

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN
GERENCIA**

**ANÁLISIS DE LA AFECTACIÓN DE LA CALIDAD DE
VIDA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DOCENTE DEL
CENTRO EDUCATIVO NEW HORIZON CHRISTIAN SCHOOL,
PARA EL II CUATRIMESTRE DEL 2022**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

REBECA VÍQUEZ ANGULO

TUTORA: LICDA. MILENA SOTELA RAMÍREZ

SEDE ARANJUEZ, NOVIEMBRE 2022

CONTENIDO

Declaración Jurada	2
Solicitud de Defensa del Estudiante	3
Carta del Tutor	4
Carta del Filólogo	5
CONTENIDO	6
CONTENIDO DE TABLAS	8
CONTENIDO DE GRÁFICOS	11
CONTENIDO DE FIGURAS	13
CONTENIDO DE IMÁGENES	14
Dedicatoria y Agradecimiento	15
Resumen Ejecutivo	16
CAPÍTULO I. PROBLEMA	17
Justificación	17
Objetivos	21
Objetivo General	21
<i>Objetivos Específicos</i>	21
Antecedentes	21
Tesis Internacionales	21
Tesis Nacionales	27
Proyecciones	34
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	35
Primera Variable	35
Talento Humano	35
Gestión del Talento Humano	36
Funciones del Talento Humano	40
Importancia del Talento Humano	40
<i>Agentes activos y proactivos.</i>	41
<i>Habilidades intelectuales.</i>	41
<i>Factores de competitividad.</i>	42
Segunda Variable	42
Teletrabajo	42
Tipos de Teletrabajo	44
Teletrabajo Ventajas y Desventajas	44
Ley del Teletrabajo Costa Rica	46
Teletrabajo MEP	47
<i>Forma flexible de organización.</i>	47
<i>Remuneración.</i>	48
Remuneración económica directa.	48

Remuneración económica indirecta.	48
<i>TIC.</i>	49
Tercera Variable	50
Rendimiento Laboral	50
Rendimiento Laboral Características	51
Dimensiones del Rendimiento Laboral	51
Eficacia laboral	51
Eficiencia laboral	52
Calidad laboral	52
Economía laboral	52
Motivación	52
<i>Conductas</i>	56
<i>Metas</i>	57
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	58
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	64
Cuestionario Aplicado a los Docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School	64
Primera Variable	64
Talento Humano	64
Segunda Variable	74
Teletrabajo	74
Tercera Variable	99
Rendimiento Laboral	99
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	131
REFERENCIAS	142
ANEXOS	147

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Variables	63
Tabla 2 ¿Alguna vez ha escuchado el término Gestión del Talento Humano?	64
Tabla 3 ¿Sabe usted qué es un departamento de Gestión de Talento Humano?	64
Tabla 4 ¿Conoce usted las funciones que tiene un departamento de Gestión de Talento Humano?	65
Tabla 5 ¿Cuándo usted fue contratado en el Centro Educativo New Horizon Christian School, quién lo contrató?	66
Tabla 6 ¿Qué puesto desempeña esta persona dentro del Centro Educativo?	66
Tabla 7 ¿Durante los primeros días recibió una inducción a su puesto?	67
Tabla 8 ¿Cómo fue su proceso de inducción?	67
Tabla 9 Respuesta pregunta 7	68
Tabla 10 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su proceso de inducción al puesto?	69
Tabla 11 ¿Tiene claro el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas?	70
Tabla 12 ¿Tiene claro cuáles son sus funciones dentro del Centro Educativo?	70
Tabla 13 ¿Considera necesario que exista un departamento de Gestión del Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School?	71
Tabla 14 Según la opción seleccionada en la pregunta 11, indique el porqué de su respuesta.	72
Tabla 15 Respuesta Pregunta 12	72
Tabla 16 ¿Sabe en qué consiste la modalidad de teletrabajo?	74
Tabla 17 ¿Alguna vez ha realizado teletrabajo?	75
Tabla 18 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su vivencia cuando realizó teletrabajo?	76
Tabla 19 ¿Considera que durante el tiempo en el cual realizó teletrabajo contaba con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones?	77
Tabla 20 Según la opción seleccionada en la pregunta 16, indique el porqué de su respuesta.	78
Tabla 21 Respuestas Pregunta 17	78
Tabla 22 ¿Durante el tiempo que realizó teletrabajo tuvo acompañamiento de parte de algún colaborador del centro educativo?	80
Tabla 23 Según la opción seleccionada en la pregunta 18, indique el porqué de su respuesta.	81
Tabla 24 Respuestas Pregunta 20	81
Tabla 25 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue la atención brindada por parte de la institución durante el periodo que realizó teletrabajo?	83

Tabla 26 ¿Durante el periodo que realizó teletrabajo sintió estrés en el desempeño de sus funciones?	84
Tabla 27 Según la opción seleccionada en la pregunta 21, indique el porqué de su respuesta.	85
Tabla 28 Respuestas Pregunta 22	85
Tabla 29 ¿Cómo afecto esto su calidad de vida y rendimiento laboral?	87
Tabla 30 Respuestas Pregunta 23	87
Tabla 31 ¿Durante el periodo que realizó teletrabajo presentó algún tipo de lesión o problema físico debido a esta modalidad de trabajo?	89
Tabla 32 Según la opción seleccionada en la pregunta 24, indique el porqué de su respuesta.	90
Tabla 33 Respuestas Pregunta 24	90
Tabla 34 ¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones?	91
Tabla 35 Según la opción seleccionada en la pregunta 26, indique el porqué de su respuesta.	92
Tabla 36 Respuestas Pregunta 26	93
Tabla 37 ¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de desventaja al desempeñar sus funciones?	94
Tabla 38 Según la opción seleccionada en la pregunta 28, indique el porqué de su respuesta.	94
Tabla 39 Respuestas Pregunta 29	95
Tabla 40 ¿Le gustaría que esta modalidad de trabajo se implementará en el futuro en el Centro Educativo	96
Tabla 41 Según la opción seleccionada en la pregunta 30, indique el porqué de su respuesta.	97
Tabla 42 Respuestas Pregunta 31	97
Tabla 43 ¿Su lugar de trabajo cuenta con la iluminación necesaria?	99
Tabla 44 ¿En su lugar de trabajo hay un plan de seguridad ocupacional?	100
Tabla 45 ¿Tiene conocimiento de este plan de seguridad ocupacional de su lugar de trabajo?	101
Tabla 46 Según la opción seleccionada en la pregunta 35, indique el porqué de su respuesta.	102
Tabla 47 Respuestas Pregunta 35	102
Tabla 48 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica las condiciones de limpieza y seguridad en su lugar de trabajo?	104
Tabla 49 ¿En su lugar de trabajo cuentan con un área exclusiva para los docentes?	104
Tabla 50 ¿Cómo docente considera que es necesario contar un área exclusiva para los docentes?	105

Tabla 51 Según la opción seleccionada en la pregunta 38, indique el porqué de su respuesta.	106
Tabla 52 Respuestas Pregunta 38	106
Tabla 53 ¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento y realimentación por su desempeño laboral?	109
Tabla 54 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica el flujo de la información y comunicación en su lugar de trabajo?	109
Tabla 55 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo es la relación con su jefe?	110
Tabla 56 Según la opción seleccionada en la pregunta 42, indique el porqué de su respuesta	111
Tabla 57 Respuestas Pregunta 42	111
Tabla 58 ¿En su lugar de trabajo cuenta con oportunidades efectivas para participar y brindar su opinión e ideas?	113
Tabla 59 Según la opción seleccionada en la pregunta 44, indique el porqué de su respuesta.	113
Tabla 60 Respuestas Pregunta 44	114
Tabla 61 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo percibe la imagen de la empresa para la cual trabaja?	115
Tabla 62 Según la opción seleccionada en la pregunta 46, indique el porqué de su respuesta.	116
Tabla 63 Respuestas Preguntas 46	116
Tabla 64 ¿Tiene sentido de pertenencia al Centro Educativo New Horizon Christian School?	118
Tabla 65 Según la opción seleccionada en la pregunta 48, indique el porqué de su respuesta.	119
Tabla 66 Respuestas Pregunta 48	119
Tabla 67 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo describe la organización del trabajo en el Centro Educativo New Horizon Christian School?	120
Tabla 68 Según la opción seleccionada en la pregunta 50, indique el porqué de su respuesta.	121
Tabla 69 Respuestas Pregunta 50	121
Tabla 70 Diagrama de Gantt	134
Tabla 71 Presupuesto para la Implementación de la Propuesta	134
Tabla 72 Habilidades Blandas del Coordinador de Talento Humano	137
Tabla 73 Funciones del Coordinador de Talento Humano	137
Tabla 74 Habilidades Blandas del Asesor de Salud Ocupacional	138
Tabla 75 Funciones del Asesor de Salud Ocupacional	139

