la gestión de Recursos Humanos en la satisfacción de las necesidades psicológicas.

Según Godínez (2013: 2).

“Busca los hechos o causas de los fenómenos sociales independientemente de los estados subjetivos de los individuos; aquí, el único conocimiento aceptable es el científico que obedece a ciertos principios metodológicos únicos. Entre sus rasgos más destacados se encuentra su naturaleza cuantitativa para asegurar la precisión y el rigor que requiere la ciencia”.

Augusto Comte, el autor del término “positivista” reconoció la importancia de buscar la causa a los fenómenos y eventos del mundo social, analizando procesos observados, relaciones complejas y la búsqueda de relaciones determinadas por la causa-efecto. Comte dice que la búsqueda de las causas que producen estos efectos, están basados en lo científico, en aquello que se puede probar, cuantificar y medir.

En el presente trabajo, se pretende analizar mediante el uso de instrumentos cuantitativos, los elementos que generan la satisfacción de las necesidades psicológicas en los teletrabajadores, también implican conocer como el departamento de Recursos Humanos ha afrontado la pandemia del COVID-19.

“El positivismo es una estructura o sistema de carácter filosófico, que considera que no existe otro conocimiento que el que proviene de hechos reales que han sido verificados por la

experiencia.” (Narváez, 2014 citado por Villamar, 2015: 29). Mediante el paradigma, se pretende analizar cómo el departamento de Recursos Humanos ha afrontado la pandemia por COVID-19 y de qué forma ha abordado las necesidades psicológicas para la satisfacción de los teletrabajadores.

Es así, como mediante el paradigma del positivismo, se identificará mediante la verificación de la experiencia y conocimiento del teletrabajador, los hechos reales, observar las relaciones en la empresa y poder mediante el uso de instrumentos, cuantificar los resultados obtenidos.

Además, la investigación se desarrolla desde el enfoque cuantitativo. “En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También, se busca que los estudios efectuados puedan replicarse.” (Sampieri, Collado, Lucio, 2014: 6). En este mismo enfoque, a partir de los resultados encontrados en una muestra, se buscan regularidades, relaciones causales donde la información encontrada, se basa en la realidad externa del individuo.

La investigación cuantitativa deberá ser lo más objetiva posible, evitar que el investigador se enfoque en sus temores, deseos, tendencias y creencias que influyen en los resultados encontrados en la población participante. Desde el marco teórico, se establecen hipótesis que podrán corroborar o refutar dependiendo de los resultados y así mismo, plantear nuevas hipótesis y eventualmente otra teoría.

Además, se estudiará mediante el enfoque no experimental, debido a que procura analizar la gestión de Recursos Humanos y como este ha repercutido en la satisfacción de los teletrabajadores. No se desea modificar la variable independiente, sino seleccionar y observar las variables dependientes ante lo realizado por el departamento de Recursos Humanos.

Según Sampieri, Collado, Lucio (2014:153):

La investigación no experimental es sistemática y empírica, en la que las variables independientes no se manipulan, porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

Bajo la misma línea, es una investigación transversal causal, encargada de explicar las razones y relación que existe entre variables en un tiempo determinado. Así mismo, se conocerá la causa por la que sucede un fenómeno y se investigará el efecto que tiene, sin manipular la variable independiente y que, por lo tanto, no es una intervención directa, sino de conocer y observar cómo los efectos ya surtidos, influyen en la población participante.

A modo de conclusión, la investigación conlleva un carácter correlacional, en cuanto a las dos variables que serán estudiadas mediante los instrumentos y resultados obtenidos.

Según Sampieri, Collado y Lucio (2014:94):

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas.

Bajo esta modalidad, lo fundamental será llevar a cabo una investigación cuantitativa con un enfoque no experimental, en el cual mediante el análisis y observación de cómo la variable dependiente se comporta con otras variables relacionadas, es decir, la relación entre los teletrabajadores y el departamento de Recursos Humanos, así mismo valorando la percepción de la variable dependiente, a partir del valor que posee la variable relacionada.

Por consiguiente, realizando un estudio en el cual, se investigue la causa-efecto sin una intervención directa, en donde se analizará la satisfacción de los teletrabajadores desde de la

gestión de Recursos Humanos para lograr generalizar los resultados obtenidos con la muestra participante.

3.2. Sujetos y fuentes de información

En la presente investigación, se realiza la selección de individuos determinando así, los criterios de inclusión y exclusión de la muestra participante. A continuación, se presentan los siguientes:

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Empleados de la empresa Avon.	Empleados de otras empresas.
Empleados entre 20 a 70 años de edad.	Empleados con otro rango edad.
Empleados en modalidad de teletrabajo	Empleados que no estén bajo la modalidad de teletrabajo.
Empleados dispuestos a colaborar en la investigación	Indisposición a participar en la investigación

Fuente: Elaboración propia. (2022).

La muestra consta de 73 teletrabajadores de la Empresa de Avon Costa Rica S.A. para la investigación de la Satisfacción de las necesidades psicológicas desde la gestión del departamento de Recursos Humanos, partiendo del paradigma Positivista.

Además, se han planteado los criterios de inclusión y exclusión, en los cuales se presentan las características necesarias, con el fin de identificar la muestra participante en el ensayo de la investigación.

3.3. Definición de variables

A continuación, se plantearán las variables relevantes que se han determinado para la presente investigación.

Variables de análisis	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Condiciones de trabajo	Se refiere al espacio de trabajo, es decir, que la persona tenga un lugar ergonómico y cuente con todas las herramientas para realizar las funciones de trabajo de manera correcta.	Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se pretende evaluar aspectos asociados al espacio, iluminación, ventilación del lugar de trabajo, es decir, si el trabajador tiene un lugar ergonómico para desempeñar sus tareas laborales cómodamente.	Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas: ¿Con respecto al espacio qué dispone para su teletrabajo? ¿En lo referente a la iluminación de su lugar de teletrabajo? ¿En cuánto a la ventilación de su lugar de teletrabajo? ¿Con referencia al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo? ¿Con referencia al confort de temperatura de su espacio de trabajo

			para desempeñar sus funciones?
			¿Con respecto a la adecuación y herramientas que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?
Supervisión	Implica la supervisión o inspección del trabajo (funciones) del teletrabajador durante su turno de trabajo.	Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se evalúa el seguimiento de la jefatura a los trabajadores, en el cual se percibe la relación de control, evaluación de desempeño, comunicación entre ambos, tiempo de respuesta y la retroalimentación dada al trabajador por	Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas: ¿En relación al control que ejerce su jefatura sobre usted desde que teletrabaja? ¿En relación a la forma en que su jefatura evalúa su desempeño? ¿En relación a la frecuencia de comunicación con su jefatura? ¿Con respecto al tiempo de respuesta

el cumplimiento de sus tareas.

que recibe de su jefatura?

¿Cuál es su percepción sobre la retroalimentación de su trabajo que recibe de su jefatura?

<p>Reconocimiento</p>	<p>A través de las palabras de Vroom (1994) citado por Parada (2017:46), cualquier empleado dedicará un alto esfuerzo en su trabajo, cuando piense que será reconocido por parte de la organización, simplificado en ascensos, bonos, salario emocional o medallas.</p>	<p>Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se pretende medir como la jefatura reconoce el trabajo realizado, apoyo entregado y recompensas ante el logro de los objetivos propuestos hacia el trabajador.</p>	<p>Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas: ¿Con la forma en que su jefatura reconoce su trabajo? ¿Con el apoyo que recibe de su jefatura? ¿Con las recompensas por el logro de los objetivos?</p>
<p>Trascendencia</p>	<p>Hace referencia a la capacidad de ser trascendental en su desarrollo personal y tener la capacidad para</p>	<p>Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se procura analizar el desarrollo profesional del trabajador en</p>	<p>Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas: ¿Cómo se siente en términos generales en su trabajo?</p>

<p>superarse y sobresalir en el ámbito laboral y otros.</p>	<p>cuanto a cómo se siente en la posición, oportunidades creadas, y creatividad/habilidades desarrolladas en el puesto.</p>	<p>¿En cuanto a la posibilidad de usar su creatividad en su trabajo?</p> <p>¿En cuanto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?</p> <p>¿En cuanto al desarrollo de sus habilidades a partir de su trabajo?</p>
---	---	--

<p>Independencia/Autonomía</p>	<p>Se le atribuye a la modalidad de teletrabajo la ventaja de permitir al trabajador un mayor control de sus funciones y autonomía en la toma de decisiones y resolución de problemas.</p>	<p>Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se procura evaluar la capacidad de autonomía del trabajador, desde la capacidad para decidir, como la participación y programación de sus tareas durante el día.</p>	<p>Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas:</p> <p>¿En referencia a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?</p> <p>¿En cuanto a la posibilidad de programar sus trabajos durante el día?</p>
---------------------------------------	--	--	--

			¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo?
Comunicación con otras áreas	Para Muñoz, Pabón y Valencia (2017:64), una comunicación abierta y asertiva será la herramienta más eficaz para que todos los trabajadores comprendan y logren las transformaciones de la organización, así mismo como adaptarse a la cultura organizacional y mantener relaciones interpersonales con sus pares.	Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019, se pretende evaluar como el teletrabajador ha mantenido sus relaciones interpersonales desde la modalidad de teletrabajo.	Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas: ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo? ¿En relación a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros? ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmite el departamento de Recursos Humanos?
Crecimiento de carrera	Está relacionado a la fase de autorrealización de la pirámide de las necesidades básicas de	Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se pretende determinar,	Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas:

	<p>Maslow, en el cual, se pretende potenciar, entrenar y ayudar al trabajador a alcanzar su plan de carrera.</p>	<p>el crecimiento del trabajador en la empresa, desde capacitaciones y oportunidades recibidas para la promoción de su posición.</p>	<p>¿En referencia a la capacitación brindada para iniciar actividades en teletrabajo?</p> <p>¿Con respecto a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?</p> <p>¿Con respecto a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?</p>
Tecnología	<p>Según lo planteado por Rodríguez y Pardo (2020: 11), un factor imprescindible para llevar una labor eficiente es la comunicación, y en base al trabajo a distancia, el desarrollo de la tecnología, se han creado aplicaciones para</p>	<p>Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se busca medir cómo el departamento de Recursos Humanos ha desarrollado aplicaciones y plataformas y entregado equipo para</p>	<p>Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas:</p> <p>¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?</p> <p>¿Con la plataforma de teletrabajo usada</p>

conversar con los participantes del equipo, lo cual contribuye a ayudar a la profesionalidad de su labor.

que el trabajador realice sus funciones correctamente.

para el desarrollo de sus labores?
¿Con el equipo de cómputo qué dispone?

Desempeño	De acuerdo a lo mencionado por Bauzas y Reyes (2019: 13) citado por Quaglia & Gutiérrez (2020), el rendimiento laboral se podría definir como las responsabilidades y tareas que realiza el trabajador para el cumplimiento de los objetivos del puesto, las cuales contribuyen a un crecimiento productivo en la compañía.	Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se busca medir la satisfacción del trabajador por los objetivos propuestos, tareas, tiempos de cumplimiento y métricas recibidas para evaluar su desempeño laboral.	Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas: ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo? ¿Con las tareas y actividades qué debe realizar en Teletrabajo? ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja? ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?
Laboral			

Equilibrio vida/trabajo	<p>Según los autores Restrepo, Alonso, Vallejo & Álvarez (2020: s.p.), mencionan que es recomendable una estructura organizada que permita mantener el trabajo remoto durante la crisis, sin dejar de lado la vida personal, es decir, mantener un equilibrio en las actividades vida/trabajo, y así mismo ayudar a los trabajadores a tener los recursos necesarios para cuidar de su bienestar mental y emocional.</p>	<p>Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se pretende medir la satisfacción del trabajador en cuanto al tiempo de trabajo y el equilibrio con su vida personal, analizando conceptos como el horario de jornada laboral y cercanía con la familia.</p>	<p>Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas:</p> <p>¿Con relación al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo?</p> <p>¿En lo que concierne al horario de su jornada laboral?</p> <p>¿Sobre el tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el trabajo?</p>
--------------------------------	--	--	--

Salud	<p>Se considera un estado de bienestar emocional, mental y físico en el cual el sujeto puede ejercer sus funciones/actividades</p>	<p>Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se pretende evaluar la salud del trabajador,</p>	<p>Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas:</p>
--------------	--	--	---

diarias y por ende no padece de ninguna enfermedad.

por medio de aspectos como la calidad de su salud desde la modalidad de teletrabajo, consumo de alimentos y tiempo de actividad física.

¿Con la calidad de su salud desde que teletrabaja?

¿Con el consumo de alimentos de casa desde que teletrabaja?

¿Con la actividad física qué realiza desde que teletrabaja?

Economía

Uno de los factores importantes a analizar es el factor económico, que impacta en día a día, de tal forma que se podría mostrar ahorros económicos debido a la disminución de los desplazamientos, combustible, transporte, y por ende resulta en una mejora de la salud y/o

Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se procura evaluar la satisfacción del trabajador hacia la modalidad del teletrabajo, en el cual se percibe la rentabilidad y disminución/aumento de gastos.

Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas:
¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que el trabajo en modalidad presencial?
¿Ha presentado disminución de gastos por sostenimiento suyo desde que teletrabaja?

alimentación del
trabajador.

Riesgo Psicosocial	Según lo planteado Becerra (2020: 6), los riesgos psicosociales se consideran como riesgos para la salud mental, física y social que, en relación al trabajo, pueden ser ocasionados por las condiciones del empleo, acumulación de tareas, calidad de vida laboral, etc., que podría generar un posible estrés en el trabajador.	Mediante la escala Likert, utilizada por Hernández (2019), se busca evaluar la satisfacción del trabajador en cuanto a tomar pausas en el trabajo y el estrés generado, debido a la modalidad del teletrabajo.	Para la evaluación se utilizarán las siguientes preguntas: ¿Es posible tomar pausas para descansar durante el trabajo? ¿Discute con su familia por causa del trabajo? ¿Hay mayor estrés trabajando desde el lugar donde realiza su trabajo? ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad? ¿Puede tener su trabajo al día?
Capacitación del departamento de Recursos	La capacitación se entiende como una formación educativa continua y sistemática en	A través de la escala de Likert, se pretende determinar capacitaciones,	Para la evaluación se utilizará la siguiente pregunta:

Humanos para el cual una empresa pueda formaciones y otras ¿Está el
afrontar las atender una necesidad real preparaciones departamento de
necesidades que se esté enfrentando y realizadas por Recursos Humanos
psicológicas de pueda clasificar como Recursos Humanos capacitado para
los prioritaria para el bien de para afrontar las ayudar a los
teletrabajadores la empresa. (Ramírez, necesidades teletrabajadores
2021). psicológicas. durante la pandemia
del COVID-19?

Afrontamiento de las necesidades psicológicas desde la gestión de Recursos Humanos	Según Lazarus & Folkman (1984) citado por Sanjuan & Ávila (2016: 3): El afrontamiento, otro de los factores con mayor impacto en el bienestar, se define como las acciones tanto conductuales como cognitivas que las personas emplean en respuesta a las demandas externas e internas que consideran que exceden a sus recursos.	Por medio de la Escala Likert, se indaga sobre cómo el departamento de Recursos Humanos ha gestionado y afrontado a partir de estrategias y modificaciones continuas las necesidades psicológicas de los teletrabajadores.	Para la evaluación, se utilizará la siguiente pregunta: ¿Le parece que el departamento de Recursos Humanos ha ayudado a satisfacer las necesidades de los trabajadores durante la pandemia del COVID-19?
---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia (2022).

3.4. Descripción de técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de los datos

El instrumento a utilizar para la recopilación de datos se denomina “Medición de Satisfacción Laboral para los Teletrabajadores”, propuesta creada por Leidy Viviana Hernández Salazar para su trabajo de “Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia: Caso entidad de Salud” en el año 2019.

El cuestionario fue creado a partir de la Escala Likert, con el propósito de evaluar la satisfacción laboral de las personas que trabajan desde la modalidad de teletrabajo.

Según Sampieri, Collado & Lucio (2014: 238):

“Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción, eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala.”

La escala cuenta con 49 ítems que se asocian a las 15 variables pertenecientes al tema sobre la satisfacción de los teletrabajadores, además cuenta con 4 opciones de respuesta, que son: (1) “muy insatisfecho”, (2) “insatisfecho”, (3) “satisfecho” y (4) “muy satisfecho”. Es un instrumento cuantitativo, donde el participante deberá de indicar su nivel de satisfacción sobre una afirmación, ítem o reactivo en una escala ordenada; sin embargo, las preguntas no se presentarán en orden de cada tema, sino que será de forma combinada.

La aplicación del instrumento se dividirá en dos partes. La primera consta de preguntas para la recolección de datos socio-demográficos, mientras que la segunda parte trata sobre el cuestionario de Satisfacción Laboral.

El cuestionario creado por Hernández en el año 2019 consta de 47 ítems; sin embargo, se han añadido dos ítems finales, asociados a los objetivos de capacitación del departamento de Recursos Humanos y afrontamiento de las necesidades psicológicas por parte de la empresa Avon de Costa Rica, S.A.