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Alguna vez ha escuchado el término Gestión del Talento Humano?	64
Gráfico 2 ¿Sabe usted qué es un departamento de Gestión de Talento Humano?	65
Gráfico 3 ¿Conoce usted las funciones que tiene un departamento de Gestión de Talento Humano?	65
Gráfico 4 ¿Durante los primeros días recibió una inducción a su puesto?	67
Gráfico 5 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su proceso de inducción al puesto?	69
Gráfico 6 ¿Tiene claro el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas?	70
Gráfico 7 ¿Tiene claro cuáles son sus funciones dentro del centro educativo?	70
Gráfico 8 ¿Considera necesario que exista un departamento de Gestión del Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School?	71
Gráfico 9 ¿Sabe en qué consiste la modalidad de teletrabajo?	74
Gráfico 10 ¿Alguna vez ha realizado teletrabajo?	75
Gráfico 11 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su vivencia cuando realizó teletrabajo?	76
Gráfico 12 ¿Considera que durante el tiempo en el cual realizó teletrabajo contaba con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones?	77
Gráfico 13 ¿Durante el tiempo que realizó teletrabajo tuvo acompañamiento de parte de algún colaborador del Centro Educativo?	80
Gráfico 14 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue la atención brindada por parte de la institución durante el periodo que realizó teletrabajo?	83
Gráfico 15 ¿Durante el periodo que realizó teletrabajo sintió estrés en el desempeño de sus funciones?	84
Gráfico 16 ¿Durante el periodo que realizó teletrabajo presentó algún tipo de lesión o problema físico debido a esta modalidad de trabajo?	89
Gráfico 17 ¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones?	91
Gráfico 18 ¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de desventaja al desempeñar sus funciones?	94
Gráfico 19 ¿Le gustaría que esta modalidad de trabajo se implementará en el futuro en el Centro Educativo?	96
Gráfico 20 ¿Su lugar de trabajo cuenta con la iluminación necesaria?	100
Gráfico 21 ¿En su lugar de trabajo hay un plan de seguridad ocupacional?	100
Gráfico 22 ¿Tiene conocimiento de este plan de seguridad ocupacional de su lugar de trabajo?	101

Gráfico 23 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica las condiciones de limpieza y seguridad en su lugar de trabajo?	104
Gráfico 24 ¿En su lugar de trabajo cuentan con un área exclusiva para los docentes?	104
Gráfico 25 ¿Cómo docente considera que es necesario contar un área exclusiva para los docentes?	105
Gráfico 26 ¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento y realimentación por su desempeño laboral?	109
Gráfico 27 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica el flujo de la información y comunicación en su lugar de trabajo?	110
Gráfico 28 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo es la relación con su jefe?	110
Gráfico 29 ¿En su lugar de trabajo cuenta con oportunidades efectivas para participar y brindar su opinión e ideas?	113
Gráfico 30 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo percibe la imagen de la empresa para la cual trabaja?	115
Gráfico 31. ¿Tiene sentido de pertenencia al Centro Educativo New Horizon Christian School?	118
Gráfico 32 En una escala del 1 al 5, ¿Cómo describe la organización del trabajo en el Centro Educativo New Horizon Christian School?	120

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 FODA	131
Figura 2 Debilidades	132

CONTENIDO DE IMAGENES

Imagen 1 Gestión del Talento Humano	36
Imagen 2 Dimensiones de la Gestión del Talento Humano	38
Imagen 3 Ventajas del Teletrabajo	45
Imagen 4 Desventajas del Teletrabajo	46
Imagen 5 Tipos de Salario Emocional	49
Imagen 6 Jerarquía de Necesidades de Maslow	54
Imagen 7 Teoría de dos Factores de Herzberg	56

Resumen Ejecutivo

La presente investigación pretende analizar la afectación en la calidad de vida laboral en el departamento docente del Centro Educativo New Horizon Christian School en adelante denominado (NHCS). Para lo cual se estudió la necesidad de la implementación de un Departamento de Gestión Talento Humano, en adelante denominado (GTH) en dicha institución, así como indagar como fue la vivencia de los docentes durante el periodo en el cual impartieron lecciones bajo la modalidad del teletrabajo, si esto les género algún tipo de afección a nivel físico y psicológico, al igual que investigar cómo es su calidad de vida laboral y como esto repercute en su desempeño laboral.

Para lo cual dicho documento está conformado por seis capítulos, en los cuales se establece el planteamiento de dicha investigación, así como los objetivos que se desprenden de la misma, para proceder a la sustentación teórica. Así mismo se emplea el enfoque cuantitativo para proceder a la recolección de datos, ya que este es un método matemático y estadístico que permite la tabulación de la información en tablas y gráfico, de gran utilidad al interpretar la información recolectada por medio de un cuestionario.

Dicha interpretación de datos permite la generación de conclusiones y recomendaciones para que el Centro Educativo NHCS pueda conocer el estado de la calidad de vida laboral de los docentes, así como generar propuestas que les permitan mejorar situaciones que se presentan e impactar en los docentes y el Centro Educativo.

CAPÍTULO I. PROBLEMA

En un mundo de cambios rápidos y disruptivos que se han presentado con el paso de los años, como el surgimiento de nuevas tecnologías, el internet de las cosas, la inteligencia artificial, son situaciones a las cuales todas las empresas incluidos los Centro Educativos están expuestos al formar parte de un mundo globalizado, lo cual conlleva o hace necesaria una gestión adecuada del Talento Humano, de ahora en adelante denominado (TH), debido al surgimiento de nuevas modalidades de trabajo, las cuales traen consigo nuevos desafíos, así como un aumento en el grado de especialización y de conocimiento que deben tener los colaboradores en la actualidad.

Todos estos cambios traen consigo presión, frustración e incluso ansiedad en los colaboradores debido a que deben enfrentarse a diversos cambios, lo cual representa un reto, tanto a nivel personal, como laboral, lo que afecta su calidad de vida, lo cual puede generar una disminución del nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal, lo que ocasiona modificaciones en el clima organizacional.

Dicho esto, el apoyo que recibe el personal por parte del departamento de GTH es importante para que, por medio de este, se dé una buena gestión en diversos ámbitos relacionados con la cultura organizacional, motivación, retención del personal entre otros. Esto con el fin de generar un ambiente agradable en donde estos puedan contar con una calidad de vida laboral adecuada.

Por lo mencionado anteriormente, el investigador se pregunta ¿Cómo es la calidad de vida laboral del departamento docente del Centro Educativo NHCS?

Justificación

Para abordar la presente investigación, es necesario ubicar el objeto de estudio en la evolución histórica, tal como lo indica Pérez (2016), citado por Naranjo, Martínez y Gamarra (2020) explica que:

La administración científica, término atribuido a Frederick Taylor, se caracterizaba por la división del trabajo y la especialización, el control de los tiempos y movimientos, así como el trabajo en cadena. De esta manera, a medida que las industrias aumentaban su crecimiento, buscando reducir los costos mediante la contratación de mano de obra más barata y poco calificada, con las consiguientes repercusiones negativas propias del incremento en los ausentismos, rotación de personal, aburrimiento por las tareas y descenso en la calidad de los productos. Ante esta situación, los directores de las empresas

decidieron aumentar la rigidez en la supervisión y control de las tareas, y con ello generaron un proceso de deshumanización del trabajo. (p. 8)

El inicio de la revolución industrial trajo consigo un sin número de cambios a nivel social, económico y demográfico. Al transformar el modelo de producción, trajeron consigo la mecanización en la producción de artículos, la división del trabajo. Esto representó un aumento en las ganancias de las empresas de dicha época, pero sometiendo a sus colaboradores a un trato inhumano, generando inconformidad y descontento.