Las primeras 13 variables desarrolladas por Hernández en el año 2019 se enfocan en medir la satisfacción laboral desde las condiciones de trabajo, supervisión, reconocimiento,

trascendencia, autonomía, comunicación, crecimiento, tecnología, desempeño laboral, equilibrio vida/trabajo, salud, economía y riesgos psicosociales. Las dos últimas variables miden la satisfacción laboral desde el trabajo realizado por el departamento de Recursos humanos, en cuanto a la capacitación y afrontamiento de las necesidades psicológicas durante la pandemia del COVID-19.

Las primeras 11 variables desarrolladas por Hernández son respuestas múltiples categorizadas como: “Muy insatisfecho”, “Insatisfecho”, “Satisfecho”, “Muy satisfecho”. Las variables 12 y 13 se tratan de ítems con respuesta en escala dicotómica, es decir, con 2 opciones de respuesta, categorizadas como “Sí” y “No”. Las variables 14 y 15 que cumplen con los objetivos asociados al trabajo realizado por el departamento de Recursos Humanos son de respuesta en escala dicotómica.

Evaluación Prueba Piloto

Para la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, a partir de los criterios de inclusión en la empresa Avon de Costa Rica, S.A. se decidió realizar una prueba piloto para poder determinar lo siguiente: lenguaje entendible, ítems comprendidos, términos comprendidos, extensión del cuestionario, tiempo de realización y comentarios respecto al mismo.

Se realizó la prueba piloto con una muestra aleatoria de 5 participantes que aceptaron colaborar con el trabajo investigativo. Los resultados fueron los siguientes:

Cuadro N° 1. Resultados de Prueba Piloto

Participantes	Lenguaje	Ítems comprendidos	Términos comprendidos	Extensión	Tiempo	Comentarios
Mujer 30a.	No hay instrucciones en el cuestionario.	SÍ	El término “frente a” es confuso.	Adecuada	6-10 minutos	Faltan instrucciones y el término es confuso.
Hombre 29a.	SÍ	SÍ	SÍ	Adecuada	0-5 minutos	-----
Mujer 23a.	SÍ	SÍ	SÍ	Adecuada	0-5 minutos	Se podría reformular el ítem 15.
Hombre 33a.	SÍ	El ítem 15 no se entiende.	SÍ	Adecuada	0-5 minutos	Ítem 15

Mujer 19a.	SÍ	SÍ	SÍ	Adecuada	10-20 minutos	Las instrucciones deben de estar específicas en todo momento. Signos de puntuación. Cambio de palabras. (frente a) es repetitivo.
------------	----	----	----	----------	---------------	--

Fuente: Elaboración propia (2022).

Los resultados se podrán ver en los Anexos del trabajo investigativo, en el cual se mostrarán los documentos de la evaluación del cuestionario aplicado a cada uno de los participantes.

En cuanto a los resultados, se decidió cambiar el término de “Frente al” por otros términos como “Con relación a”, “con referencia a”, “con respecto a”, “en lo referente a”, “en relación a” y “en cuanto a” en todos los ítems del instrumento. Además, se modificó la redacción del ítem 15, debido a que generó confusión en los participantes.

Así mismo, se añadieron las instrucciones al principio de la prueba para los ítems de respuesta múltiple, así como para los ítems en escala dicotómica. Finalmente, se revisaron signos de puntuación y ortografía.

Del mismo modo, se hizo una revisión del instrumento con el departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A, en el cual, se discutieron aspectos como comprender la diferencia de los ítems 9, 10 y 11. Estos 3 ítems están asociados a la variable de “Supervisión” y fueron evaluados, debido a que son ítems parecidos; sin embargo, se explicó que cada uno tiene su propósito. El ítem 9 pretende medir la “frecuencia de comunicación entre la jefatura y el trabajador”; el ítem 10 mide la “satisfacción en el tiempo de respuesta entre la jefatura y el trabajador “y finalmente, el ítem 11 mide la “satisfacción en la retroalimentación recibida por parte del trabajador”.

Bajo la misma línea, se explicaron los ítems 19, 20, y 21, debido a que la persona de Recursos Humanos me comentó que hay trabajadores cuya respuesta sería nula, debido a que el puesto no permitirá responder las preguntas. Se comentó que los ítems 19 y 21 iban a poder ser respondidos correctamente, porque todos los trabajadores de la empresa tienen posibilidad de decisión y participación en su posición. El ítem 20 fue modificado en su redacción original como sugerencia del departamento de Recursos Humanos.

Por último, se realizaron modificaciones en el término “jefe” a “jefatura”, debido a que la mayoría de los jefes son mujeres.

Como resultado de la prueba piloto y las sugerencias del departamento de Recursos Humanos, se decidió realizar el cuestionario en la plataforma Google Forms, debido a que se haría más sencilla la aplicación y entrega de resultados, los cuales quedan grabados en la plataforma.

3.5. Sustentación de la confiabilidad y la validez de los instrumentos de investigación

En la presente investigación, se toman en cuenta, las consideraciones éticas y de calidad, estableciendo las normas APA séptima edición, respetando los derechos de autor, uso de fuentes con respaldo científico y el consentimiento de los participantes.

Además, para la realización de la recopilación de datos, se incluyen los tres requisitos esenciales, siendo estos: la confiabilidad como el grado en que la aplicación repetida al mismo individuo produce los mismos resultados; posteriormente, la validez, como el grado en que el instrumento mide lo que pretende medir y finalmente, la objetividad de la investigación, es decir, el grado en que este es o no permeable a los sesgos, creencias y tendencias del investigador que administra, califica e interpreta el instrumento.

Según Sampieri, Collado & Lucio (2014: 204):

Otro tipo de validez que algunos autores consideran es la validez de expertos o *face validity*, la cual se refiere al grado en que aparentemente, un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido y de hecho, se consideró por muchos años como parte de ésta.

Bajo la mención del segundo requisito de la recolección de datos, es importante mencionar que el criterio experto será en estos casos, sujetos externos que evalúen y aprueben el contenido del instrumento. En la presente investigación, el criterio del experto serán psicólogos laborales quienes evalúen, midan la variable y validan el contenido del instrumento a ser distribuido con la muestra participante.

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS

En el siguiente apartado, se realizará un análisis elaborado, a partir de los resultados de la aplicación del instrumento sobre “Medición de Satisfacción Laboral para las personas Teletrabajadores”, en el cual, a través de una muestra de 73 participantes, se lograron observar tendencias que respondan a los objetivos, se asocien a las variables y que finalmente, contribuyan a visualizar oportunidades de mejora.

El análisis de los resultados se expondrá desde los ítems con mayor porcentaje de insatisfacción, satisfacción, resultados de respuestas dicotómicas para finalmente, concluir con una correlación entre datos sociodemográficos y resultados del instrumento de Satisfacción laboral de las personas trabajadoras.

Por consiguiente, se observan los resultados de los datos demográficos en gráficas que nos permitan hacer una revisión extendida de los resultados del instrumento. Los datos preguntados son los siguientes: edad, género, estado civil, con quién vive, salud y tiempo en la modalidad de teletrabajo. Además, se presentan 4 preguntas sobre el COVID-19, asociadas a la modalidad de teletrabajo. (Anexo 7).

Datos Sociodemográficos

Nota: Se analizan a continuación, los datos sociodemográficos con gráficas de los resultados; sin embargo, podrá verse en el Anexo 7 mayor información sobre los mismos.

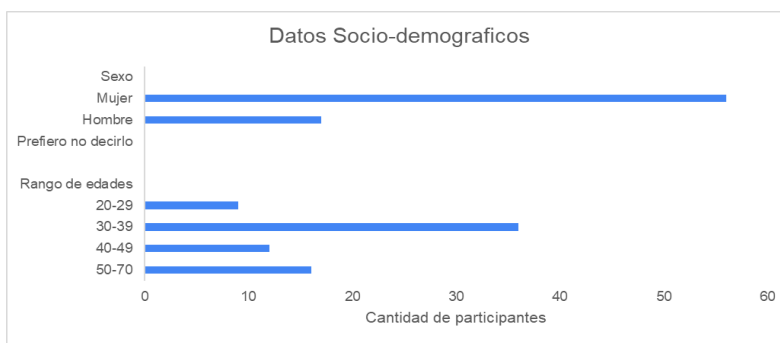
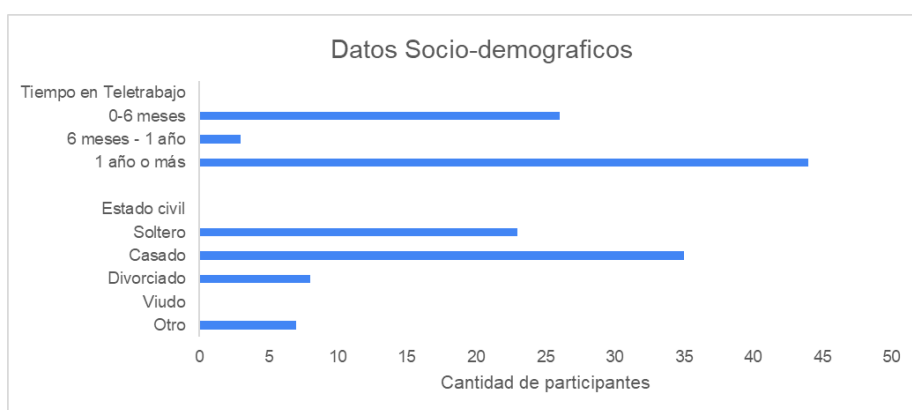


Gráfico 1. Sexo y rango de edad de los participantes.

Fuente: Elaboración propia (2022)

La primera parte del instrumento de Satisfacción laboral de las personas teletrabajadoras se enfocó en la recolección de datos sociodemográficos, con el fin de correlacionar los mismos con los resultados Satisfacción-Insatisfacción.

En cuanto a la gráfica 1, se puede observar que la mayor cantidad de participantes son mujeres (56), seguidamente por una cantidad de (17) en hombres. Además, el mayor rango de edad surge de los 30-39 años (36), seguidamente por una cantidad de (16) y (12) en los rangos de edad 50-70 y 40-49, respectivamente.

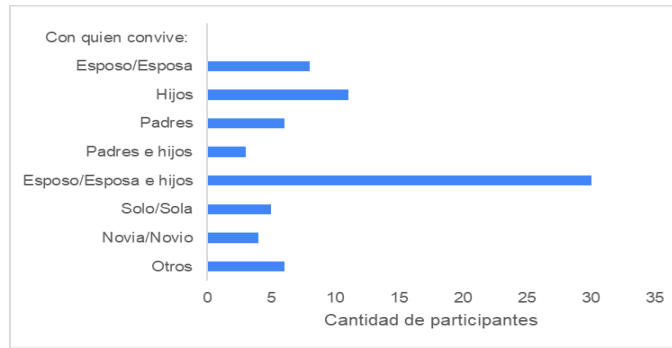


Gráfica 2. Tiempo en modalidad de teletrabajo y estado civil de participantes.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Con base a la gráfica anterior, se deduce que la mayor cantidad de participantes han estado durante 1 año o más en teletrabajo (44), lo cual podría significar una mejor adaptación en el puesto, así como satisfacción, debido a los tiempos de descanso, tiempo en familia y disminución de gastos.

Además, se percibe que la mayoría de los participantes estaban casados (35), lo cual también es reflejado en el dato de “con quien convive”. Seguidamente, hay una cantidad de 23 participantes solteros y finalmente, los demás están dentro de las categorías de “Divorciado” y “Viudo”.

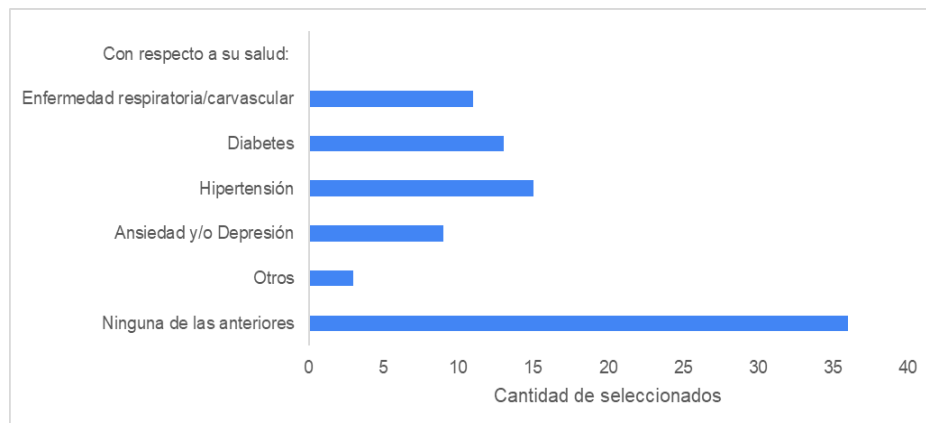


Gráfica 3. Enfermedades de la salud en los participantes.

Fuente: Elaboración propia (2022).

En referencia a las personas con quienes conviven los participantes, se deduce que la mayoría vive con su esposa/esposo e hijos (30), luego una cantidad de (11) viven con sus hijos; seguidamente, con una cantidad de 8 a las personas que viven con su esposo/esposa únicamente y que serían los datos más elevados a tomar en cuenta en el trabajo.

Se puede señalar que como la mayoría de participantes son mujeres, las personas con quienes conviven son sus esposos e hijos, por lo que se verifica que son mayormente casadas y debido a los resultados obtenidos, son las trabajadoras con mayor tiempo en la empresa.



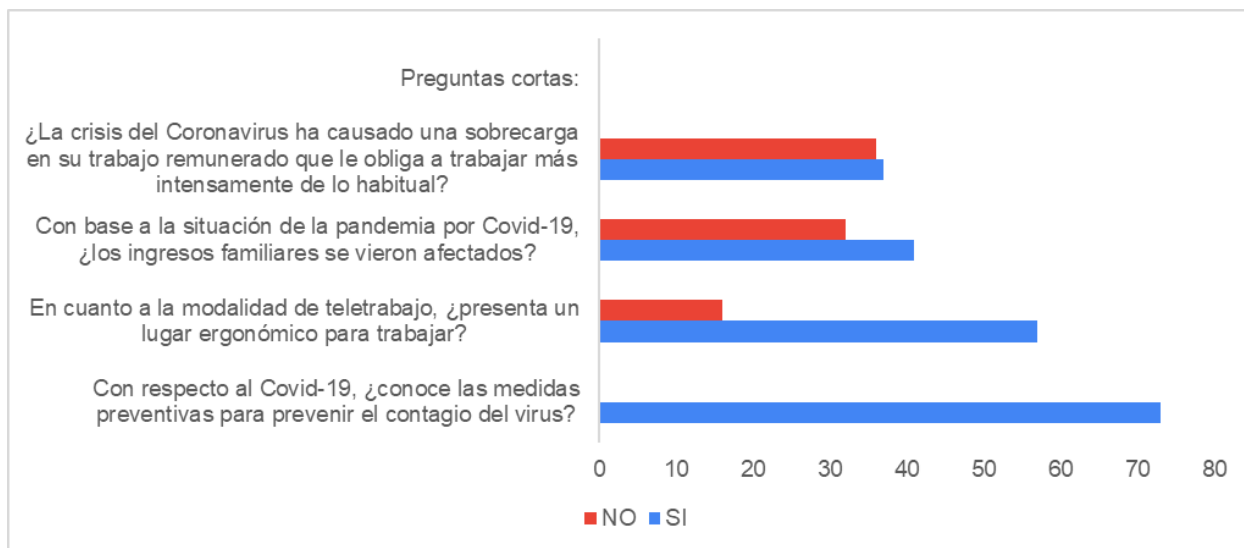
Gráfica 4. Salud de los participantes.

Fuente: Elaboración propia (2022).

En la gráfica anterior, se sostuvo la idea de buscar respuestas frente a la salud de los participantes, debido a que hay ítems de la variable de “Salud” que se asocian a los listados

anteriormente, además de otras variables cuya desmotivación podría generar ansiedad, depresión y otras afecciones médicas.

Se puede indicar que la mayoría de los participantes (36) no presenta ninguna enfermedad; sin embargo, hay una cantidad de 13 participantes con Diabetes, Hipertensión (15) y enfermedad respiratoria/cardiovascular (11) que podían no tener ningún efecto o haberse agravado tras la pandemia del COVID-19.



Gráfica 5. Covid-19 y modalidad de teletrabajo.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Por último, dentro del cuestionario de datos sociodemográficos se realizaron 4 entrevistas con opción de respuesta dicotómica, con la finalidad de percibir si la Crisis del Coronavirus había afectado el trabajo e ingresos. En lo que se observa, hay una respuesta equitativa, en cuanto a la sobrecarga del trabajo generado por el COVID19, con una cantidad de “SÍ” en 37 participantes y “NO” de 36 participantes.

En cuanto a los ingresos, 41 participantes confirmaron que la pandemia por COVID-19 afectó los ingresos familiares, en comparación con 32 participantes que optaron por la opción “NO”. De acuerdo con tener un lugar ergonómico para trabajar, 57 participantes eligieron la opción

“SÍ”, frente a 16 trabajadores que dijeron que no tienen un espacio cómodo para realizar sus funciones laborales.

Ya para terminar, en cuanto a la pregunta de si los trabajadores conocían las medidas para prevenir el contagio del virus, se ratifica que todos los participantes confirmaron que están conscientes de las medidas de prevención.

En lo que respecta al instrumento sobre la Satisfacción Laboral de las personas teletrabajadoras, los ítems presentados fueron elaborados por Hernández (2019), en relación a las siguientes variables: condiciones de trabajo, supervisión, reconocimiento, trascendencia, independencia/autonomía, comunicación con otras áreas, crecimiento de carrera, tecnología, desempeño laboral, equilibrio vida/trabajo, salud, economía y riesgo psicosocial. (Anexo 3).

Los siguientes gráficos nos demostrarán los resultados en cada de los ítems de forma resumida. Además, se presentan las proporciones, las cuales se obtienen dividiendo la cantidad de participantes de cada opción de respuesta entre el porcentaje de la muestra total de participantes (73%).

Cuadro N° 2. Resultados del cuestionario sobre la Satisfacción laboral de las personas teletrabajadoras.

ÍTEM	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy insatisfecho (P)	Insatisfecho (P)	Satisfecho (P)	Muy Satisfecho (P)
Ítem 1	6	5	35	27	0,08	0,07	0,48	0,37
Ítem 2	2	4	29	38	0,03	0,06	0,40	0,52
Ítem 3	2	6	31	34	0,03	0,08	0,43	0,47
Ítem 4	4	10	34	25	0,06	0,14	0,47	0,34

Ítem 5	2	9	39	23	0,03	0,12	0,53	0,32
Ítem 6	3	9	33	28	0,04	0,12	0,45	0,38
Ítem 7	4	1	34	34	0,06	0,01	0,46	0,47
Ítem 8	3	3	30	37	0,04	0,04	0,41	0,51
Ítem 9	4	2	29	38	0,06	0,03	0,40	0,52
Ítem 10	4	3	30	37	0,06	0,04	0,41	0,51
Ítem 11	3	4	30	36	0,04	0,06	0,41	0,49
Ítem 12	3	4	32	34	0,04	0,06	0,44	0,47
Ítem 13	3	2	32	36	0,04	0,03	0,44	0,49
Ítem 14	3	9	42	19	0,04	0,12	0,56	0,26
Ítem 15	3	1	37	32	0,04	0,01	0,51	0,44
Ítem 16	3	7	37	26	0,04	0,10	0,51	0,36
Ítem 17	3	3	39	28	0,04	0,04	0,53	0,38
Ítem 18	4	1	41	27	0,06	0,01	0,56	0,37
Ítem 19	3	7	43	20	0,04	0,10	0,59	0,27
Ítem 20	3	4	42	24	0,04	0,06	0,58	0,33

Ítem 21	4	3	41	25	0,06	0,04	0,56	0,34
Ítem 22	2	7	34	30	0,03	0,10	0,47	0,41
Ítem 23	3	6	36	28	0,04	0,08	0,49	0,38
Ítem 24	4	1	40	28	0,06	0,01	0,55	0,38
Ítem 25	2	6	45	20	0,03	0,08	0,62	0,27
Ítem 26	3	8	42	20	0,04	0,11	0,58	0,27
Ítem 27	2	8	48	15	0,03	0,11	0,66	0,21
Ítem 28	3	9	45	16	0,04	0,12	0,62	0,22
Ítem 29	2	6	43	22	0,03	0,08	0,59	0,30
Ítem 30	4	5	33	31	0,06	0,07	0,45	0,42
Ítem 31	2	2	43	26	0,03	0,03	0,59	0,36
Ítem 32	2	2	42	27	0,03	0,03	0,58	0,37
Ítem 33	2	4	41	26	0,03	0,06	0,56	0,36
Ítem 34	2	4	38	29	0,03	0,06	0,52	0,40
Ítem 35	3	1	35	34	0,04	0,01	0,48	0,41

Ítem 36	3	1	40	29	0,04	0,01	0,55	0,40
Ítem 37	3	1	44	25	0,04	0,01	0,60	0,34
Ítem 38	3	1	42	27	0,04	0,01	0,58	0,37
Ítem 39	2	5	31	35	0,03	0,07	0,43	0,48
Ítem 40	4	7	33	29	0,06	0,10	0,45	0,40

Fuente: Elaboración propia (2022).

Nota: Se analizan a continuación, los datos de las variables 1-11 con gráficas de los resultados; sin embargo, podrá verse en los Anexos 8-18 mayor información sobre los mismos.

En el cuadro anterior, se observa que las categorías «satisfecho» y «muy satisfecho», recogen la mayor cantidad de respuestas en cada uno de los ítems. Se realiza el cuadro de respuestas similar a la hecha por la autora Hernández (2019) en su trabajo sobre “Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia: Caso entidad de Salud”; sin embargo, se eliminaron los cuadros sobre el promedio de las discriminaciones, debido a que no generaba un valor significativo a las respuestas porcentajes obtenidos.

Además, se observa que la muestra se amplía a 73 participantes, en comparación a la muestra original propuesta de 70 personas. En cuanto a los ítems dicotómicos, estos se observan a continuación, debido a que tienen opciones de respuesta distintas, se prefirió realizar un cuadro aparte con sus resultados específicos.

Por otro lado, es importante notar que el cuadro no solo muestra los resultados de cada ítem, sino que también enseña la proporción (P) resumida de cada ítem en las opciones de “Muy insatisfecho”, “Insatisfecho”, “Satisfecho” y “Muy satisfecho”.

Estas proporciones se analizarán de la siguiente manera y en conformidad con el trabajo realizado por Hernández (2019).

- Ítems con las proporciones de “Muy Insatisfecho + Insatisfecho” en los cuales, los porcentajes son mayores al 10%.
- Ítems con las proporciones de “Muy satisfecho + Satisfecho” en los cuales, los porcentajes son mayores al 95%. Cuadro N. 2. Conteos para las dos categorías de respuesta de los ítems dicotómicos.

Cuadro N° 3. Resultados del cuestionario sobre la Satisfacción laboral de las personas teletrabajadoras.

ITEMS	SI	NO	SI (P)	NO (P)
Ítem 41	62	11	0,85	0,15
Ítem 42	55	18	0,75	0,25
Ítem 43	52	21	0,71	0,29
Ítem 44	8	65	0,11	0,89
Ítem 45	12	61	0,16	0,84
Ítem 46	69	4	0,95	0,05
Ítem 47	69	4	0,95	0,05

Ítem 48	69	4	0,95	0,05
Ítem 49	71	2	0,97	0,03

Fuente: Elaboración propia (2022).

Nota: Se analizan a continuación los datos de las variables 12-13 con gráficas de los resultados; sin embargo, podrá verse en los Anexos 19-22 mayor información sobre los mismos.

En el cuadro anterior, se observan las respuestas de los ítems 41- 49, que hacen parte de los ítems con dos opciones de respuesta y que serán evaluados de una forma similar.

Estas proporciones se analizarán de la siguiente manera y en conformidad con el trabajo realizado por Hernández (2019).

- Ítems con las proporciones de la respuesta “NO”, en los cuales, los porcentajes sean mayores al 20%.
- Ítems con las proporciones de respuesta “SÍ”, en los cuales, los porcentajes sean mayores al 95%.

Nota: Para el análisis de los resultados de “satisfacción” y de respuesta “SÍ”, se tomarán los porcentajes del 95% y mayores, a diferencia del trabajo de Hernández (2019) que se enfocó solamente en los mayores a este porcentaje, esto con el fin de abarcar más datos y tener un análisis más enriquecido de estos resultados.

En las siguientes páginas, se abarcarán los análisis de los ítems de “Insatisfacción”, “Satisfacción”, respuestas “SÍ” y “NO” con sus proporciones respectivamente. Luego, se realizará una correlación de los datos demográficos mostrados anteriormente con los resultados de “Satisfacción-Insatisfacción laboral”.

Análisis para los ítems de Insatisfacción

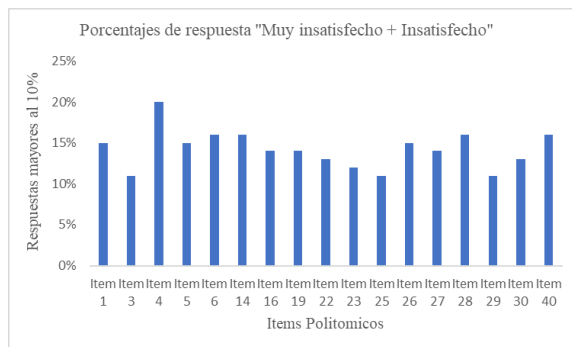


Gráfico 6. Resultados de los ítems de Insatisfacción con las proporciones mayores al 10%.

Fuente: Elaboración propia (2022).

De acuerdo a la gráfica anterior, se hará una observación de los resultados y porcentajes de los ítems mayores al 10%. Se toma el porcentaje final de Insatisfacción con la de porcentajes de las opciones de respuesta “Muy insatisfecho” y “Insatisfecho”.

Posteriormente, se percibe que los siguientes ítems no tienen porcentajes elevados de “insatisfacción”, lo cual indica una nota positiva en el trabajo de Recursos Humanos, en cuanto a satisfacer las necesidades psicológicas de los teletrabajadores. En base a esto, se puede deducir lo siguiente:

- Los ítems de la gráfica hacen referencia a las variables de: Condiciones de trabajo, Reconocimiento, Trascendencia, Independencia, Comunicación con otras áreas, Crecimiento de carrera y Tecnología y Salud.

Condiciones de trabajo

Los ítems en la variable de “Condiciones de trabajo” (Anexo 8) se refieren a los siguientes: “Con respecto al espacio que dispone para su teletrabajo” (15%), “En cuanto a la ventilación de su lugar de teletrabajo” (11%), “Con referencia al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo”(20%), “Con referencia al confort de temperatura de su espacio de trabajo para desempeñar sus funciones”

(15%) y “Con respecto a la adecuación y herramientas que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo” (16%).

Los resultados de “Condiciones de trabajo” indican un porcentaje de “insatisfacción” en 5 de 6 ítems de esta variable. Es importante establecer que la eficacia de los resultados de la persona teletrabajadora serán afectados negativamente, si la persona no se siente cómoda en su lugar ergonómico.

Tal y como lo expresa el ítem 6, en el cual, el porcentaje de insatisfacción es de un 16%, es necesario la adecuación y herramientas tanto ergonómicas como de trabajo, para que la persona teletrabajadora logre realizar sus funciones correctamente.

Según Rivera & Mora (2021: 8):

En este sentido, se insiste en el hecho de que condiciones de trabajo seguras y saludables son fundamentales para el trabajo decente. Este es uno de los principales retos en un contexto como el que transitamos, debido a ser el teletrabajo, una medida que surge no desde el acuerdo entre partes, sino como una medida de emergencia de carácter prácticamente obligatorio.

En base a lo anterior, a partir de la emergencia causada por la pandemia del COVID-19, es necesario realizar prácticas innovadoras y mejoras en las condiciones de trabajo de los trabajadores para asegurar que, en efecto, propicien el cumplimiento adecuado las funciones laborales. La satisfacción en las condiciones de trabajo estaría asociada al espacio, ventilación, ruido y temperatura. Estos elementos físicos podrían modificarse, en cuanto a ofrecer dispositivos/herramientas para disminuir estas condiciones negativas.

Para Gómez (2020:7), una de las variables involucradas a considerar en la satisfacción de las personas en su lugar de trabajo es la ubicación geográfica. Esta se define como la localización

física, oficinas o instalaciones del centro de trabajo. En relación a la Teoría de Herzberg, que ha sido nombrada a lo largo del trabajo, la variable de condiciones de trabajo se considera un factor de Higiene, debido a que es un factor donde su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción.

Reconocimiento

Los ítems de la variable de “Reconocimiento” (Anexo 10) se refiere a la siguiente: “Con las recompensas por el logro de los objetivos” (16%). Es valioso que las organizaciones y personas se apoyen mutuamente para el logro del mismo objetivo, cuyo camino extenso necesita tanto un esfuerzo del trabajador, como de la organización para remunerar dicho esfuerzo.

Según Chiavenato (1999: 39):

Las personas y las organizaciones están inmersas en un sistema de relaciones de intercambio: las personas hacen contribuciones a la organización, y de ésta reciben incentivos o recompensas. Las contribuciones que las personas hacen representan inversiones personales que deben proporcionar ciertos retornos, en forma de incentivos o recompensas.

En base a lo previsto, se presenta un porcentaje de insatisfacción de un 16%, es decir, no se percibe una relación mutua entre el esfuerzo dado con la recompensa recibida y que, por lo tanto, puede estar afectando la motivación del trabajador.

Tal y como lo ha planteado Chiavenato, es una relación de intercambio, dicho así, las contribuciones deben de ser mutuas, para que exista una relación saludable entre el trabajador y la organización y de esta forma, la motivación y eficacia del trabajador aumente considerablemente.

Trascendencia

Los ítems de la variable de “Trascendencia” (Anexo 11) hacen referencia a: “En cuanto a la posibilidad de usar su creatividad en su trabajo” (14%). Como ha sido planteado anteriormente, la trascendencia se percibe como ser trascendental en el desarrollo personal, es decir, ir más allá de lo propuesto (objetivos) y tener la capacidad para superarse. Es por ello, que el porcentaje de insatisfacción está asociada a la poca elección de creatividad que tienen los trabajadores en su puesto de trabajo.

Es fundamental que cada puesto tenga su propio espacio donde el trabajador pueda desarrollar su creatividad, ya que, de esta forma, el sujeto sentirá que es valorado y está desarrollando su área personal que podría llegar a contribuir a la empresa de una u otra forma. Se podría reconocer el concepto de trascendencia como un factor motivador, cuya presencia inspire al trabajador a desarrollarse de mejor manera en su puesto de trabajo.

Independencia/Autonomía

Los ítems de la variable de “Independencia” (Anexo 12) hacen referencia a: “En referencia a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo” (14%). Es relevante notar que no se refiere a la insatisfacción por la dependencia entre el trabajador y el supervisor sino, a la independencia para decidir aspectos en su puesto de trabajo. Es como tener la capacidad para tomar decisiones en su puesto de trabajo.

Hay que tomar en cuenta que no todas las posiciones tienen dicha autoridad; sin embargo, es importante darle cierta independencia/capacidad al trabajador para decidir en su puesto de trabajo, debido a que se considera crucial que la persona se sienta valiosa al poder tomar dichas decisiones en el trabajo.

Comunicación con otras áreas

La variable “Comunicación con otras áreas” (Anexo 13), contiene índices de insatisfacción en los ítems: “Con la interrelación con sus compañeros de trabajo” (13%) y “En relación a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros” (12%). Uno de los mayores retos de la modalidad de teletrabajo era mantener la relación entre los trabajadores evitando así, el aislamiento, depresión, ansiedad y otras afecciones emocionales en el trabajador.

Es por eso, que es realmente necesaria, la creación de herramientas sociales innovadoras para mantener y cuidar las relaciones interpersonales en el trabajo que han sido afectadas a causa de la pandemia de COVID-19.

Según Muñoz, Pabón & Valencia (2018:64):

Así, la organización que no gestiona oportunamente una comunicación alrededor del cambio que implica esta modalidad laboral, se enfrenta a consecuencias como la falta de motivación de los colaboradores, el miedo a la exclusión, la sensación de soledad y la ansiedad por ser despedido.

Bajo la misma línea, se recalca la importancia del uso de plataformas sociales, eventos interpersonales para unir a la población teletrabajadora, haciéndola sentir que está acompañada, que puede comunicarse con otros trabajadores, mantener espacios sociales y por ende, evitar la exclusión o sensación de aislamiento.

Crecimiento de carrera

La variable “Crecimiento de carrera” (Anexo 14) contiene índices de “Insatisfacción” en los siguientes ítems: “En referencia a la capacitación brindada para iniciar actividades en teletrabajo” (11%), “Con respecto a las capacitaciones relacionadas con su trabajo” (15%) y “Con

respecto a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos” (14%).

Estos ítems están asociados a desarrollarse profesionalmente en la empresa y más específicamente, poder avanzar en el puesto de trabajo. Es por eso, que el trabajador quiere estar capacitado en aspectos relacionados al trabajo, poder iniciar actividades, pertenecer a proyectos o tener funciones fuera de sus responsabilidades, debido a que esto puede brindarle nuevas oportunidades a la empresa.

La insatisfacción podría entenderse como la poca atención que muestran en el desarrollo profesional de los trabajadores, en los cuales genera desmotivación, debido a que podría hacerles indicar que no hay posibilidades de subir de puesto o más bien, interés de la empresa por querer capacitar a sus trabajadores en otras áreas y proyectos.

Tecnología

La variable de “Tecnología” (Anexo 15) hace referencia a los ítems: “Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones” (16%), “Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores” (11%) y “Con el equipo de cómputo que dispone” (13%). Los índices de insatisfacción en esta área están asociados a la motivación y eficacia del trabajador para realizar sus funciones en su puesto de trabajo.