Durante este periodo, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores surgieron diferentes aportes como lo indica Pérez (2016), citado por Naranjo et. al (2020) dando a conocer que:

Incontables fueron las aportaciones que buscan mejorar las condiciones de los empleados a finales del siglo XIX, entre ellas la decisión de algunas empresas de compartir parte de sus ganancias buscando acrecentar la calidad de vida laboral. La atención y la consideración de las empresas hacia su personal permiten que sienta una satisfacción emocional, mejorar el ambiente de trabajo, incrementar la productividad y reducir la fatiga. (p. 8)

La incorporación de prácticas que tomen en cuenta las emociones de los colaboradores y el grado de satisfacción que perciben, es importante, ya que permite identificar y reducir los niveles de desmotivación, aburrimiento y rotación del personal, buscando mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores. Por lo que se debe establecer un equilibrio entre las ganancias que se desean percibir y la calidad de vida laboral, ya que estos son una parte fundamental para la continuidad de cualquier organización.

La definición del término calidad de vida según lo indica Chiavenato (2017), citado por Naranjo et. al (2020) es el siguiente:

El término calidad de vida laboral lo acuñó Louis Davis en la década de los sesenta cuando desarrollaba un nuevo proyecto de diseño de puesto, y se refirió así a la preocupación por el bienestar general y la salud de todos los empleados en el desempeño de sus actividades. Posteriormente, Davis y Cherns (1975), en su libro *La calidad de vida laboral*, exponen que luego que en la década de los sesenta se realizó la primera investigación sobre las políticas sociodemográficas en Europa, el Gobierno se interesó en promover políticas enfocadas en mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Esta moción estuvo

respaldada por sindicatos, empleados y representantes políticos. No obstante, fue Irving Bluestone, un empleado de General Motors, quien a finales de la década usó por primera vez el término calidad de vida laboral, para referirse a un programa que permitía a los empleados participar activamente en la toma de decisiones concernientes a sus condiciones de trabajo. Este programa tuvo como finalidad evaluar la satisfacción de los empleados y el incremento de la productividad (Martel y Dupuis, 2006), citado por (Naranjo et. al, 2020, p. 8)

La calidad de vida laboral, a través de los años, ha sido un tema controversial, no solo busca propiciar las condiciones adecuadas en cuanto al entorno físico donde los colaboradores realizan sus funciones, el clima organización, sino que también busca que estos tengan voz y voto dentro de las empresas.

Con el paso de los años durante la década de los años 70 tal como lo indica Pérez (2016), citado por Naranjo et. al (2020) explica que:

En el año 1972, se llevó a cabo la Conferencia Internacional sobre la calidad de vida en Arden House, Harriman, Nueva York. En esta ocasión, los asistentes consideraron que este término significaba más que la satisfacción en el puesto de trabajo, pues incluía otros aspectos como, por ejemplo: participación en la toma de decisiones, autonomía para realizar el trabajo diario, rediseño de puestos de trabajo, entre otros, cuya finalidad es estimular el aprendizaje, la promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo. (p. 8)

El término calidad de vida laboral, buscar crear conciencia en los trabajadores, para que estos se empoderen y expresen su opinión en relación con los cambios que se deben realizar en diferentes áreas dentro de las empresas para mejorar su ambiente de trabajo.

La implementación de término se empezó a emplear como lo indican Huerta, Pedraja, Contreras, Almodóvar (2011), citado por Naranjo et. al (2020):

A partir de este momento, el término calidad de vida laboral se popularizó tanto en el continente americano como en el europeo, pero el movimiento se dividió y siguió diferentes trayectorias. En Europa adoptó un enfoque sociotécnico, e hizo referencia a la combinación de perspectivas estructurales, sistemáticas y de relaciones humanas. Fue entonces cuando bajo el nombre de democracia industrial, militantes, trabajadores y socialistas apoyaron asambleas realizadas en Inglaterra, Francia, Alemania, Suecia e Italia,

cuya finalidad era legislar sobre la participación de los trabajadores en la toma de decisiones organizacionales. (pp. 9-10)

Con el fortalecimiento del concepto calidad de vida laboral, los trabajadores cada vez adquieren mayor delegación de responsabilidades en la toma de decisiones en las empresas, por lo que su participación se vuelve más activa y proactiva.

Según lo expresa Gómez (2010), citado por Naranjo et. al (2020), manifiesta que: “con esto se busca un cambio en la concepción de organización de trabajo, que pasó de una organización jerarquizada a una más flexible, donde el trabajador fue un agente activo y contribuyente al cumplimiento de objetivos institucionales”. (p.10)

Al existir un incremento en la flexibilidad en la estructura organizacional, una comunicación horizontal y contar con un mayor grado de responsabilidad en sus funciones los colaboradores se sienten apreciados, ya que se deposita confianza en ellos para que lleven a cabo diferentes funciones y su compromiso y rendimiento se ven afectados positivamente.

Por otra parte, como lo indican Huerta et. al (2011), citado por Naranjo et. al (2020) expuso lo siguiente:

Plantean que el modelo de gestión de la responsabilidad social corporativa tiene un elemento sustancial: la calidad de vida en el trabajo, que se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, diversidad carrera administrativa, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud, bienestar y seguridad laboral. (p.10)

El departamento de talento humano es una pieza clave en la búsqueda de una mejor calidad de vida laboral en las empresas, ya que los colaboradores de esta área son los encargados de la materialización de dicho bienestar, de ahí la importancia que tiene este departamento en las empresas, ya que son los encargados de cuidar a los activos más importantes.

La calidad de vida laboral en la actualidad aún se ve afectada según Naranjo et. al (2020) al mencionar que:

Si bien existen organizaciones que han dado un giro en torno a la obtención de una buena calidad de vida laboral para sus empleados, otras ofrecen aún condiciones precarias. Con el advenimiento de la globalización de la economía, la apertura de mercados y la incorporación de las tecnologías, se iniciaron cambios en las organizaciones como

adelgazamiento de las estructuras, que disminuyen la fuerza laboral o utilizando empresas de contratación temporal, afectando las condiciones de trabajo. (p. 11)

La incorporación oportuna y adecuada de políticas que busquen mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores en las empresas, debe ser un tema de relevancia, ya que los cambios que se presentan un mundo totalmente globalizado representan retos y desafíos que deben afrontar los trabajadores y estos deben contar con las herramientas necesarias para hacerles frente.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la afectación de la calidad de vida laboral en el Departamento de Docencia del Centro Educativo New Horizon Cristian School, para el II cuatrimestre del 2022.

Objetivos Específicos

- Identificar la necesidad de que exista un departamento de Gestión talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar la calidad de vida de los docentes.
- Determinar las consecuencias físicas y psicológicas de la modalidad de teletrabajo que pueden presentar los docentes, para comparar las ventajas y desventajas en su calidad de vida y la productividad, en el Centro Educativo New Horizon Christian School.
- Identificar los factores de calidad de vida laboral que impactan en el rendimiento laboral de los docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School.

Antecedentes

Tesis Internacionales

La primera tesis internacional consultada es la de Garrido (2017), con el tema Felicidad en el trabajo y calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia de Servicios al Ciudadano en una empresa pública de seguridad social en Cali, la realiza para la Universidad del Valle y opta por el grado académico de Maestría en Administración.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Explorar la relación que existe entre la felicidad laboral y la calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública de seguridad en la ciudad de Cali, y los siguientes Objetivos Específicos: identificar los niveles de felicidad laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio de una empresa

pública de seguridad social en la ciudad de Cali, identificar los niveles de calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia del Servicio al Ciudadano de una empresa pública seguridad social en la ciudad de Cali, proponer lineamientos y acciones para una política en el área de talento humano, a los directivos de una empresa pública de seguridad social en la ciudad de Cali.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: The Happiness at Work Survey, cuestionarios QPW-5, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión, dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que uno de los elementos más importantes, es que dos de los indicadores encontrados en este estudio, como son la realización profesional y la estabilidad laboral y salarial periten relacionar las variables de calidad de vida laboral y felicidad laboral. Para lo anterior, se recomienda implementar una política que incremente las emociones positivas de los trabajadores, generando bienestar, calidad de vida laboral y por ende un trabajador Feliz [sic].

La presente investigación es de relevancia, ya que permite identificar como la felicidad del trabajo se encuentra asociada con la calidad de vida laboral que los colaboradores perciben en su lugar de trabajo y como elementos que a los que no se les presta la debida importancia, pueden llegar a tener un gran impacto en el clima organizacional.

La siguiente tesis internacional consultada es la de Valenzuela (2017) con el tema Cambios en niveles de satisfacción laboral y percepción de calidad de vida en beneficiarias del Programa 4 A 7: Para que trabajes tranquila en escuela de la Comuna de San Bernardo, la realiza para la Universidad de Santiago de Chile y opta por el grado académico de Administrador Público.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Diagnosticar cambios en los participantes del programa “4 a 7: para que trabajes tranquila” en sus niveles de satisfacción laboral y en su percepción de calidad de vida laboral de las participantes del programa “4 a 7: para que trabajes tranquila” en la comunidad de San Bernardo desde que son beneficiarias, y los siguientes Objetivos Específicos: describir el funcionamiento del programa 4 a 7 en la comunidad de San Bernardo, compartir la planificación del programa a nivel nacional con la implementación llevada a cabo en la comunidad de San Bernardo, identificar el grado de cumplimiento de los objetivos del programa “4 a 7: para que trabajes tranquila” en la comunidad de San Bernardo, comparar la situación laboral de las beneficiadas del programa en la comunidad de San Bernardo

al integrarse al programa con su condición actual, identificar la percepción de las beneficiadas del programa 4 a 7 en la comunidad de San Bernardo respecto a su condición de vida.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevistas semiestructuradas y encuestas, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que se ve por medio de los actores más directos al desarrollo del programa (monitores y beneficiarias) que para el caso del colegio Jaime Guzmán Errazuriz de la comunidad de San Bernardo, se cumplen los objetivos propuestos del nivel central, en donde las mujeres que participan en este establecimiento han sentido cambios en la percepción de calidad de vida laboral, pudiendo algunas cambiarse de lugar de trabajo e incluso conseguir un empleo por primera vez, también pueden ejercer sus funciones laborales con tranquilidad sabiendo que el menor esta cuidado en un lugar seguro y que además se desarrolla por medio de talleres, se recrea con actividades propuestas por el equipo de monitores y toma de conciencia de sí mismo y del entorno en cual está rodeado. Para lo anterior se recomienda mejorar sus canales de fiscalización a fin de reducir problemas de agencias detectados y mejorar la ejecución del programa, no solo en el establecimiento, sino también en la labor que realizan las autoridades locales en la planificación y la implementación del programa en su comuna como también llevar un control frecuente del uso de los recursos transferidos para la implementación y ejecución del programa.

La relevancia de esta investigación se centra en que permite establecer una relación entre los niveles de satisfacción laboral que perciben los colaboradores y cuál es el impacto que esto representa en la calidad de vida en su lugar de trabajo.

La siguiente tesis internacional consultada es la de Henao y Vélez (2018) con el tema Competencias socioemocionales de los docentes y su relación con el clima laboral en las instituciones educativas Oreste Sindici y Pedro Estrada del Municipio de Itagüí, la realiza para la Universidad de Medellín y opta por el grado académico de Magíster en Educación.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Comprender la relación entre las competencias socioemocionales de los docentes y el clima laboral en las instituciones educativas Oreste Sindici y Pedro Estrada del Municipio de Itagüí, y los siguientes Objetivos Específicos: identificar las características del clima laboral en las instituciones educativas Oreste Sindici y Pedro Estrada, describir el estado de las competencias socioemocionales que tienen hoy

los docentes de las instituciones educativas Oreste Sindici y Pedro Estrada, establecer la relación entre las competencias socioemocionales actuales de los docentes y el tipo de clima laboral que se encuentra en las instituciones educativas Oreste Sindici y Pedro Estrada, generar una propuesta para la gestión del talento humano desde las competencias socioeconómicas que favorezcan un adecuado clima laboral al interior de las instituciones educativas Oreste Sindici y Pedro Estrada.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas, entrevistas, observaciones, guías de campo, los grupos focales, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que, mediante la aplicación de encuestas, si bien están en el rango de favorable, se encuentra muy cerca del límite del rango en riesgo, esto se hizo evidente en las entrevistas, donde los docentes participantes, fueron más abiertos para hablar de los factores que desfavorecen el clima en las instituciones. Para lo anterior se recomienda una estrategia para realizarse por módulos en los cuales se generan espacios de formación y profundización en las competencias, a partir de una organización por temas a desarrollar, y los cuales se desprenden una serie de actividades con las que se busca generar conciencia en los participantes sobre la forma cómo sus actuaciones habituales favorecen o no el desarrollo de las CSE y la manera como pueden empezar a comportarse (cumpliendo algunos compromisos en los módulos) para lograr el uso y aprovechamiento de estas en su labor profesional o en espacios de desempeño.

La presente investigación es de relevancia, ya que permite apreciar como factores externos al ámbito laboral, sean estos sociales, emocionales, entre otros, pueden repercutir en la relación que los colaboradores tengan con sus compañeros mandos superiores, generando cambios o alteraciones en el clima organizacional y por ende tener repercusiones positivas o negativas, dentro de la organización.

La siguiente tesis internacional consultada es la de Amparo y Contreras (2021) con el tema Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo, la realiza para la Universidad Continental y opta por el grado académico de Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo, y los siguientes Objetivos Específicos: identificar la

relación entre la dimensión significación de la tarea de la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo, identificar la relación entre contar la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo, identificar la relación entre la dimensión reconocimiento personal o social de la satisfacción y el desempeño laborales [sic] de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo, identificar la relación entre la dimensión beneficio económico de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionarios aplicados a una población de estudio conformada por 68 docentes, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que se ha demostrado que el coeficiente de correlación es de 0.7126, lo que demuestra claramente que existe una correlación significativa o positiva alta, indicando que, a mayor satisfacción laboral de los docentes con carga administrativa, se evidencia que el desempeño laboral también será alto. Caso contrario, si la satisfacción es baja, se reflejará en un desempeño bajo. Para lo anterior, se recomienda a la universidad identificar adecuadamente los puestos de trabajo y realizar evaluaciones e investigaciones que demuestren el tipo de motivación y satisfacción que poseen los colaboradores y entre estos brindarles incentivos económicos por el esfuerzo y dedicación, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, de esa manera se obtendrá un mayor desempeño laboral acorde con lo esperado.

La tesis mencionada anteriormente, es de relevancia para esta investigación, debido a que muestra cómo la satisfacción laboral en los colaboradores puede verse influenciada, según como perciban la carga laboral que se les asigna y deben ejecutar en sus puestos de trabajo y como esto impacta en la calidad de vida de los funcionarios.

La siguiente tesis internacional consultada es la de Caicedo (2021) con el tema El teletrabajo y su impacto en la eficiencia organizacional y la calidad de vida laboral en el Banco Occidente, la realiza para la Universidad del Valle y opta por el grado académico de Administrador de empresas.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Demostrar el acierto e impacto positivo en la calidad de vida de los colaboradores, con la implicación y permanencia del Teletrabajo en el Banco de Occidente-Cali, y los siguientes Objetivos Específicos: realizar un diagnóstico de la percepción de los colaboradores frente a las dimensiones de calidad de vida laboral, identificar los elementos más importantes en relación con la mejora de la calidad de vida laboral y de los costos, bajo la modalidad de teletrabajo, diseñar una propuesta de mejoramiento para las falencias encontradas en la actual vida laboral de los colaboradores.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, con la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionario de evaluación de CVL se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la implementación del teletrabajo como oferta laboral es inminente, producto de que la evolución de las tecnologías, además de los beneficios que representa en su aplicación, sobre todo en un país como Colombia, donde se busca la formalización del trabajo y la conservación del medio ambiente. Para lo anterior se recomienda realizar juntas para hacer *feedback* y obtener mayor y mejor comunicación.

Esta esta investigación es de relevancia, debido a que permite relacionar variables como el teletrabajo, satisfacción laboral y calidad de vida que presentan los colaboradores de cualquier organización y cómo estos, si son implementados de manera correcta, bajo parámetros y una supervisión adecuada, pueden generar un impacto positivo y benéficos para los trabajadores.

La tesis mencionada anteriormente, es de relevancia para esta investigación debido a que muestra como la satisfacción laboral en los colaboradores puede verse influenciada, según como perciban la carga laboral que se les asigna y deben ejecutar en sus puestos de trabajo y cómo esto impacta en la calidad de vida de los funcionarios.