Desde los comienzos de la modalidad de trabajo, es evidente que las plataformas cambian a diferencia de estar en las instalaciones de la empresa, es por ello, que se crean plataformas sociales, páginas o documentos para la realización de labores y se debe de entregar un equipo a cada trabajador.

Según Núñez & Quirós (2017:296):

Por lo tanto, ante la necesidad y conveniencia de implementar la práctica del teletrabajo, las empresas se están viendo obligadas a establecer estrategias y herramientas prácticas que les permita gestionar esquemas de productividad y alta eficiencia, mediante modelos y equipos virtuales, tanto cuando los trabajadores laboran al interior del país, como cuando realizan labores de campo o ruta, o bien viajes al extranjero.

Con base a lo anterior, es necesario reevaluar las estrategias utilizadas, plataformas creadas y el equipo entregado a los trabajadores que trabajan tanto en un lugar fijo como en aquellos que permanecen en campo o ruta.

Salud

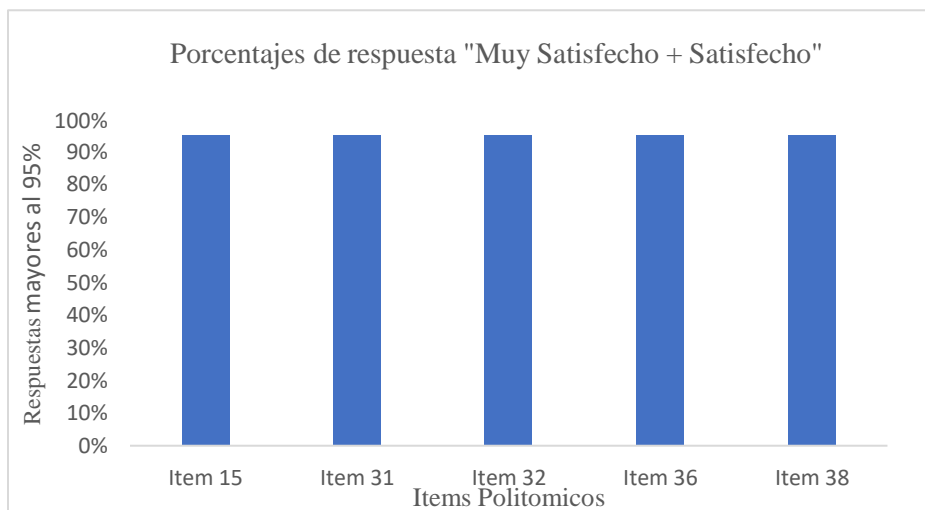
Finalmente, la variable de “Salud” (Anexo 18), el ítem con un alto índice de “insatisfacción” es: “Con la actividad física que realiza desde que teletrabaja” (16%). La salud debe de ser promovida por la empresa, siempre y cuando esta sea ejercitada, los trabajadores podrán seguir consejos, tener espacios para realizar actividad física, evitando comprometer el tiempo laboral y el familiar.

Según Arce & Rojas (2020: s.f.):

La actividad física es definida como todos aquellos movimientos que realiza el ser humano para mejorar la capacidad motora y muscular, es producto de la contracción muscular y aumenta el gasto de energía. Tenemos entonces, que la intencionalidad de la actividad física es mantener o mejorar la composición corporal.

Es fundamental que la empresa se interese por promover la salud en la población teletrabajadora, colaborando en reuniones, eventos que promuevan la misma y de cierta forma, le puedan dar espacios a las personas trabajadores para realizar actividad física.

Análisis para ítems de Satisfacción



Gráfica 7. Resultados de los ítems de Satisfacción con las proporciones mayores al 95%.

Fuente: Elaboración propia (2022).

De acuerdo a la gráfica anterior, se hará una observación de los resultados y porcentajes de los ítems mayores al 95%. Se incluyen los datos iguales al 95% a diferencia de cómo Hernández (2019) lo realizó en su investigación, esta modificación se realiza con tal de realizar un análisis más enriquecido en los resultados de “Satisfacción”. Se toma el porcentaje final de “Satisfacción” con la de porcentajes de las opciones de respuesta “Muy satisfecho” y “Satisfecho”.

En consiguiente, se percibe que los siguientes ítems tienen porcentajes elevados de “Satisfacción”, lo cual indica una nota positiva en el trabajo de Recursos Humanos, en cuanto a satisfacer las necesidades psicológicas de los teletrabajadores.

En relación a lo anterior, se deduce lo siguiente:

- Los ítems de la gráfica hacen referencia a las variables de: Trascendencia, Desempeño laboral, Equilibrio Vida/Trabajo y Salud, respectivamente.

Trascendencia

Primeramente, la variable de “Trascendencia” (Anexo 11) muestra un ítem con un índice alto de “Satisfacción”: “Cómo se siente en términos generales en su trabajo” (95%). Es una pregunta generalizada para comprender cómo se siente el trabajador en su puesto de trabajo abarcando todas las variables de una forma general, en donde el sujeto puede expresar su comodidad y desarrollo en la organización.

Por ende, podríamos resaltar la satisfacción del trabajador con un porcentaje igual al establecido de un 95% que indica que el sujeto se siente cómodo en el puesto ejercido.

Desempeño Laboral

En referencia a la variable de “Desempeño Laboral” (Anexo 16), los ítems mostrados en la gráfica 7 son: “Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo” (95%) y “Con las tareas y actividades que debe realizar en Teletrabajo” (95%). Ambos ítems demuestran la satisfacción del trabajador, asociado a la necesidad psicológica de sentirse que puede sobrellevar sus funciones y está satisfecho con su desempeño laboral.

Equilibrio vida/trabajo

La variable de “Equilibrio Vida/Trabajo” (Anexo 17) está asociada al ítem: “En lo que concierne al horario de su jornada laboral” (95%). Como puede observarse en la gráfica 7, se percibe que los trabajadores se sienten satisfechos con los horarios de su jornada laboral, lo que indica que el sujeto puede separar su vida laboral de su vida privada.

Es realmente importante este ítem, debido a que, es sumamente influyente en la motivación y eficiencia del trabajador, el poder desconectarse a una hora adecuada para terminar el día junto a sus seres queridos o de forma personal.

Según Organización Internacional del Trabajo (2020:18):

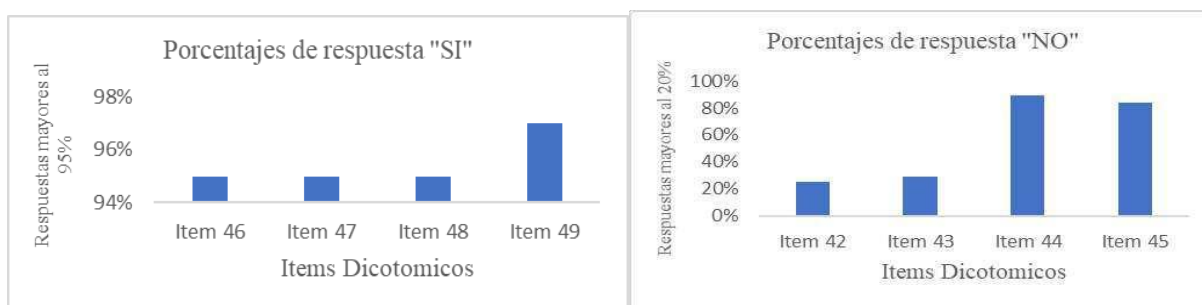
Manteniendo la carga de trabajo manejable y estableciendo expectativas claras y realistas en cuanto a los resultados concretos que deben alcanzarse, los trabajadores están mejor equipados para organizar su propio tiempo y sus tareas, a fin de equilibrar eficazmente sus obligaciones laborales con su vida personal, incluidas sus responsabilidades familiares.

Con base a lo anterior, es fundamental relacionar los horarios laborales con la carga de trabajo, extensión de tareas y los objetivos a alcanzar, debido a que serán piezas importantes en la separación de trabajo y vida privada, enfatizando en establecer expectativas claras y el tiempo requerido para la finalización de sus tareas.

Salud

Finalmente, la variable de “Salud” (Anexo 18) hace referencia al ítem de: “Con la calidad de su salud desde que teletrabaja” (95%). Este ítem está asociado al ítem de “Insatisfacción” analizado anteriormente, en cuanto a la actividad física; sin embargo, este ítem abarca la calidad de la salud de forma general y por lo tanto, es considerable enfatizar en el gran porcentaje de trabajadores que están satisfechos con su salud desde la modalidad de teletrabajo, del cual podría deducirse que hay mayores oportunidades de comer saludablemente.

Análisis para los ítems de respuesta “SÍ” y “NO”



Gráfica 8 y 9. Resultados de los ítems de respuesta “SI” y “NO” respectivamente con las proporciones mayores al 95% y el 20%.

Fuente: Elaboración propia (2022).

En las gráficas 8 y 9, se precisan las respuestas “SÍ” y “NO” del instrumento de medición de la Satisfacción Laboral de las personas teletrabajadoras. A partir de los ítems dicotómicos, se pretende visualizar los próximos datos:

- Porcentajes de respuestas “NO” mayores al 20%.
- Porcentajes de respuestas “SÍ” mayores al 95%.

Economía

Primeramente, el ítem 42 de la variable de “Economía” (Anexo 19) hace referencia a: “Ha presentado disminución de gastos por sostenimiento suyo desde que teletrabaja” (25%). El 25% de los trabajadores seleccionaron la respuesta “NO”, mientras que el 75% eligió que “SÍ”, indicando que si ha se observado una disminución en los gastos desde que se está en la modalidad de teletrabajo, lo cual contribuye a la satisfacción del trabajador.

Riesgo Psicosocial

El ítem 43 de la variable de “Riesgo Psicosocial” (Anexo 20) se basa en: “Es posible tomar pausas para descansar durante el trabajo”. El porcentaje de respuesta “SÍ” fue de un 71%, en

comparación a la respuesta “NO” de un 29%. Este resultado indica que los trabajadores sí pueden tomar tiempos de descanso sin afectar su desempeño laboral, por lo que muestra la satisfacción en la necesidad de descansar y estar tranquilos en su posición.

Así mismo, sucede con el ítem 44, con base en: “Discute con su familia por causa del trabajo”. Es importante recalcar estos aspectos, debido a que son positivos para la organización, en cuanto muestra que el teletrabajo no ha sido un problema y más bien, ha ayudado al trabajador a tener más tiempo personal, ahorrar, descansar y sentirse más tranquilo con su trabajo. En este ítem, se percibe un porcentaje de respuesta “NO” de un 89% y un porcentaje de respuesta “SÍ” de apenas un 11%.

Por otro lado, el ítem 45: “Hay mayor estrés trabajando desde el lugar donde realiza su trabajo”. La respuesta “NO” estuvo en un 84%, mientras que la respuesta “SÍ” fue un 16%, indicando que el teletrabajo no genera un mayor estrés en el sujeto. Podría deducirse, que el hecho de estar en “casa” o un espacio de trabajo relajado disminuye el estrés; más que la supervisión no es directa y hay mayor independencia del trabajador en esta modalidad.

Los últimos ítems 46 y 47 referidos a la variable de “Riesgo Psicosocial” contienen la misma cantidad de respuestas “NO” (5%), y “SÍ” (95%). Los ítems son los siguientes: “Puede hacer su trabajo con tranquilidad” y “Puede tener su trabajo al día”. Ambos, se refieren a la capacidad del trabajador de realizar sus funciones cada día y seguir manteniendo horarios de descanso, comida y un horario adecuado de salida.

Finalmente, se evalúan los dos ítems agregados por elaboración propia que constituyen a los objetivos específicos de: Capacitación del departamento de Recursos Humanos para afrontar las necesidades psicológicas y el afrontamiento de las necesidades psicológicas de los trabajadores. Los ítems elaborados son: “Está el departamento de Recursos Humanos capacitado para ayudar a

los teletrabajadores durante la pandemia del COVID-19” y “Le parece que el departamento de Recursos Humanos ha ayudado a satisfacer las necesidades de los trabajadores durante la pandemia del COVID-19”.

Primero, el ítem 48 sobre la capacitación de Recursos Humanos para ayudar a los teletrabajadores obtuvo un porcentaje de respuesta “SÍ” de un 95% y un porcentaje de respuesta “NO” de un 5%. Es posible confirmar que el departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A., está con base en la cantidad de respuestas positivas y capacitado para afrontar las necesidades psicológicas de los trabajadores durante la pandemia del COVID-19.

Segundo, el ítem 49 sobre el afrontamiento de las necesidades psicológicas desde la gestión de Recursos Humanos obtuvo un porcentaje de respuestas “SÍ” de un 97% y un porcentaje de respuesta “NO” de un 3%, inclinándose por confirmar el objetivo planteado al principio de la investigación, en el cual se ratifica que el departamento de RRHH de la empresa Avon de Costa Rica, S. A ha satisfecho las necesidades de los trabajadores durante la pandemia del COVID-19.

Hipótesis sobre los resultados de los datos sociodemográficos y los porcentajes de Satisfacción-Insatisfacción

En este apartado del análisis de datos, se pretende entrelazar los resultados de los datos sociodemográficos con los de satisfacción-insatisfacción del instrumento.

Como se ha examinado anteriormente y se han mostrado todos los resultados, el objetivo de la correlación es de observar patrones, causas-efectos y datos interesantes de los trabajadores, así como de la gestión del departamento de Recursos Humanos.

Primeramente, se abarca el dato de “Con quién convive” (Gráfica 3), donde se muestran los siguientes resultados: Esposo/Esposa (8), Hijos (11), Padres (6), Padres e hijos (3),

Esposo/Esposa e hijos (30), Solo/Sola (6), Novia/novio (4), Otro (6). Los ítems asociados son el 35 (tiempo en cercanía con familia), 44 (discusiones familiares) y 45 (estrés en espacio de trabajo).

Con base en los datos mencionados, se podría deducir la satisfacción en el ítem 35, debido a que la mayoría de los participantes conviven con más de una persona en casa; por lo tanto, mostrando cercanía con quienes viven. A la misma vez tanto para el ítem 44 como el 45, el porcentaje de insatisfacción, es decir de discusiones familiares y estrés es relativamente bajo en comparación con la satisfacción de que ninguno de los dos es generado en el espacio donde trabaja y convive con los demás miembros familiares.

Por otro lado, se puede asociar a los resultados de las enfermedades de salud de los participantes (Gráfica 4), en cuanto el porcentaje de ansiedad/depresión es de 12,5%, por ende, se puede afirmar que el hecho de convivir con demás personas, influye emocionalmente en el trabajador, a pesar de mantenerse a distancia con sus colegas, debido a que se puede deducir que el trabajador no se va a aislar, mientras conviva con su familia.

De la misma forma, se señalan los ítems 22 y 23 asociados a “interrelación con sus compañeros” y “frecuencia con la cual, se contacta con compañeros”. Dichos ítems, cuyos porcentajes de insatisfacción sobrepasan el 10% pueden causar en el sujeto aislamiento, depresión, ansiedad por sentirse incluido en la empresa cuyos resultados, se expresan en la gráfica 4 de enfermedades de salud, en cuanto a la ansiedad/depresión es de 12,5%; sin embargo, el hecho de que el trabajador conviva con más de una persona podría contribuir a disminuir este sentimiento de soledad en el trabajador.

De igual forma, es importante enfatizar estos aspectos de comunicación, debido a que hay trabajadores que conviven solos y que, a pesar de ser un porcentaje bajo, el no tener interrelación con sus compañeros genera un efecto negativo en sus funciones laborales.

Desde los datos sociodemográficos, la pregunta corta de: ¿La crisis del Coronavirus ha causado una sobrecarga en su trabajo remunerado que le obliga a trabajar más intensamente de lo habitual? toma relevancia, en cuanto a un porcentaje de 50,7% que dijo que “sí”, mientras que 49,3% dijo que “no”. Se logra entender, que la realidad es que parte de la población siente la sobrecarga; sin embargo, la otra gente ha logrado adaptarse y sentirse cómoda en las funciones/tareas diarias.

Es realmente llamativo que, en esta parte, la división de si el Covid-19 ha generado una sobrecarga es equitativa; sin embargo, si observamos los ítems 46 y 47, que hacen referencia a: ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad? y ¿Puede tener su trabajo al día? nos muestra resultados opuestos o más bien, que nos confirman que, a pesar de la sobrecarga, el trabajador ha logrado mantener su puesto en orden.

Los resultados del ítem 46 y 47 indican una respuesta “SÍ” con un 95% y una respuesta de “NO” de un 5%. Por lo tanto, se puede afirmar que, aunque haya una sobrecarga de trabajo causado por el COVID-19, los trabajadores han logrado realizar y mantener su trabajo al día con tranquilidad.

La siguiente pregunta de los datos sociodemográficos se refiere a: Con base en la situación de la pandemia por COVID-19, ¿los ingresos familiares se vieron afectados?, con un porcentaje de 56,2% de afirmación y un porcentaje de 43,8% de negación. Es posible asociar el dato con los dos ítems 41 y 42 pertenecientes a la variable de “Economía”.

Los ítems se refieren a: ¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que el trabajo en modalidad presencial? (SÍ: 85%, NO: 15%) y ¿Ha presentado disminución de gastos por sostenimiento suyo desde que teletrabaja? (SÍ: 75%, NO: 25%).