Por otra parte, la tesis internacional consultada es la de Félix (2022) con el tema Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021, la realiza para la Universidad Continental y opta por el grado académico de Licenciado en Psicología.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín (2021), y los siguientes Objetivos Específicos:

identificar la relación existente entre la dimensión autorrealización de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín (2021), identificar la relación existente entre la dimensión involucramiento laboral de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín (2021), identificar la relación existente entre la dimensión supervisión clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín (2021), identificar la relación existente entre la dimensión comunicación de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín (2021), identificar la relación existente entre la dimensión condiciones laborales de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín (2021).

La metodología que se emplea es cuantitativa-deductiva, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas a 60 colaboradores, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que existe una correlación significativa inversa débil entre el clima y la satisfacción laboral en un instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, asimismo se puede aseverar que la correlación inversa es de $-0,137$, perteneciente a correlación inversa débil. Se manifiesta un descontento entre estas variables, lo que indica una falta de armonía institucional. Para lo anterior se recomienda a los directivos de la institución instaurar un programa de beneficios que fomenten una relación fructífera entre el clima y la satisfacción laboral, así mismo se deben fortalecer las dimensiones que se encuentran inmersas dentro del clima laboral y la satisfacción.

La relevancia de esta investigación se centra en que permite comprender la relación que existe en las organizaciones, en cuanto al clima organizacional en el cual los colaboradores se desenvuelven profesionalmente y la satisfacción laboral que estos notan al convivir con los compañeros de trabajo.

Tesis Nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de Arias, Bermúdez y González (2018), con el tema Calidad de vida de familias de estudiantes que asisten a centros de educación especial del Ministerio de Educación Pública: Propuesta de módulos desde un enfoque de educación permanente, la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de

Licenciatura en Educación Especial con énfasis en la Educación de Personas con Discapacidad Múltiple.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Analizar las necesidades de actualización que contribuyan a optimizar la calidad de vida de las familias de estudiantes con discapacidad múltiple que asisten a los centros de educación especial el Ministerio de Educación Pública desde un enfoque de educación permanente, y los siguientes Objetivos Específicos: identificar las necesidades de actualización tendientes a mejorar la calidad de vida de las familias de estudiantes con discapacidad múltiple que asisten a los centros educativos especiales del Ministerio de Educación Pública desde un enfoque de educación permanente, caracterizar las necesidades de actualización que influyan en la calidad de vida de las familias de estudiantes con discapacidad múltiple que asisten a los centros de educación especial del Ministerio de Educación Pública dentro del sistema educativo nacional, desde un enfoque de educación permanente, elaborar una propuesta de módulos de actualización, para ser utilizado por personal docente de los de [sic] centros de educación especial del Ministerio de Educación Pública para trabajar en la mejora de la calidad de vida de las familias o personas encargadas de [sic] del estudio con discapacidad múltiple.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: cuestionarios de escala de Likert, se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que los ítems relacionados con el Aprender a Ser y Aprender a Convivir, los informes manifiestan mayor necesidad de formación al respecto, que les permita generar procesos individuales y sociales en pro de su calidad de vida, por lo que se optó por darle mayor relevancia a los aportes de los padres de familia en temas relacionados con el Ser y el Convivir. Para lo anterior se recomienda disponer como tareas de los servicios de Psicología y Trabajo Social de los centros educativos, indagar sobre las necesidades que tienen las personas participantes, sobre todo a nivel personal, pues es muy común que se plasmen sus necesidades en función de familiares con discapacidad, pero pocas veces se les invita a reflexionar, que requieren ellos y ellas como seres individuales mejorar [sic], para que su calidad de vida sea óptima. De ahí que el uso de este cuestionario en torno al rescate de viviendas que empoderen a los familiares para guiar sus acciones a prácticas saludables y respuestas para sí mismos.

Esta investigación es de relevancia, dado que da a conocer como la calidad de vida puede ser afectada por factores externos al trabajo, sean estos por alguna discapacidad que pueda presentar un familiar, sentimientos o emociones y cómo estos repercuten en las personas, generando insatisfacción, lo que desencadena una disminución del rendimiento laboral, por lo que es de su gran importancia contar con un departamento que aborde dichas situaciones.

Por otra parte, la tesis nacional consultada es la de Brenes (2019) con el tema Relación del nivel de actividad física, depresión, estrés y ansiedad, autocontrol personal y satisfacción laboral en docentes de secundaria en dos Colegios Públicos de Heredia, la realiza para la Universidad de Nacional y opta por el grado académico de Magíster Scientiae.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Determinar si existe asociación entre la actividad física y los niveles de depresión, estrés y ansiedad, autoconcepto personal y satisfacción laboral en los docentes de tercer ciclo y educación diversificada de dos colegios públicos de Heredia y los siguientes Objetivos Específicos: establecer el nivel de actividad física de los docentes de secundaria que imparten lecciones en dos colegios públicos de Heredia, determinar los puntajes de estrés, depresión y ansiedad que presentan los docentes de secundaria en dos colegios públicos de Heredia, evaluar el autoconcepto personal y satisfacción laboral que presentan los docentes de secundaria en dos colegios públicos de Heredia, determinar si existe asociación entre la satisfacción laboral en docentes de tercer ciclo y educación diversificada de dos colegios públicos de Heredia con las variables de sexo, rango de edad y cantidad de actividad física reportada, determinar si existe asociación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del autoconcepto personal en docentes de tercer ciclo y educación diversificada de dos colegios públicos de Heredia, determinar si existe asociación entre la satisfacción laboral y los niveles de estrés, depresión y ansiedad de los docentes de tercer ciclo y educación diversificada de dos colegios públicos de Heredia.

La metodología que se emplea es la cuantitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Cuestionario Internacional de Actividad Física corto (IPAQ), escala de depresión, estrés y ansiedad (DAAS-21), Escala de Satisfacción Laboral-Versión para profesionales (ESL-VP) y se procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que no hubo diferencias estadísticamente significativas entre la asociación de la actividad física, los niveles de depresión, estrés y ansiedad, el autoconcepto personal y la

satisfacción laboral, en los docentes de tercer ciclo y educación diversificada de los dos colegios públicos de Heredia. Para lo anterior, aunque en este estudio los docentes, en su mayoría, no presentaron puntuaciones altas en estrés, depresión y ansiedad, es de suma importancia atender los casos que, si lo hicieron e indagar más individualmente para brindarles soluciones, mejorar su calidad de vida y ofrecer a los estudiantes una mejor educación.

La presente investigación es de relevancia, ya que muestra los niveles de actividad física, estrés, depresión y ansiedad que pueden llegar a experimentar los colaboradores y cómo influyen en la percepción de la satisfacción y por ende en la calidad de vida laboral que los funcionarios cuenten en su puesto de trabajo y su desempeño.

La siguiente tesis nacional consultada es la de Araujo (2019) con el tema Evaluación del clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la estructura organizativa para el departamento de producción de Expoflora S.A., la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Realizar una evaluación del clima organizacional del departamento de producción de EXPOFLORA S.A., para delimitar los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores, con el propósito de ofrecer una propuesta que ayude a mejorar el ambiente interno y la estructura organizativa y los siguientes Objetivos Específicos: realizar un investigación documental para definir las perspectivas teóricas que permitan tener una revisión clara de los conceptos de cultura y clima organizacional, describir de manera general la empresa EXPOFLORA S.A., para entender el entorno en donde se realiza la investigación, llevar a cabo una investigación empírica para evaluar el clima organizacional del departamento de producción, describir el clima organizacional del departamento de producción y analizar factores que afectan directa o indirectamente el desempeño de los colaboradores, establecer una propuesta de mejora del ambiente interno y estructura organizativa del departamento de producción, considerando la situación real de la empresa.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de cuestionarios, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que, según la información recopilada para la investigación, las fincas poseen un modelo organizacional autocrático pues se tiene una autoridad oficial, donde la dirección y las

jefaturas creen saber qué es lo mejor y consideran que la obligación de los empleados es cumplir órdenes. Por lo tanto, el clima se puede clasificar como autoritario paternalista, ya que se tiene un método de mando de naturaleza autoritaria y con un poco de relación de confianza entre los superiores y los subordinados, lo cual no ofrece una buena comunicación y el trabajo en equipo. Para lo anterior se recomienda realizar reuniones mensuales entre los mandos medios, las jefaturas y recursos humanos para discutir temas diversos, buscando empoderar la segunda línea de mando. Es clave que la gerencia general perciba esto como una inversión en comunicación y factor humano.