Se logra identificar que a pesar de que los ingresos fueron afectados, de acuerdo a los participantes (56,2%) para la mayoría de los trabajadores, el teletrabajo ha sido no solo más rentable, sino que también ha presentada disminución de gastos desde el desarrollo de esta modalidad de trabajo. Es importante tener en cuenta, que esto genera satisfacción en el sujeto y mayor eficacia en el trabajo para tener opciones potenciales de quedarse en esta modalidad, cuando la situación del COVID-19 disminuya.

La tercera pregunta de respuesta dicotómica de los datos sociodemográficos es sobre: En cuanto a la modalidad de teletrabajo, ¿presenta un lugar ergonómico para trabajar? Con una respuesta afirmativa de 78,1% y una negativa de 21,9%, por lo que, se deduce que los trabajadores tienen un lugar cómodo para realizar sus funciones laborales.

En cuanto a los ítems relacionados, los resultados muestran discrepancias, debido a que los porcentajes de insatisfacción aumentan, cuando se le pregunta al trabajador sobre la variable de condiciones de trabajo. Los siguientes ítems son:

- Ítem 1. ¿Con respecto al espacio qué dispone para su teletrabajo (15%).
- Ítem 3. ¿En cuanto a la ventilación de su lugar de teletrabajo? (11%).
- Ítem 4. ¿Con referencia al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo? (20%).
- Ítem 5. ¿Con referencia al confort de temperatura de su espacio de trabajo para desempeñar sus funciones? (15%).
- Ítem 6. ¿Con respecto a la adecuación y herramientas que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo? (16%).

Con respecto a lo anterior, los porcentajes de insatisfacción están reflejados en aspectos negativos del lugar ergonómico de trabajar, a pesar de que el porcentaje de afirmación de tener un espacio cómodo de trabajo, sea mayor al porcentaje de negación. Es interesante observar que los

resultados cambian si la pregunta es generalizada, en comparación a aspectos específicos de la misma; sin embargo, en cualquiera de ambos casos, el porcentaje de satisfacción es mayor.

Es importante reconocer que el trabajador considera la comodidad como una necesidad y la ausencia de esta, provoca frustración, tristeza y desmotivación en la realización de sus funciones laborales.

En último lugar, está la pregunta Con respecto al COVID-19, ¿conoce las medidas preventivas para prevenir el contagio del virus?

“La Prevención se define como las “Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (OMS 1998 citado por Julio, Vacarezza, Álvarez & Sosa, 2011).

Con base en lo anterior, es fundamental que la empresa conozca las medidas preventivas, que como lo postulan los autores, no sólo previene la aparición de la enfermedad, sino también reduce los factores de riesgo.

En cuanto a las medidas preventivas, todos los participantes afirmaron que conocían las mismas dentro de la empresa; por lo que podría deducirse que el departamento de Recursos Humanos ha informado y ayudado a sus trabajadores durante la pandemia del COVID-19. Se podría asociar al ítem 48, el cual ha mostrado la satisfacción de los participantes en el papel de Recursos Humanos de Avon de Costa Rica, S.A., durante el COVID-19.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El trabajo investigativo ha mostrado una imagen de cómo la pandemia del COVID-19 ha causado una nueva modalidad de trabajo, cuyas organizaciones se han tenido que adaptar, debido a la emergencia actual. Es por eso, que se ha propuesto analizar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos.

Bajo esa misma línea, se han puntualizado los objetivos específicos de gran importancia como determinar si el departamento de Recursos Humanos está capacitado y de estarlo, cómo ha afrontado estas necesidades psicológicas y la evaluación de cómo los trabajadores han afrontado dichas necesidades psicológicas.

De este modo, se confirma que, a través del trabajo investigativo, se señala que de acuerdo a los trabajadores, el departamento de Recursos Humanos está capacitado y que ha satisfecho las necesidades psicológicas durante la pandemia del COVID-19. Los trabajadores mostraron su satisfacción en términos generales, en las tareas (funciones) y en el horario propuesto.

No obstante, el objetivo planteado sobre la evaluación de cómo los trabajadores han afrontado sus necesidades psicológicas fue respondido indirectamente desde las 13 variables construidas por la autora Hernández (2019); sin embargo, hubo cierta limitación donde no se obtuvieron respuestas sobre lo que los trabajadores hicieron para afrontar sus necesidades.

Seguidamente, se planteó el trabajo de investigación desde el paradigma Positivista de Augusto Comte, el cual estudiaba la causa-efecto de los eventos. Desde esta premisa, se planteó a través de un cuestionario creado por Leidy Viviana Hernández Salazar (2019) sobre “Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia: Caso entidad de Salud”.

Mediante una serie de preguntas se pretendió comprender el efecto de la gestión de Recursos Humanos para satisfacer las necesidades psicológicas de los trabajadores durante la modalidad de teletrabajo.

Además del cuestionario de Satisfacción laboral para Teletrabajadores, se añadieron 2 partes de elaboración propia. En primer lugar, un cuestionario de datos sociodemográficos, desde el cual, se recolectaba información básica de la persona, con la finalidad de luego correlacionar ciertos datos con las respuestas de satisfacción-insatisfacción del instrumento.

Asimismo, se agregaron 2 preguntas con respuestas dicotómicas al final del instrumento, cuya finalidad era responder a los objetivos de capacitación y afrontamiento de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores desde la gestión de Recursos Humanos.

Seguidamente, los resultados de la aplicación del instrumento señalaron aspectos de insatisfacción que pueden ser trabajados a través de oportunidades de mejora. Los resultados de insatisfacción fueron reflejados en las siguientes variables: condiciones de trabajo (tener un espacio cómodo para realizar las funciones laborales), reconocimiento (recompensas en el logro de objetivos) y trascendencia (creatividad en el trabajo).

Del mismo modo, otras variables fueron independencia/autonomía (capacidad para decidir libremente aspectos de trabajo), comunicación con otras áreas (interrelación con compañeros), crecimiento de carrera (capacitaciones y oportunidades de participación y promoción), tecnología (aplicaciones y programas para cumplir con funciones) y salud (actividad física en modalidad de teletrabajo).

Estos ítems tuvieron un porcentaje de insatisfacción, mayor al 10%, por lo cual fueron analizadas en busca de oportunidades de mejora para aumentar la satisfacción.

En contraparte, también se identificaron aspectos positivos en la población participante, cuyos resultados mostraron satisfacción en áreas como: trascendencia (cómo se siente, en términos generales con el trabajo), desempeño laboral (objetivos y funciones), equilibrio vida/trabajo (horario laboral) y salud (calidad de la salud desde la modalidad de teletrabajo).

Con respecto a los resultados de las preguntas dicotómicas, se presenta una disminución en los gastos desde que se está en la modalidad de teletrabajo, elección de tomar pausas (tiempos de descansos) se afirma que desde la modalidad de teletrabajo hay menor estrés y discusiones familiares. Igualmente, se señala que, a pesar de la sobrecarga de trabajo, los trabajadores han logrado mantener su trabajo al día con tranquilidad. Finalmente, se indicó satisfacción de los trabajadores a la capacitación y gestión de Recursos Humanos para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores.

En definitiva, se han cumplido los objetivos propuestos en la presente investigación, así mismo, se exponen resultados importantes que demuestran como las necesidades psicológicas se han gestionado desde el departamento de Recursos Humanos y la satisfacción-insatisfacción en los aspectos anteriormente mencionados.

Por último, no se limitó a analizar estas necesidades psicológicas sino también buscar oportunidades de mejora para ayudar al departamento de Recursos Humanos a gestionar las mismas.

5.2. Recomendaciones

Primeramente, es valioso enfatizar que los trabajadores están satisfechos, en términos generales con su trabajo, con el equipo que disponen, en base a sus tareas/actividades de su puesto y de acuerdo, al horario laboral. Asimismo, es importante mantener y reforzar estos aspectos,

debido a que los trabajadores encuentran mayor satisfacción, cuando su entorno laboral es favorable y por ende, a mayor satisfacción, mayor será el rendimiento y productividad del trabajador.

En cuanto a las oportunidades de mejora, se han logrado identificar aspectos de insatisfacción cuya respuesta a ellos puede contribuir a aumentar la satisfacción de los trabajadores en la empresa de Avon de Costa Rica, S.A.

En torno a estos, se mencionan las siguientes: creación de espacios (mediante plataformas) virtuales para el desarrollo y mantención de relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, con la finalidad de aumentar la cercanía en los tiempos actuales de Covid-19; asistir al trabajador en la planeación (equipo, comodidad y herramientas) de un espacio de trabajo para el cumplimiento adecuado de sus funciones.

Seguidamente, creación de espacios de trabajo, en donde el trabajador pueda tomar decisiones sobre su trabajo; por ejemplo planificación de tareas/actividades, potenciar el crecimiento profesional de los trabajadores por medio de capacitaciones o proyectos, con el fin de lograr la promoción a otros puestos de trabajo, debido a que a mayor formación, mayor será la satisfacción del trabajador y finalmente, el desarrollo de programas/plataformas para la realización de las funciones laborales.

Así mismo, promover la salud (actividad física) en el trabajo por medio de consejos /espacios en el trabajo, donde se desarrollan clases virtuales acerca de la importancia de la actividad física en tiempos de COVID-19.

En definitiva, es importante seguir realizando estudios sobre la modalidad de teletrabajo en las organizaciones, con el fin de lograr obtener resultados relacionados a las necesidades

psicológicas del trabajador, así como buscar oportunidades de mejora para apoyar el teletrabajo en un futuro próximo.

Referencias

- Acosta, G., Escobar, G., Bernaola, G., Alfaro, J., Taype, W., Marcos, C. y Amado, J. (2020). Caracterización de pacientes con COVID-19 grave atendidos en un hospital de referencia nacional del Perú. *Rev. Perú Med Exp. Salud Pública*.
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Ediciones Granica S.A. 3ª edición.
- Andrade, M. y Rodríguez, E. (2018). *Teletrabajo Colombia: Una aproximación a los riesgos laborales*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá.
- Andrade, R. (2014). *Teletrabajo y estrés laboral, una relación significada por trabajadores de una empresa de servicios*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Escuela de Psicología: Chile.
- Arce, L. y Rojas, K. (2020). *Actividad física y tiempos de comida en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica*. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica.
- Arévalo, R., Álvarez, G. y Miles, D. (2014). *Evidencia Española sobre los factores higiénicos y motivadores de la teoría de Herzberg sobre motivación laboral*. Universidad de Vigo.
- Balluerka, N., Gómez, J., Dolores, M., et al. (2020). *Las consecuencias Psicológicas de la la Covid-19 y el confinamiento*. Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitateko Argitalpen Zerbitzua.
- Becerra, L. (2020). *Riesgos Psicosociales asociados al teletrabajo*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá, Colombia.
- Bilbao, J. y Vega, M. (s.f.). *NPT 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.

- Castillo, J. (2017). *Implementación de la figura del teletrabajo en el sector público de Costa Rica: avances y desafíos*. Cuaderno Jurídico y Político, Vol. 3., No. 9. Universidad Politécnica de Nicaragua.
- Chávez, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Editorial McGraw Hill. Tercera Edición.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw Hill. Quinta Edición.
- Chiluisa, E. (2019). *Teletrabajo: La percepción que tiene el teletrabajador sobre su salud laboral, en la ciudad de Quito*. Universidad Central de Ecuador.
- Espinoza, L. y Sáurez, K. (2020). *Actividad física y tiempos de comida en teletrabajadores trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica*. Universidad Estatal a Distancia, Vicerrectoría Ejecutiva, Servicio Médico UNED, 2050 Sabanilla, San José, Costa Rica.
- Figuroa, D. (2020). *Fortalecimiento de Competencias Laborales para el Teletrabajo en la UNAD*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD Bogotá - Colombia.
- Gallegos, W., Mora, J. y Cuentas, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante en las relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, vol. 21, núm. 2. Universidad Católica San Pablo, Perú.
- Godínez, V. (2013). *Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico-crítica*.
- Gordon, S. (2020). El COVID-19 y la salud mental: ¿Cuáles son las consecuencias? *Psicología Iberoamericana*, vol. 28, núm. 1. Ciudad de México.

- González, C. y González, J. (2009). Tecnología y humanización de los cuidados. Una mirada desde la teoría de las relaciones interpersonales. *Índex Enferm vol. 18*, núm. 1 Granada.
- Gutiérrez, A., Cruz, A., Sánchez, A. *et al.* (2020). Protocolo de atención psicológica a distancia para el personal de salud en trabajo directo con pacientes afectados por COVID-19. *Ciencias Sociales y Humanísticas, Vol. 10*, núm. 2.
- Haz, I. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral: Un análisis de estudios previos*. Universidad Espíritu Santo Facultad de Postgrados Guayaquil – Ecuador.
- Hernández, L. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia*. Caso entidad de Salud. Universidad Externado de Colombia.
- Leyton, A., Ospina, M. y Pinzón, J. (2020). *El Teletrabajo y los Factores de Riesgo Psicosociales en los Trabajadores de la Empresa Logística y Control de Seguridad Ltda*. Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Universidad Ean. Tolima, Colombia.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM, Vol. 8, N.º 15*.
- Julio, V., Vacarezza, M., Álvarez, C. y Sosa, A. (2011). *Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud*. © Prensa Médica Latinoamericana.
- Madero, S. (2019). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*. Acta Universitaria. ISSN online 2007-9621.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universitat EAFIT*: Colombia.
- Marín, A. (2018). *Teletrabajo y percepción de la productividad: un análisis de la productividad*

laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia-Colombia. Universidad de Antioquia, Medellín.

Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una Organización de salud del sector privado. *Horiz Med* 2017; 17(4): 42-52.

Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, Vol. 9 (2) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X. Instituto Superior Tecnológico O'Higgins.

Mora, P., Rincón, I. y Herrera, S. (2017). *Ventajas y desventajas del teletrabajo a nivel Psicosocial.* Universidad Cooperativa de Colombia.

Muñoz, D., Pabon, M. y Valencia, B. (2017). *Comunicación Organizacional en torno al teletrabajo.* Edición 18. Medellín, Colombia.

Núñez, N. y Quirós, A. (2017). *El teletrabajo en Costa Rica. Un estudio exploratorio sobre su implementación en la gran área metropolitana.* Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Coronavirus.* https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.

Quaglia, A. y Gutiérrez, C. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral.* Piura, Perú.

Ramírez, I. (2021). *Plan de capacitación con enfoque en bioseguridad por la pandemia Covid-19 para el personal de servicios generales de la PUCESE.* Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

Restrepo, S., Alonso, M., Vallejo, S. et al. (2020). *Educación Sociedad y Empresa en tiempos del COVID-19.* México.

Rivera, L. y Mora, H. (2001). *Teletrabajo y trabajo decente en Costa Rica.* Friedrich-Ebert-Stiftung.

- Rodriguez, D. y Pardo, M. (2020). *Ensayo: El teletrabajo en tiempos de COVID-19*. Universidad Católica de Colombia.
- Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª Edición: McGraw Hill education.
- Sánchez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19*. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. Trujillo, Perú.
- Sanjuan, P. y Ávila, M. (2016). *Afrontamiento y motivación como predictores del bienestar subjetivo y psicológico*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.
- Pacifico, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, vol. 14, núm. 1.
- Parada, J. (2017). *Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente*. Universidad Bicentenario de Aragua. Maracay, Venezuela.
- Peíro, JM. y Soler, A. (2020). *El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea*. *IvieLab*. Universitat de Valencia.
- Pinto, A. y Muñoz, G. (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis*. Universidad Adolfo Ibáñez.
- Torres, O., González, M., Santamaria, P. y Parra, P. (2020). *Promoción y prevención de la salud mental. El teletrabajo se vive sin estrés*. Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano.
- Turienzo, R. (2016). *El Pequeño libro de la motivación*. Alienta Editorial.
- Ulate, B., Vásquez, K. y Murillo, G. (2020). *Teletrabajo: Fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19*.

- Ulate, A. y Rojas, J. (2015). *La satisfacción de las necesidades psicológicas básicas asociadas al uso de Facebook y su relación con el disfrute*. Universidad de Costa Rica, San José.
- Vargas, C., Acosta, R. y Bernilla, A. (2020). *El nuevo Coronavirus y la pandemia del COVID-19*. Rev Med Hered.,31:125-131.
- Valero, N., Vélez, M., Durán, A. et al. (2020). *Afrontamiento del Covid-19: estrés, miedo, ansiedad y depresión*. Enferm Inv., 5(3):63-70.
- Versoza, L. (2016). *La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual*. INNOVA Research Journal, Vol. 1, No.11:97-104.
- Villamar, J. (2015). *El positivismo y la investigación científica*. Edición No. 35.RevistaEmpresarial Vol. 9–No. 3.

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

EN CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLÓGICO DEL COLEGIO DE PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA DE COSTA RICA

La presente investigación sobre la “Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S. A” será realizada por Daniel Lizarazo Mikly, bachiller en Psicología de la Universidad Latina de Heredia para el grado de Licenciatura.