La tesis anterior es de relevancia para esta investigación debido a que evidencia la importancia de un departamento de talento humano que se encargue de realizar evaluaciones de satisfacción laboral y el clima organizacional, para conocer cuáles son las áreas de mejora y ofrecer a una mejor calidad de vida laboral a los colaboradores.

La siguiente tesis nacional consultada es la de Brenes, Chachagua y Vargas (2019) con el tema Propuesta de un plan estratégico de iniciativas de bienestar y calidad de vida laboral mediante la aplicación de instrumentos relacionados con la gerencia del talento humano para los colaboradores de la empresa privada costarricense Alpiste S.A., la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura en Dirección de Empresas.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Desarrollar un plan estratégico de iniciativas de bienestar laboral mediante la aplicación de instrumentos generales correspondientes a la gestión del talento humano para los colaboradores en la empresa privada costarricense Alpiste, con el fin de mejorar su calidad de vida laboral y facilitar el cumplimiento de metas individuales y organizacionales, y los siguientes Objetivos Específicos: detallar por medio del marco teórico los elementos conceptuales importantes asociados a la gestión del talento humano, así como los estudios de investigación relevantes vinculados con el enfoque de bienestar laboral, contextualizar las dimensiones de comercio, logística, finanzas, recursos humanos, administrativas, así como la estructura organizativa, y la coyuntura actual de la distribución de vinos y alimentos costarricenses Alpiste S.A. desde el enfoque de calidad de vida laboral y gestión del talento humano, determinar las prácticas actuales de bienestar laboral y gestión del talento humano empleadas por la empresa por medio [sic] una metodología cuantitativa y cualitativa, desarrollar una propuesta integral que facilite la creación de iniciativas de bienestar laboral por medio del análisis de resultados y de instrumentos gerenciales relacionados con la gestión del

talento humano para los trabajadores de la empresa Alpiste S.A, describir los principales hallazgos investigativos y formular planes de mejora que faciliten la implementación de una propuesta en la empresa objeto de estudio.

La metodología que se emplea es la mixta la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: entrevista, encuestas y censo, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que es necesario aplicar medidas adecuadas para poder así mejorar los niveles de satisfacción de los colaboradores con respecto al programa de capacitaciones de la Academia Alpiste. Para lo anterior se recomienda buscar el asesoramiento técnico adecuado para disminuir situaciones que conlleven estrés laboral.

La presente investigación es de relevancia, ya que muestra la importancia de una buena gestión del talento humano por parte de las empresas, esto con el propósito de lograr el cumplimiento de metas tanto a nivel personal como organizacional. Por medio de la implementación de prácticas que buscan mejorar la calidad de vida de los colaboradores, por medio de iniciativas que promuevan el cambio dentro de las organizaciones.

Por otra parte, otra tesis nacional consultada es la de Torres y Matamoros (2020) con el tema Factores protectores y estrategias de afrontamiento para la mejora del bien laboral de las y los trabajadores de la oficina de servicios generales de la Universidad de Costa Rica, la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Diseñar un plan que facilite a la Oficina de Servicios Generales de la Universidad de Costa Rica potenciar a sus trabajadores para que desarrollen factores protectores y estrategias de afrontamiento que les permitan mejorar su bienestar laboral, y los siguientes Objetivos Específicos: Identificar y priorizar los factores de riesgo descritos en las investigaciones previas y que impacten en el bienestar laboral de los trabajadores y trabajadoras de la Oficina de Servicios Generales, identificar en conjunto con las y los trabajadores de la Oficina de Servicios Generales los factores protectores que potenciarán la mejora de las condiciones de bienestar laboral.

La metodología que se emplea es la cualitativa, la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: Esquema Conceptual Referencial y Operativo, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que la mayoría de los participantes consideran que los problemas de salud física o mental no influyen en el desempeño laboral. Los que suelen preocuparse más por su salud mental y física, presentan mayor grado de ansiedad y depresión. De la misma manera quienes consideran que su trabajo les afecta mentalmente, tienden a incapacitarse más [sic] frecuentemente. Para lo anterior se recomienda seguir realizando estudios que evalúen la salud mental en los trabajadores, así como plantear y ejecutar acciones para mejorar la calidad de vida de los funcionarios.

La relevancia de esta investigación se centra en que permite conocer como los factores protectores, le permiten al departamento encargado el establecimiento de estrategias que permitan una mejora en la satisfacción y calidad de vida de los colaboradores, permitiendo que se sientan valorados y apreciados por la organización, lo cual se ve implícito en su desempeño laboral.

La siguiente tesis nacional consultada es de Camacho, Corrales y Lamas (2020) con el tema Incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Belén, durante el período 2020-2021, la realiza para la Universidad Nacional y opta por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión de Recursos Humanos.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Analizar los elementos del teletrabajo que influyen en la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Belén, por medio de una evaluación sobre el proceso de implementación de esta modalidad, para el planteamiento de acciones de mejora que incidan a nivel organizacional, durante el segundo semestre del año 2020 y el primer semestre del año 2021 y los siguientes Objetivos Específicos: establecer los aspectos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores con la aplicación del teletrabajo, para la implementación de procesos de mejora continua que contribuyan con el desarrollo organizacional, indicar la incidencia de la implementación de la modalidad del teletrabajo en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Belén, para la generación de indicadores que apoyen el desarrollo eficiente de las labores, determinar las repercusiones de la implementación de la modalidad del teletrabajo en la Municipalidad de Belén,

para la promoción de mejoras que impulsen la calidad de vida laboral de los trabajadores, proponer al Departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de Belén mejoras en el plan referente a la implementación del teletrabajo, para la mejora continua de la organización.

La metodología que se emplea es la mixta la cual, mediante el uso de los siguientes instrumentos: encuestas y entrevistas, procura encontrar respuesta al problema de investigación.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando el autor indica que los elementos que influyen en la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores, son el ahorro del tiempo de traslado el cual les permite tener un mayor equilibrio en su vida laboral y personal, el compromiso de los trabajadores y la gestión del tiempo, ya que en su mayoría trabajan más horas. Para lo anterior se recomienda la aplicación de diferentes capacitaciones en las que se pueda trabajar en el perfeccionamiento de aspectos como la correcta implementación de teletrabajo, el cómo dirigir a los teletrabajadores desde las jefaturas, la adecuada comunicación en los equipos de trabajo, el uso de herramientas digitales, la validación de puestos teletrabajables y la gestión del tiempo y productividad, entre otros.

La presente investigación es de relevancia, ya que permite establecer una relación del impacto que tienen las herramientas tecnológicas y el teletrabajo, según la percepción de la calidad de vida y satisfacción laboral de los colaboradores, las cuales han sido incorporadas en los puestos de trabajo.

Proyecciones

La presente investigación se lleva a cabo en el Centro Educativo New Horizon Christian School, enfocado en la calidad de vida laboral de los colaboradores de dicha institución. Para lo cual se pretende alcanzar lo siguiente:

- Conocer la necesidad de que exista un Departamento de Gestión del Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, que permita mejorar la calidad de vida laboral del personal docente.
- Identificar las consecuencias físicas y psicológicas durante modalidad de teletrabajo que pudieron presentar los docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School, para conocer si su implementación en el futuro es viable.
- Determinar si el Centro Educativo New Horizon Christian School pone en práctica adecuadamente los factores de calidad de vida laboral y cuál es su impacto en el rendimiento laboral de los docentes de dicha institución.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Primera Variable

Talento Humano

El autor Chiavenato (2001), citado por Bouzas y Reyes (2019) define la primera unidad de análisis de la siguiente manera:

Personas a quienes se les ve como agentes activos y proactivos dotados de habilidades manuales, físicas o artesanales, así como de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costo; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad, de la misma forma que el mercado y la tecnología. (p. 2)

Es importante mencionar que el TH es el principal activo con el que cuentan las empresas para desarrollar su actividad, ya que son individuos que poseen capacidades y destrezas que permiten el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, por lo que si este talento es gestionado de manera adecuada puede generar una ventaja competitiva para la organización.