El objetivo principal del trabajo es analizar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante el COVID-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A.

Además, la información que se recopile será absolutamente confidencial, y sólo será compartida con el tutor del presente trabajo para efectos de optar por la tesis del grado de Licenciatura por la Universidad Latina de Costa Rica. Los resultados se mostrarán de forma general sin evidenciar individualidades (nombre y otros datos demográficos).

Es relevante mencionar que la participación es voluntaria y si desea negarse a colaborar en la investigación está en su derecho de hacerlo. En caso de no sentirse cómodo o tenga alguna dificultad para continuar en el proceso de investigación puede retirarse en el momento que lo estime conveniente.

Atendiendo al Artículo 41 del Código de Ética y Deontología del Colegio Profesional de Psicólogos/as de Costa Rica, se establece que:

“A menos que exista una limitación legal, reglamentaria o contractual, la o el profesional en psicología podrá utilizar, para trabajos científicos, los datos que recoja o elabore dentro de la institución donde trabaje, resguardando la privacidad de la información y confidencialidad de las personas usuarias”.

En cuanto al trabajo que se va a realizar en este espacio, es necesario que usted esté informado/a de:

Sus derechos:

-Siendo su participación totalmente voluntaria, tiene el derecho de dar por finalizada, el cuestionario en el momento que lo decida.

-Preguntar y que le sean aclaradas todas las dudas que le surjan, con respecto al cuestionario.

-Recibir una devolución de los resultados del cuestionario (finalizado el proceso) y de quererlo, que se le extienda un informe escrito.

-A que el/la profesional le trate con absoluto respeto e interponga sus mejores conocimientos y prácticas al brindarle la atención.

-A que se guarde confidencialidad de los resultados de la evaluación.

Leído el consentimiento informado y aclarada cualquier duda de la persona consultante, el día _____ del mes _____ del año _____.

Me manifiesto, de acuerdo en seguir adelante con el cuestionario.

Nombre del/la consultante

Firma

N° Cédula

Anexo 2.

CUESTIONARIO DE

“Medición de Satisfacción Laboral para las personas Teletrabajadores”

El siguiente cuestionario permitirá conocer la satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A. A través de los resultados obtenidos, se podrá analizar y determinar oportunidades de mejora para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores.

Mediante el siguiente instrumento, se determina si el departamento de Recursos Humanos ha brindado las herramientas psicológicas para que los teletrabajadores potencien sus habilidades personales para superar la pandemia. Al mismo tiempo, se pretende evaluar cómo los teletrabajadores han afrontado estas necesidades psicológicas.

Mencionar la recolección de datos personales y la estructuración del cuestionario. Ítems, escala.

Debe responder en el grado usted se identifique en la siguiente escala:

1	2	3	4
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Cumplidamente las cuestiones de las que tenga conocimiento, por ejemplo, si no conoce o si no ha realizado prácticas externas, no responda a las preguntas asociadas, es preferible dejarlas en blanco.

Anexo 3.

Cuestionario de Datos Socio-Demográficos

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas. Especifique su respuesta marcando con una (X) la respuesta que corresponde a su situación actual. Las respuestas son anónimas y los resultados de este instrumento serán empleados para la tesis de licenciatura de la Universidad Latina de Heredia. Se agradece de antemano, su participación en la realización de esta investigación.

Edad: _____

Género:

Mujer _____ Hombre _____ Prefiero no decirlo _____

Estado Civil:

Soltero(a) _____ Casado(a) _____ Divorciado(a) _____ Viudo(a) _____ Otro _____

Con quien convive: _____

Con respecto a su salud y la de las personas que conviven con usted, marque, por favor, lo que corresponda a su situación (pueden marcar más de una opción).

Enfermedad respiratoria/cardiovascular: _____ Diabetes: _____ Hipertensión: _____ Ansiedad y/o Depresión: _____ Alguna incapacidad: _____

¿La crisis del Coronavirus ha causado una sobrecarga en su trabajo remunerado que le obliga a trabajar más intensamente de lo habitual? Si: _____ No: _____

Con base a la situación de la pandemia por COVID-19, ¿los ingresos familiares se vieron afectados? Si: _____ No: _____

En cuanto a la modalidad de teletrabajo, ¿presenta un lugar ergonómico para trabajar?

Si: _____ No: _____

Con respecto al COVID-19, ¿conoce las medidas preventivas para prevenir el contagio del virus? Si: _____ No: _____

Anexo 4.

Cuestionario de Medición de Satisfacción Laboral para las personas Teletrabajadores

A continuación, se le presentan una serie de ítems. Especifique su respuesta marcando con una (X) la respuesta que corresponde a su situación actual. Las respuestas son anónimas y los resultados de este instrumento serán empleados para la tesis de licenciatura de la Universidad Latina de Heredia. Se agradece de antemano, su participación en la realización de esta investigación.

ÍTEMS	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
¿Con respecto al espacio que dispone para su teletrabajo?				
¿En lo referente a la iluminación de su lugar de teletrabajo?				
¿En cuánto a la ventilación de su lugar de teletrabajo?				
¿Con referencia al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?				
¿Con referencia al confort de temperatura de su espacio de trabajo para desempeñar sus funciones?				
¿Con respecto a la adecuación y herramientas que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?				
¿En relación al control que ejerce su jefatura sobre usted desde que teletrabaja?				
¿En relación a la forma en que su jefatura evalúa su desempeño?				
¿En relación a la frecuencia de comunicación con su jefatura?				
¿Con respecto al tiempo de respuesta que recibe de su jefatura?				
¿Cuál es su percepción sobre la retroalimentación de su trabajo que recibe de su jefatura?				
¿Con la forma en que su jefatura reconoce su trabajo?				

- ¿Con el apoyo que recibe de su jefatura?
- ¿Con las recompensas por el logro de los objetivos?
- ¿Cómo se siente en términos generales en su trabajo?
- ¿En cuanto a la posibilidad de usar su creatividad en su trabajo?
- ¿En cuanto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?
- ¿En cuanto al desarrollo de sus habilidades a partir de su trabajo?
- ¿En referencia a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?
- ¿En cuanto a la posibilidad de programar sus trabajos durante el día?
- ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo?
- ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?
- ¿En relación a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?
- ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmite el departamento de Recursos Humanos?
- ¿En referencia a la capacitación brindada para iniciar actividades en teletrabajo?
- ¿Con respecto a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?
- ¿Con respecto a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?
- ¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?
- ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?
- ¿Con el equipo de cómputo qué dispone?

¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?

¿Con las tareas y actividades que debe realizar en Teletrabajo?

¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja?

¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?

¿Con relación al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo?

¿En lo que concierne al horario de su jornada laboral?

¿Sobre el tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el trabajo?

¿Con la calidad de su salud desde que teletrabaja?

¿Con el consumo de alimentos de casa desde que teletrabaja?

¿Con la actividad física que realiza desde que teletrabaja?

Instrucciones: Por favor, conteste cada una de las siguientes preguntas con sinceridad y según lo que considere. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que considere más cercano a su realidad.

ÍTEMS	SÍ	NO
¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que el trabajo en modalidad presencial?		
¿Ha presentado disminución de gastos por sostenimiento suyo desde que teletrabaja?		
¿Es posible tomar pausas para descansar durante el trabajo?		
¿Discute con su familia por causa del trabajo?		
¿Hay mayor estrés trabajando desde el lugar donde realiza su trabajo?		
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?		
¿Puede tener su trabajo al día?		
¿Está el departamento de Recursos Humanos capacitado para ayudar a los teletrabajadores durante la pandemia del Covid-19?		
¿Le parece que el departamento de Recursos Humanos ha ayudado a satisfacer las necesidades de los trabajadores durante la pandemia del Covid-19?		

Anexo 5.

Evaluación de Prueba Piloto

Los puntos a evaluar sobre los instrumentos son:

1. El lenguaje de este instrumento fue entendible Si

No

Explique _____

2. ¿Todas las preguntas fueron comprendidas?: Si

No

Explique _____

3. ¿Los términos utilizados fueron todos comprendidos?

Si

No

¿Cuál no? _____

4. ¿Cómo calificaría usted la extensión del cuestionario?

1. Poco extenso

2. Extensión adecuada

3. Demasiado extenso

5. ¿Cuánto tiempo se demoró en responder el cuestionario?

0-5 Minutos

6-10 Minutos

11-20 Minutos

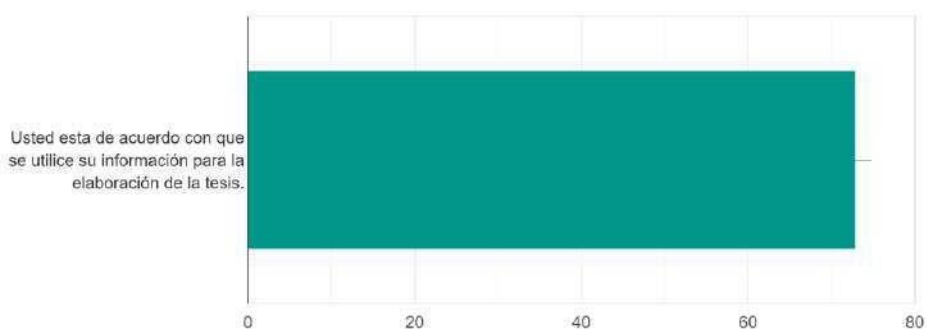
Más de 20 minutos. En este caso, especifique cuánto duró realizando el cuestionario.

6. Si tiene algún tipo de comentarios acerca del cuestionario y su diligenciamiento, por favor diligencie a continuación.

Anexo 6.

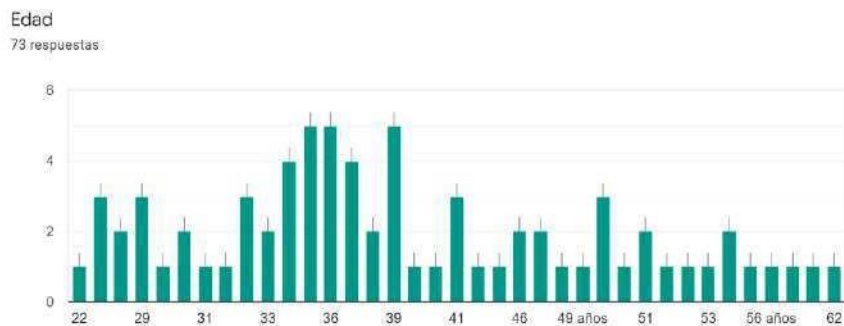
Consentimiento informado

Con respecto a lo anterior:
73 respuestas



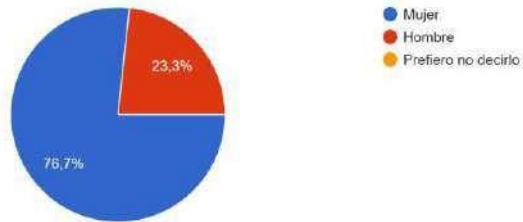
Anexo 7.

Datos Sociodemográficos



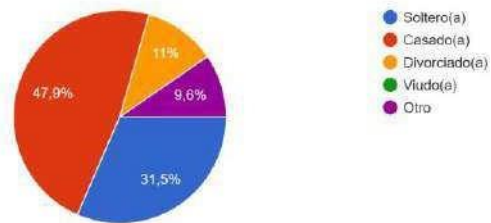
Sexo (percepción de genero)

73 respuestas



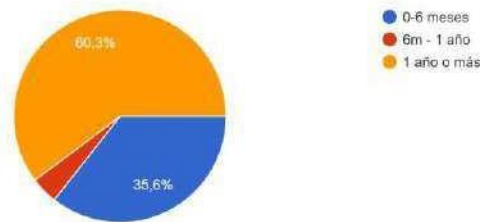
Estado Civil

73 respuestas



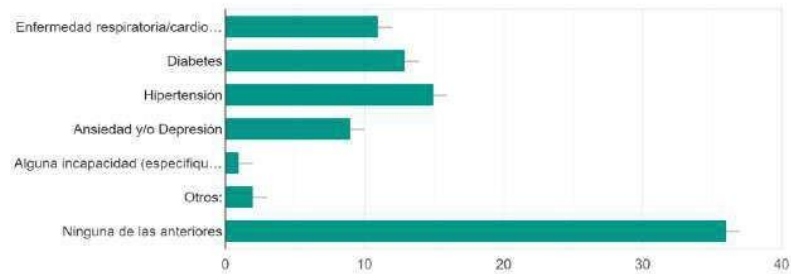
Tiempo que ha estado en la modalidad de teletrabajo

73 respuestas



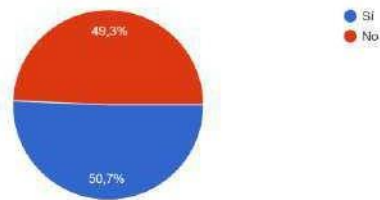
Con respecto a su salud y la de las personas que conviven con usted, marque, por favor, lo que corresponda a su situación (pueden marcar más de una opción).

72 respuestas



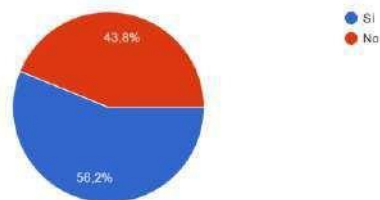
¿La crisis del Coronavirus ha causado una sobrecarga en su trabajo remunerado que le obliga a trabajar más intensamente de lo habitual?

73 respuestas



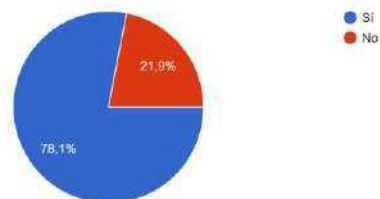
Con base a la situación de la pandemia por Covid-19, ¿los ingresos familiares se vieron afectados?

73 respuestas



En cuanto a la modalidad de teletrabajo, ¿presenta un lugar ergonómico para trabajar?

73 respuestas



Con respecto al Covid-19, ¿conoce las medidas preventivas para prevenir el contagio del virus?

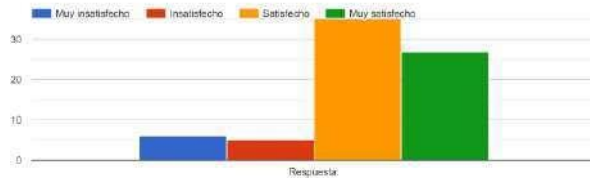
73 respuestas



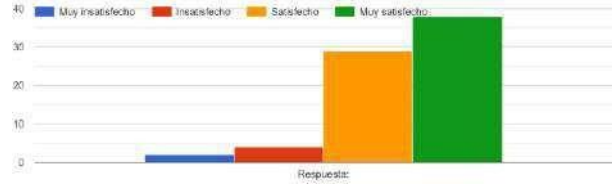
Anexo 8.

Resultados de Variable: Condiciones de trabajo

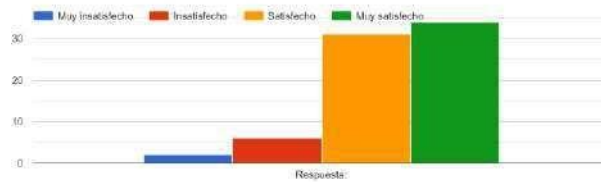
1. ¿Con respecto a el espacio que dispone para su teletrabajo?



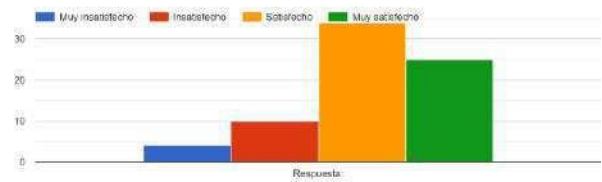
2. ¿En lo referente la iluminación de su lugar de teletrabajo?



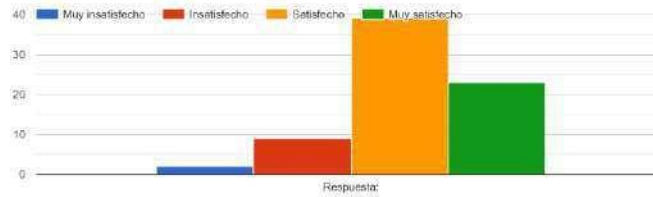
3. ¿En cuánto a la ventilación de su lugar de teletrabajo?



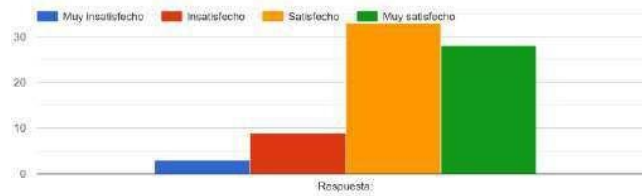
4. ¿Con referencia al nivel de ruido de su lugar de teletrabajo?



5. ¿Con referencia al confort de temperatura de su espacio de trabajo para desempeñar sus funciones?



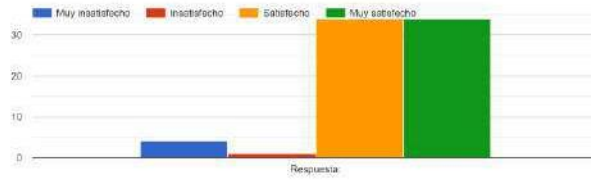
6. ¿Con respecto a la adecuación y herramientas que su empresa proporciona para realizar el teletrabajo?