Para los autores Naranjo y Álvarez (2010), citado por Castro y Delgado (2020) la teoría del TH:

Se origina en el XIX en la década de los 50 aproximadamente, en la revolución industrial, el cual significó el reemplazo de los recursos humanos [sic] por máquinas. Este hecho ocasionó que las organizaciones se basen en la división de las labores y la identificación de factores de producción, como la clase obrera (mano de obra); como consecuencia de ello surgen conflictos en el binomio patrón- empleado, un mal clima laboral afecta las condiciones mentales, físicas y psicológicas y se ve reflejado en una mala productividad. Ello produce algunos cambios, puesto que entra en función la estandarización del empleo y los procedimientos de control dirigidos a realizar investigación de movimientos y tiempos, se observa y se tiene en cuenta la significancia de los procesos de selección de métodos prácticos, se generan actividades de prácticas en las tareas para su desarrollo (...). (p.6)

Como consecuencia de eventos históricos que surgieron años atrás, las condiciones de los colaboradores fueron mejorando, ya que anteriormente la situación laboral que estos experimentaban carecía de trato humano y empatía debido a que no le daban la debida importancia a una buena GTH.

Según Poveda (2018) “el valor de los colaboradores ha tomado mucha importancia y a medida que avanza los años se hace cada vez más importante”. (p. 21) “El valor agregado (...) es la preocupación de las empresas sobre su personal, cabe destacar que si se logran los objetivos y metas individuales de todos los trabajadores es muy probable que los objetivos y metas propias de la empresa se logren también (...)”. (Briceño, 2012, citado por Poveda, 2018, p. 21)

Con la mejora continua en las condiciones y trato que reciben los colaboradores por parte de sus empleadores, el sentido de pertenencia de estos aumenta, tomando la organización un lugar de importancia, generando que los esfuerzos realizados se centren en cumplir los objetivos institucionales.

Para lo cual las empresas deben estar en constante innovación y adaptación al entorno, para lo cual el autor Poveda (2018), indica que:

(...) una empresa siempre está en constante cambio, y que [sic] busca tener una ventaja competitiva frente a las demás, para liderar o permanecer en el mercado. Para lograr la supervivencia las empresas invierten en sus empleados con el propósito de lograr que estos mejoren y logren un crecimiento personal día a día que a su vez les represente resultados positivos. (p. 21)

Dicho esto, es importante que las empresas no se enfoquen únicamente en aumentar sus ventas y productividad para generar mayores ganancias, esto debido a que si desean tener una ventaja competitiva real que genere utilidades, deben invertir en el bienestar y capacitación de sus colaboradores, para que esos puedan trabajar de manera eficiente.

Gestión del Talento Humano

La GTH según el autor Chiavenato (2009), citado por Condori (2019) se define de la siguiente manera: “(...) conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los cargos generales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño”. (p.25)

En las organizaciones, una adecuada GTH permite establecer normas y parámetros, los cuales deben ser acatados por los colaboradores, con el fin de crear una estructura organizacional ordenada, con dirección y por ende un sistema que propicie un clima laboral agradable y adecuado para que los colaboradores realicen sus funciones de manera eficiente.

Imagen 1

Gestión del Talento Humano



Fuente: Universidad Politécnica Salesiana (s.f.)

El autor Salazar et al. (2010), citado por Aular (2021) indica que la GTH “existe en una organización para añadir valor tangible y prestar los servicios necesarios para mejorar la productividad y eficiencia de la empresa desde el lado de las personas”. (p. 5)

Es necesario mencionar que el TH es parte vital en las empresas, por lo que, al propiciar un ambiente adecuado de trabajo, que busque velar por el bienestar y satisfacción de las necesidades de los colaboradores, para que estos se sientan apreciados y valorados, favorece el compromiso de los trabajadores para con la empresa y, por ende, su productividad.

Así mismo la GTH según Werther y Davis (2008), citado por Aular (2021) “ayuda a los gerentes de la compañía a identificar, obtener, desarrollar, evaluar, mantener y retener el capital humano que tenga las características que se necesitan”. (p. 7) (...) Y esta juega un papel fundamental en el éxito de la organización. (p. 10)

La GTH permite crear y mantener un clima organizacional adecuado, donde los funcionarios se desenvuelven, al igual que a nivel organizacional permite identificar al personal según su rendimiento laboral, cualidades y habilidades, para determinar si poseen las habilidades necesarias para continuar dentro de la empresa.

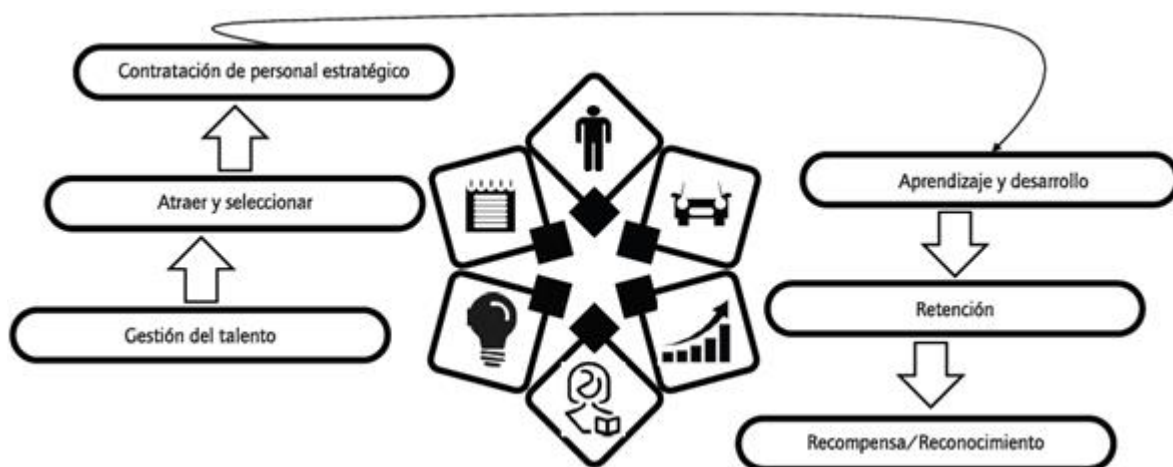
Para ello, según Velázquez y Cruz (2022) el departamento de GTH debe considerar los siguientes elementos, como base de una gestión eficiente (párr. 10):

- Atraer/seleccionar/ contratar. Consiste en aceptar o rechazar las demandas de solicitantes de empleo con la finalidad de elegir a los más calificados, apropiados y talentosos.

- Aprendizaje y desarrollo. Cada organización implementa diferentes estrategias según su contexto y necesidades de aprendizaje. Adquirir ciertas competencias específicas para trabajos actuales y futuros implica la inversión continua de tiempo y dinero en capacitación. Para ello, el desarrollo involucra una retroalimentación, creando múltiples trayectorias profesionales para cumplir con las expectativas del personal de acuerdo a su capacidad y desempeño.
- Recompensar/ reconocimiento. Consiste en distinciones intrínsecas y extrínsecas. Las primeras implican el aprendizaje, el crecimiento profesional, el sentimiento de autoestima, un trabajo interesante y desafiante, y un ambiente de trabajo respaldado. Por otro lado, las recompensas extrínsecas incluyen salarios competitivos, aumentos salariales, bonificación de incentivos y mejora del clima social.

La gestión del personal va más allá de la realización de los procesos de selección, contratación y retención entre otros, sino que esta debe ser efectuada integralmente, para afrontar los nuevos desafíos de un mundo interconectado y generando experiencias laborales positivas y empáticas tomando en consideración el crecimiento profesional de los colaboradores y recompensar sus esfuerzos, para que estos se sientan motivados y deseen permanecer con la institución.

Imagen 2
Dimensiones de la Gestión del Talento



Fuente: Velázquez y Cruz (2022).

Así mismo para el autor Chávez (2015), citado por Condori (2019) los objetivos de la GTH son los siguientes (pp. 27-28):

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Proporcionar a la organización personas idóneas y motivadas.
- Incrementar la satisfacción en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar y generar cambios.
- Mantener políticas éticas y de transparencia.
- Sinergia.
- Diseñar el trabajo individual y en equipo.
- Recompensar los talentos.

Es notorio que la buena GTH propicia el cumplimiento eficiente de las metas propuestas por las organizaciones, por medio del establecimiento de rutas de acción que permiten la materialización de cambios positivos, bajo los cuales los colaboradores deben realizar las funciones en manera conjunta y armónica, mediante la selección de personal que cuente con características que permitan generar a la empresa un valor agregado.