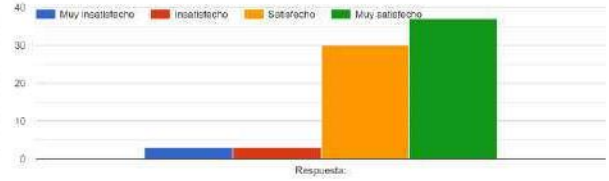
Anexo 9.

Resultados de Variable: Supervisión

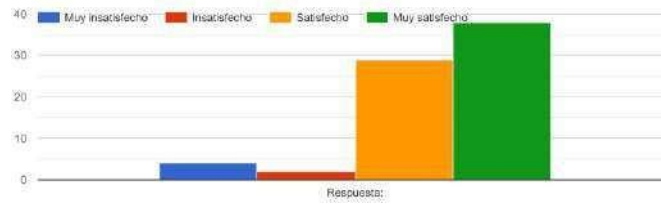
7. ¿En relación al control que ejerce su jefatura sobre usted desde que teletrabaja?



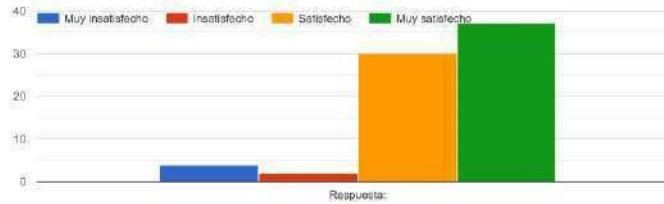
8. ¿En relación a la forma en que su jefatura evalúa su desempeño?



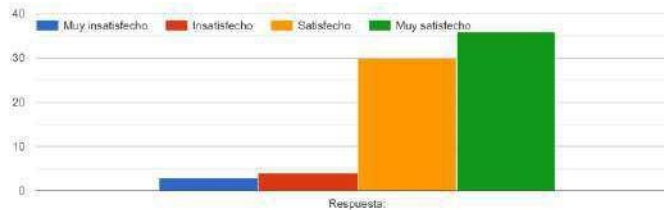
9. ¿En relación a la frecuencia de comunicación con su jefatura?



10. ¿Con respecto al tiempo de respuesta que recibe de su jefatura?



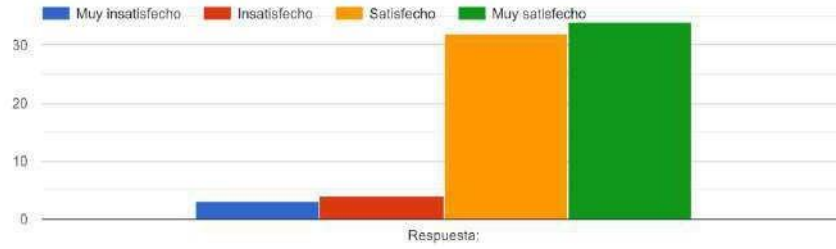
11. ¿Cuál es su percepción sobre la retroalimentación de su trabajo que recibe de su jefatura?



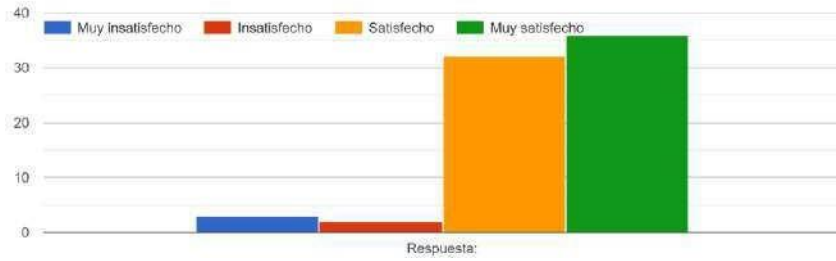
Anexo 10.

Resultados de Variable: Reconocimiento

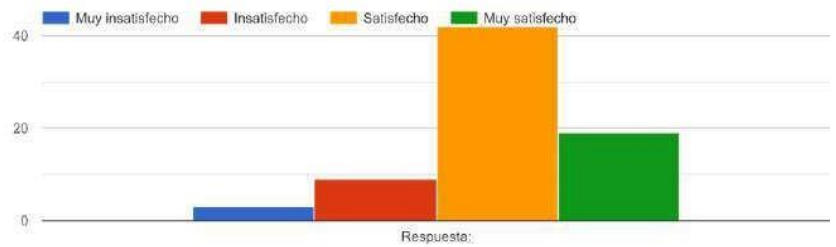
12. ¿Con la forma en que su jefatura reconoce su trabajo?



13. ¿Con el apoyo que recibe de su jefatura?



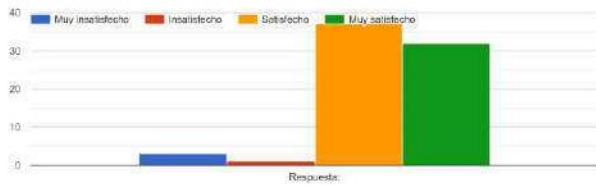
14. ¿Con las recompensas por el logro de los objetivos?



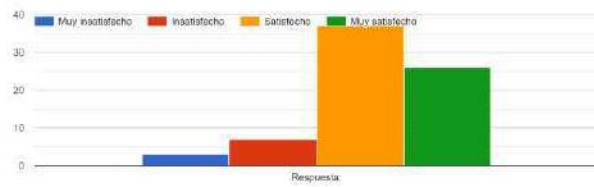
Anexo 11.

Resultados de Variable: Trascendencia

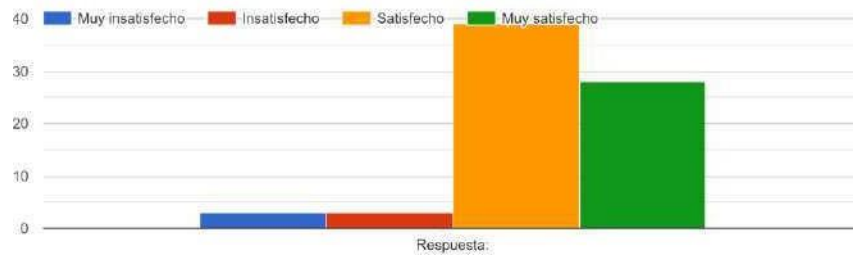
15. ¿Cómo se siente en términos generales en su trabajo?



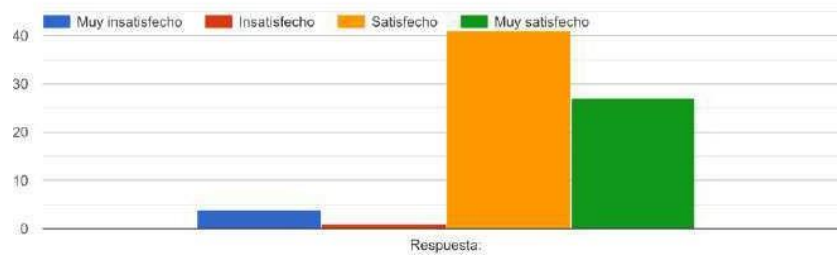
16. ¿En cuanto a la posibilidad de usar su creatividad en su trabajo?



17. ¿En cuanto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?



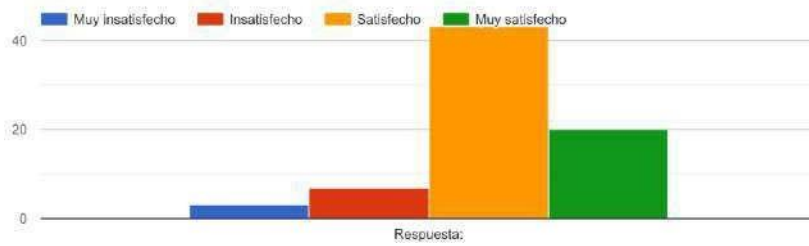
18. ¿En cuanto al desarrollo de sus habilidades a partir de su trabajo?



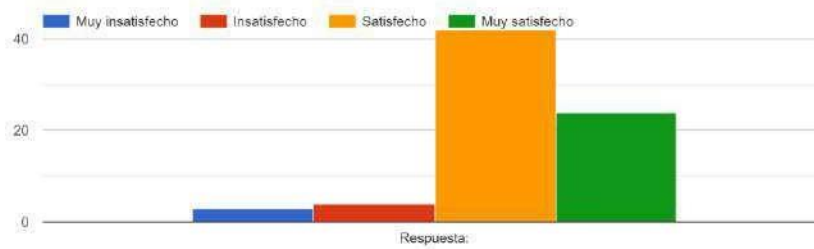
Anexo 12.

Resultados de Variable: Independencia/Autonomía

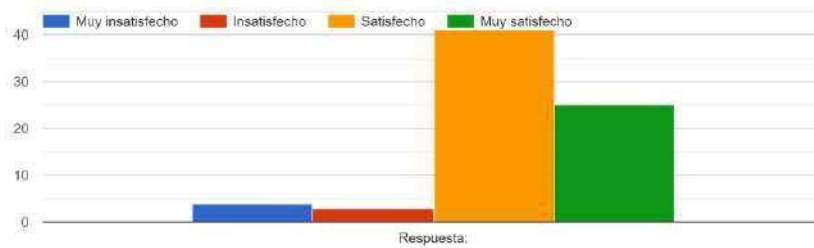
19. ¿En referencia a la capacidad para decidir libremente aspectos relativos a su trabajo?



20. ¿En cuanto a la posibilidad de programar sus trabajos durante el día?



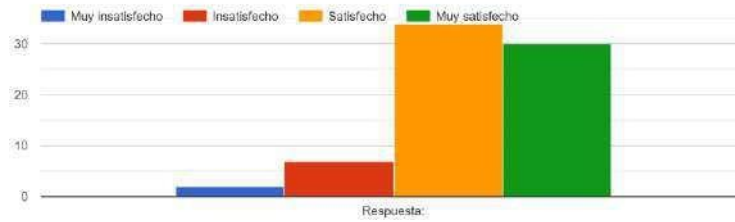
21. ¿En cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo?



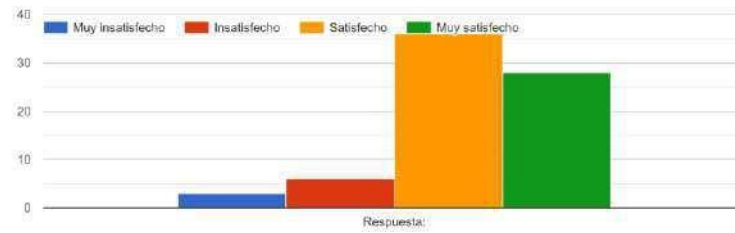
Anexo 13.

Resultados de Variable: Comunicación con otras áreas

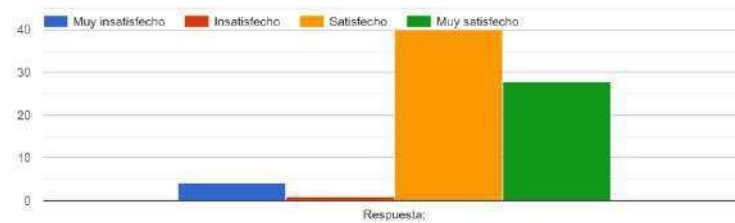
22. ¿Con la interrelación con sus compañeros de trabajo?



23. ¿En relación a la frecuencia con la que se contacta con sus compañeros?



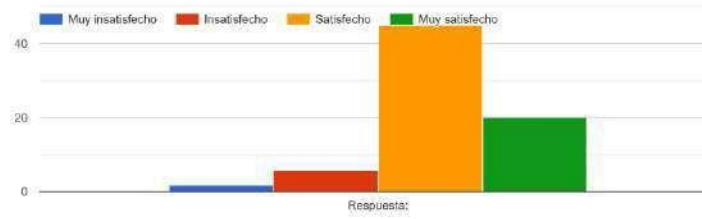
24. ¿En cuanto a la claridad y oportunidad de la información que le transmite el departamento de Recursos Humanos?



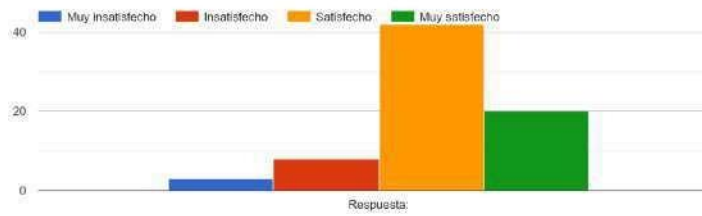
Anexo 14.

Resultados de Variable: Crecimiento de carrera

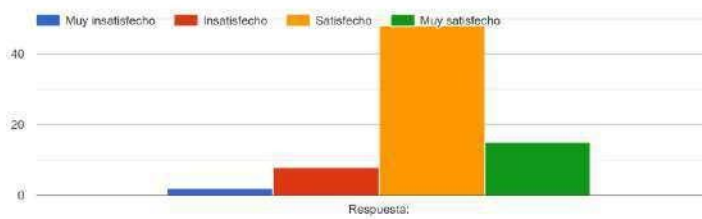
25. ¿En referencia a la capacitación brindada para iniciar actividades en teletrabajo?



26. ¿Con respecto a las capacitaciones relacionadas con su trabajo?



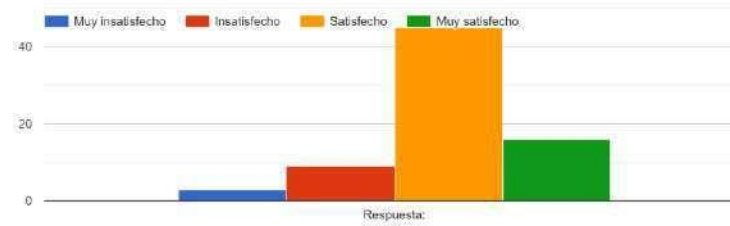
27. ¿Con respecto a las oportunidades de participación en convocatorias o promoción a otros proyectos?



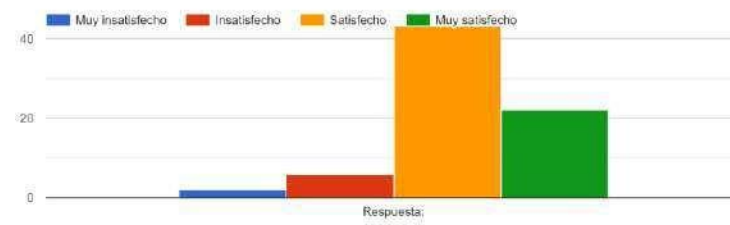
Anexo 15.

Resultados de Variable: Tecnología

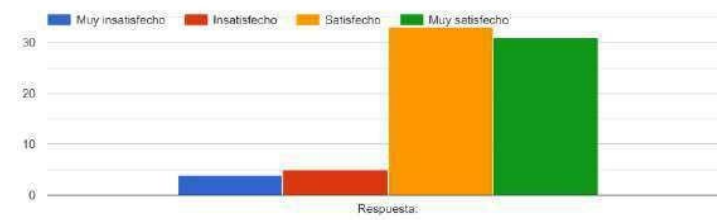
28. ¿Con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?



29. ¿Con la plataforma de teletrabajo usada para el desarrollo de sus labores?



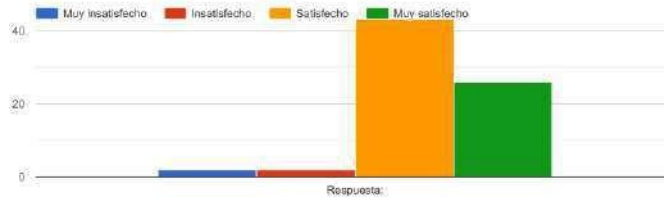
30. ¿Con el equipo de cómputo que dispone?



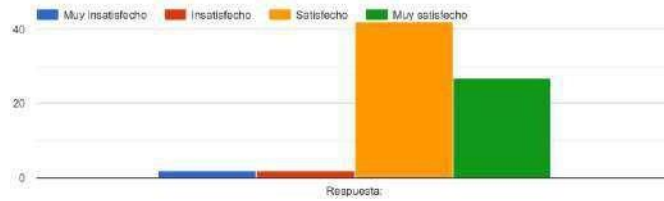
Anexo 16.

Resultados de Variable: Desempeño Laboral

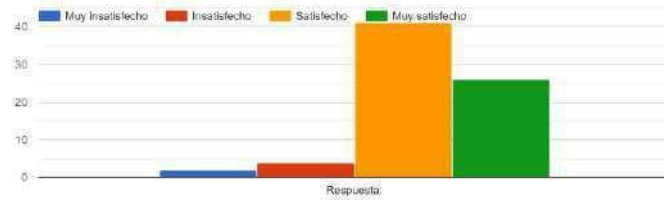
31. ¿Con los objetivos que debe alcanzar en teletrabajo?



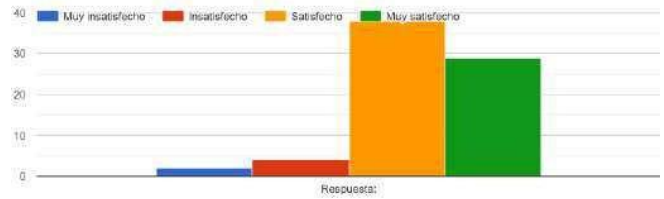
32. ¿Con las tareas y actividades que debe realizar en Teletrabajo?



33. ¿Con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que teletrabaja?



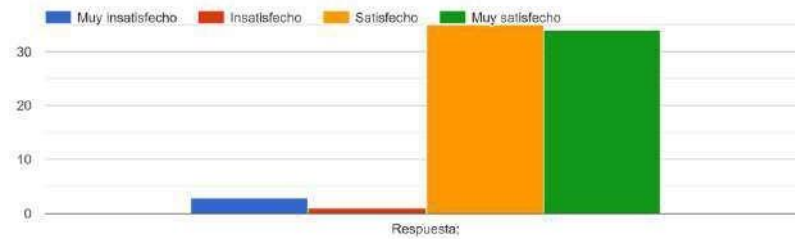
34. ¿Con los indicadores que debe cumplir con su gestión?



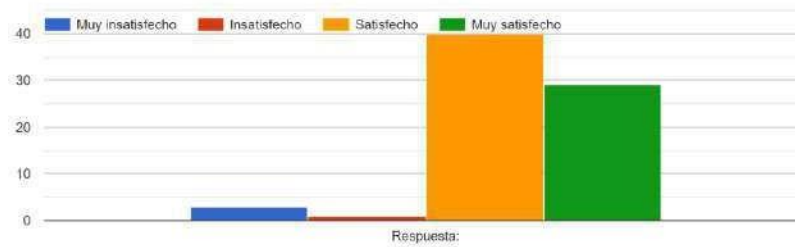
Anexo 17.

Resultados de Variable: Equilibrio vida/trabajo

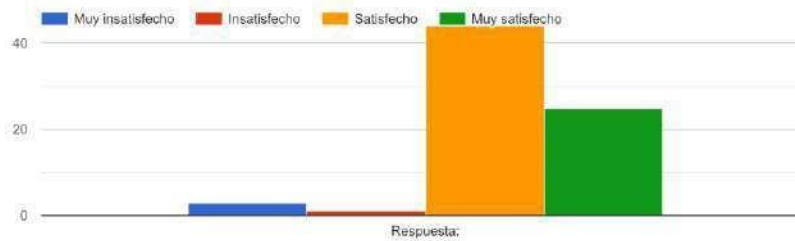
35. ¿Con relación al tiempo en cercanía con su familia desde el teletrabajo?



36. ¿En lo que concierne al horario de su jornada laboral?



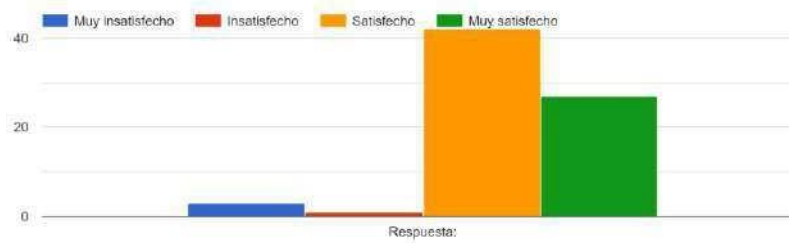
37. ¿Sobre el tiempo de realización de actividades personales que le ofrece el trabajo?



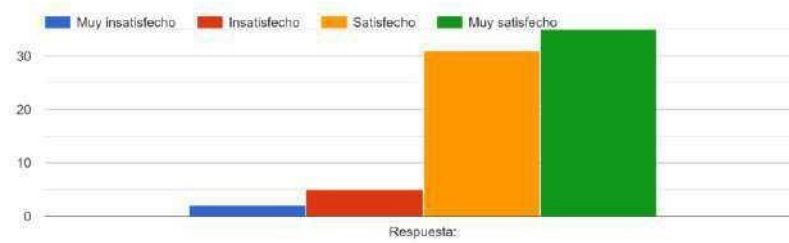
Anexo 18.

Resultados de Variable: Salud

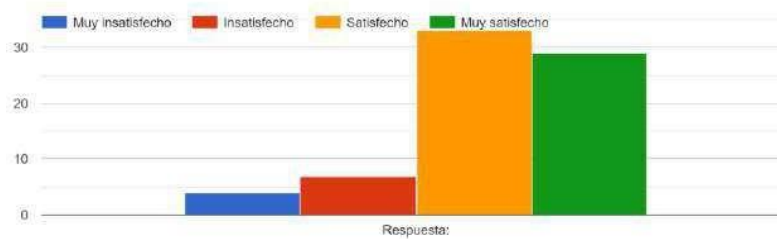
38. ¿Con la calidad de su salud desde que teletrabaja?



39. ¿Con el consumo de alimentos de casa desde que teletrabaja?



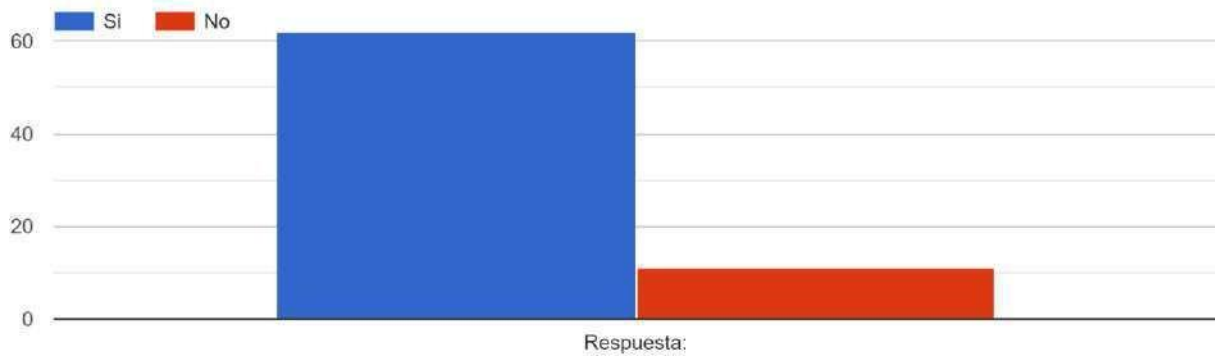
40. ¿Con la actividad física que realiza desde que teletrabaja?



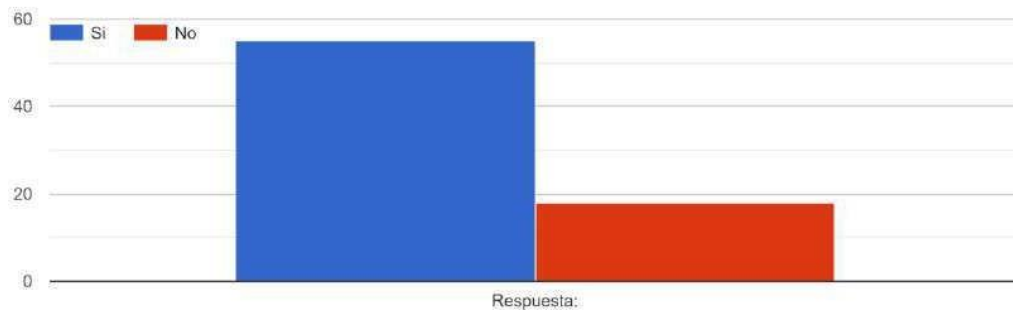
Anexo 19.

Resultados de Variable: Economía

41. ¿Le parece que el teletrabajo es más rentable que el trabajo en modalidad presencial?



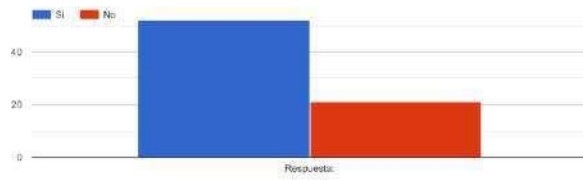
42. ¿Ha presentado disminución de gastos por sostenimiento suyo desde que teletrabaja?



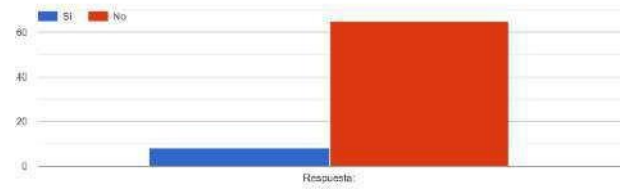
Anexo 20.

Resultados de Variable: Riesgo psicosocial

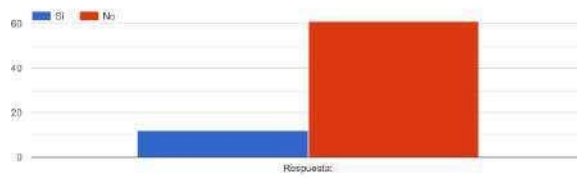
43. ¿Es posible tomar pausas para descansar durante el trabajo?



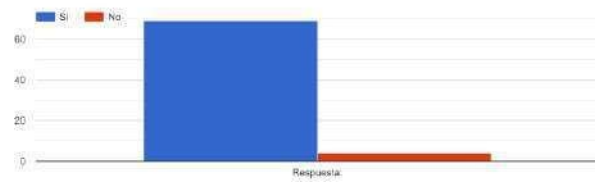
44. ¿Discute con su familia por causa del trabajo?



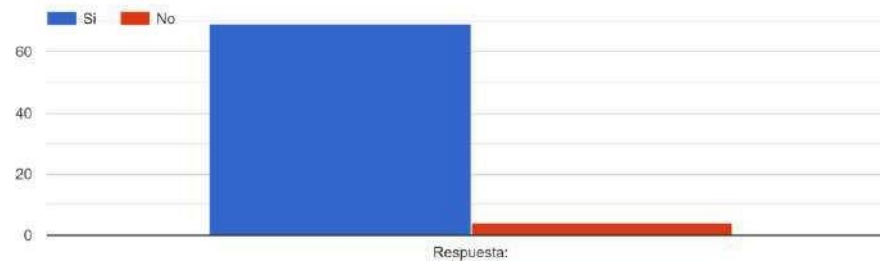
45. ¿Hay mayor estrés trabajando desde el lugar donde realiza su trabajo?



46. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad?



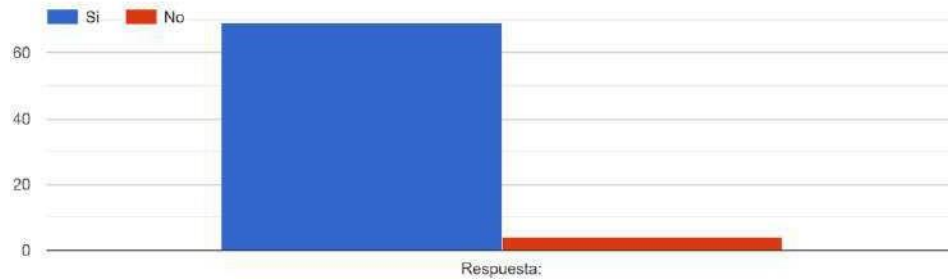
47. ¿ Puede tener su trabajo al día?



Anexo 21.

Resultados de Variable: Capacitación del departamento de Recursos Humanos para afrontar las necesidades psicológicas de los teletrabajadores

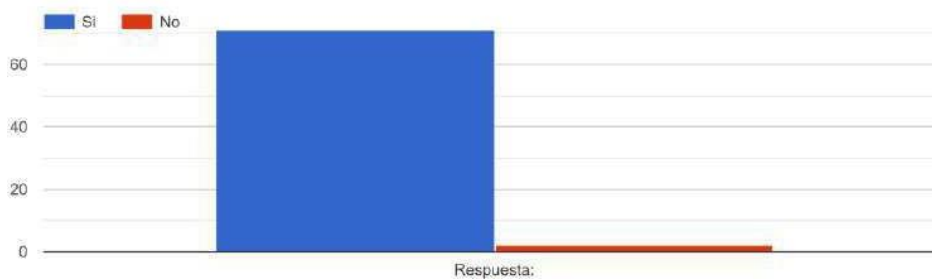
48. ¿Está el departamento de Recursos Humanos capacitado para ayudar a los teletrabajadores durante la pandemia del Covid-19?



Anexo 22.

Resultados de Variable: Afrontamiento de las necesidades psicológicas desde la gestión de Recursos Humanos

49. ¿Le parece que el departamento de Recursos Humanos ha ayudado a satisfacer las necesidades de los trabajadores durante la pandemia del Covid-19?



Heredia, 26 de abril del 2022

Sres.
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Psicología
Campus Heredia

Estimados señores:

Por medio de la presente yo Marianela Bonilla Vargas, en mi calidad de tutora, manifiesto mi conocimiento y aprobación del trabajo final de graduación, titulado: “Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A.”, elaborado por el estudiante Daniel Lizarazo Mikly, portador del documento de identidad número 117000939024, como requerimiento para optar por el título de Licenciatura en Psicología.

Informo que dicho trabajo reúne los requisitos formales y de estructura académica exigidos por la Universidad, para que el Consejo Asesor asigne la fecha de su defensa oral conforme al protocolo.

Cordialmente,

MARIANELA
BONILLA

Firmado digitalmente por
MARIANELA BONILLA
VARGAS (FIRMA)

VARGAS (FIRMA)

Fecha: 2022.05.10 10:58:54
-06'00"

Marianela Bonilla Vargas
Tutora

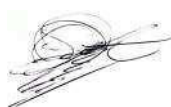
San José, 28 de Abril, 2022.

Sres.
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
Escuela de Psicología
Campus Heredia

Estimados señores:

Por medio de la presente, yo, Lic. Raúl Arias Cordero, en mi calidad de lector, he revisado y corregido el trabajo final de graduación denominado “Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por Covid-19 desde la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica S.A.”. Elaborado por el estudiante Daniel Lizarazo Mikly, como requerimiento para optar por el título de Licenciatura en Psicología.

Cordialmente,



MS-Organization-
Access
2022.04.29
16:44:05 -06:00

Lic. Raúl Arias Cordero
Lector

CONSTANCIA

La que suscribe, Marian Víquez Soto, Licenciada en Literatura y Lingüística con énfasis en Español y Bachiller en la Enseñanza del Español, de la Universidad Nacional.

HACE CONSTAR

Que se ha realizado la revisión de corrección de estilo dentro de los marcos generales de redacción del informe final – Tesis titulada “Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S.A.” de la estudiante responsable de la investigación: **Licenciado Daniel Lizarazo Mikly**, cédula #117000939024, para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología, de la Universidad Latina de Costa Rica; la misma cumple con los requisitos exigidos en la redacción de trabajos finales de graduación.

Por lo tanto, se declara **SUFICIENTE** y **PERTINENTE** en todo su contenido.

Se extiende la presente a solicitud de los interesados, Registro académico de la Universidad Latina de Costa Rica, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Psicología, para los fines que consideren pertinentes y convenientes, en la ciudad de Heredia, a los tres días del mes de mayo del dos mil veintidós.


Marian Víquez Soto.

Cédula 4-227-133.

Carné 88995.

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)

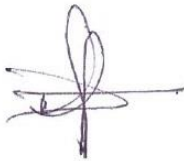
Universidad Latina de Costa Rica

Yo (Nosotros):	Lizarazo Mikly, Daniel
De la Carrera / Programa:	Psicología
Modalidad de TFG:	Tesis
Titulado:	Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por COVID-19 en relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica, S. A

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el “**AUTOR**”), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la “**OBRA**”). **SEGUNDO:** El **AUTOR** autoriza y cede a favor de la **UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L.** con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la “**UNIVERSIDAD**”), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la **OBRA** necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la **OBRA** con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El **AUTOR** acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la **UNIVERSIDAD** no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El **AUTOR** garantiza la originalidad de la **OBRA**, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la **OBRA**, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del **AUTOR** y este garantiza mantener indemne a la **UNIVERSIDAD** ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El **AUTOR** se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la **UNIVERSIDAD** **SEXTO:** La presente autorización y cesión se regirá por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el **AUTOR** y la **UNIVERSIDAD**, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El **AUTOR** acepta que la **UNIVERSIDAD**, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la **OBRA**, y el **AUTOR**, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la **UNIVERSIDAD**, por lo que el **AUTOR** haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO:** El **AUTOR** concede a **UNIVERSIDAD.**, el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD.** puede, sin cambiar el contenido, traducir la **OBRA** a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO:** El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD** puede conservar más de una copia de este envío de la **OBRA** por fines de seguridad, respaldo y preservación. El **AUTOR** declara que el envío de la **OBRA** es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO:** El **AUTOR** manifiesta que la **OBRA** y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la **OBRA** contiene material del que no posee los derechos de autor, el **AUTOR** declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a **UNIVERSIDAD** los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el **AUTOR** autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la **UNIVERSIDAD** utiliza la **OBRA** sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO.** La presente autorización se extiende el día 09 de mayo de 2022 a las 17:00

Firma del estudiante(s):

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, looped initial followed by a horizontal line extending to the right.