Para lo cual es importante la incorporación de un liderazgo transformacional, de ahora en adelante denominado (LT) el cual, según Bass y Avolio (1994), citado por Díaz, Andrade y Ramírez (2019) se define como “(...) un conjunto de comportamientos del líder que transforman las necesidades de sus seguidores mediante la autorrealización, estímulo de expectativas a niveles superiores.” (párr. 2) “(...) el líder transformacional inspira a sus seguidores a sobrepasar sus propias expectativas, logrando más de lo que de sí mismo podían esperar en un principio”. (Cruz-Ortiz, Salanova y Martínez (2013, citado por Sardoni (2017), párr. 6)

El liderazgo transformacional, es parte fundamental para una buena gestión del personal, ya que las necesidades de los colaboradores son escuchadas y tomadas en cuenta para realizar mejoras en los procesos, así mismo contar con un líder que motive, brinde seguridad y acompañamiento a los colaboradores, es necesario.

Así mismo para el autor Almaaitah, Alsafadi, Althhat y Yousfi (2020), citado por Del Río, Acosta, Santis y Machado (2022) la aplicación del LT:

(...) permite estimular a los empleados para que coordinen sus objetivos con los objetivos organizacionales, y el compromiso normativo es el elemento que condiciona el sentido de

pertenencia de los empleados y su deseo de permanecer en una organización más allá de su nivel de satisfacción o insatisfacción frente al rol que desempeñan. (párr. 5)

Esto es relevante para las organizaciones ya que una buena GTH junto con la incorporación del liderazgo transformacional, permiten que los colaboradores tengan dirección y claridad acerca de cuáles son sus funciones, con lo cual se logra que todos los esfuerzos realizados se encuentren enfocados en las metas que tiene la institución y permitiendo que su trabajo sea provechoso y los colaboradores se sientan satisfechos con su labor. Para lo cual según Pantoja y Duque (2011), citado por Trejos y García (2015), citado por Díaz et. al 2019, indica que “por ello el liderazgo transformacional es considerado como el más adecuado para impulsar los procesos de innovación en las organizaciones, siendo una de las bases del éxito y enfrentar retos.” (párr. 5)

Funciones del Talento Humano

Las funciones que realizan los colaboradores dentro de las organizaciones son muy importantes, ya que esto depende el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Para el autor Gutiérrez (2018), es importante:

Tener una descripción de cargo en la que se señalen claramente roles y funciones, permite organizar y coordinar acciones al interior de cada unidad y con otras direcciones, para generar sinergia y alcanzar las metas deseadas de forma colaborativa. De esta manera cada persona sabe qué, cómo, con quién, dónde y cuándo hacer. (párr. 5)

El rol que desempeña cada trabajador como miembro de una empresa, conlleva conocer de manera adecuada y clara cuáles son las actividades o tareas que deben llevar a cabo, para que los colaboradores estén enterados qué es lo que se espera de su labor y los resultados deseados. Esto es importante, ya que estas personas deben sentirse orientadas y conocer cuáles son sus funciones, para que su desempeño sea mayor, al estar enfocados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Importancia del Talento Humano

Para los autores Martínez y Mateus (2020) la importancia del talento humano se centra en que estos:

Sin lugar a duda uno de los componentes claves es el factor humano, con su comportamiento competente, dado por la contribución que efectúan las personas a la organización a favor de los objetivos institucionales y la sociedad (...). El recurso humano [sic] es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización (...). (p. 119)

Contar con personal idóneo dentro de las empresas es vital para el crecimiento y posicionamiento de estas en el mercado, ya que los colaboradores son los responsables de ejecutar un sinnúmero de tareas en busca de obtener los resultados esperados por los altos mandos, motivo por el cual estos deben ser valorados y apreciados dentro de las organizaciones.

Agentes activos y proactivos

Los agentes activos y proactivos según los autores Zocón-Alva y Castañeda-Abanto (2019) se definen como “(...) agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no sólo de capacidades manuales, físicas o artesanales”. (p. 88)

Los colaboradores no deben ser vistos como un objeto más dentro de las organizaciones, sino como activos vivos, que cuentan con sus propias ideas y creatividad para ejecutar sus funciones. Por lo cual es importante tomar en cuenta sus opiniones y puntos de vista en la toma de decisiones, ya que estos pueden contribuir en gran medida a la organización.

En el pasado se utilizaba el término administración del recurso humano, sin embargo, esto cambió, buscando que la gestión de los colaboradores tenga un enfoque diferente, como lo indica Zocón-Alva y Castañeda-Abanto (2019):

A pesar de que la gestión de Recursos Humanos [sic] abarca todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partían del principio de que las personas deberían administrarse por la organización o un área centralizada. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (...), las organizaciones exitosas ya no administran los recursos humanos [sic], ni personas, porque significaría tratarlos como agentes pasivos y dependientes. (...). Eso implica tratarlos como agentes activos. (p. 88)

Con el paso de los años se hace notorio como la GTH ha experimentado cambios, esto con el fin de mejorar y ejercer una mejor y eficiente gestión de los colaboradores, para que estos sean una parte activa con voz y voto, cuyas ideas deben ser consideradas en diferentes procesos de la administración de una empresa.

Habilidades intelectuales

Las habilidades intelectuales según los autores Ale y Álvarez (2021) “es el conjunto de aptitudes que optimizan el aprendizaje de nuevos conocimientos, complementándose con habilidades manuales, estéticas y demás propias del ser humano que, mostrando una actitud humanista favorecen en gran medida el proceso de aprendizaje de nuevas habilidades”. (párr. 18)

Los seres humanos están constituidos con diferentes capacidades tanto a nivel intelectual como físico, las cuales al trabajar en conjunto permite la realización de múltiples actividades y tareas. Sin embargo, las habilidades intelectuales son las que le permiten al ser humano aprender nuevas cosas, las cuales contribuyen en gran manera en las organizaciones.

Factores de competitividad

Los autores Flores, Canto y Morales (s.f.), definen los factores de competitividad de la siguiente manera:

Los factores competitivos pueden ser igual llamados factores clave de éxito, factores críticos de éxito o factores explicativos del éxito competitivo. Aquellos factores que favorecen la competitividad se clasifican en endógenos o exógeno. (...) los factores exógenos son aquellos donde la empresa no tiene poder (...) en cambio los factores endógenos, son aquellos donde la administración de la empresa tiene poder para decidir en ellos (...). (p. 201)

La competitividad es parte fundamental del éxito, ya que este permite que se originen cambios en la forma en que se realizan ciertas funciones, lo que permite que se generen cambios que buscan una mejora. La competitividad puede surgir tanto a nivel interno del colaborador o bien que este reciba un estímulo externo por parte de las organizaciones y generar una reacción positiva.

Según el autor Hill y Jones (2005) citado por Flores et. al (s.f.) se presentan dos factores competitivos, siendo estos:

(...) los factores competitivos exógenos y endógenos que son necesarios en una empresa, es necesario primero realizar tanto un análisis exógeno como endógeno de la misma, pues éste ayuda a que los gerentes tengan la información necesaria para seleccionar el tipo de estrategias adecuadas a seguir y el modelo de negocios. El cual permitirá a la empresa lograr una ventaja competitiva sostenida. (p. 201)

Conocer a los colaboradores genera muchos beneficios para realizar una adecuada GTH en las organizaciones, ya que identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades permite generar niveles de competitividad sanos, que lleven al éxito a las empresas generando beneficios.

Segunda Variable

Teletrabajo

El autor Martín (2018), en su libro Teletrabajo y Comercio Electrónico define la segunda unidad de análisis de la siguiente manera:

El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC. (p.14)

La globalización y el surgimiento de nuevos avances tecnológicos en los últimos años han permitido una mayor flexibilidad en la división del trabajo y la realización de dichas funciones, al igual que el reclutamiento y contratación de personal, debido a que sin importar el país en el cual se encuentren los colaboradores y las empresas, es posible llegar a establecer una relación contractual laboral, eliminando las barreras físicas.

Así mismo el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de ahora en adelante denominado (MTSS) (2018), indica que la Oficina Internacional del Trabajo, de ahora en adelante denominada (OIT) define el teletrabajo en los siguientes términos:

Una forma de trabajo en la cual a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalación de producción, separando así al teletrabajador del contacto personal con colegas de trabajo que están en esa oficina y b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación. (p. 15)

La flexibilidad que ofrece la implementación del teletrabajo en diversos puestos de trabajo facilita que las personas realicen sus labores fuera de la empresa, sin necesidad de estar en una oficina. Esta nueva forma de trabajo se popularizó en gran manera, tras la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2, la cual impulsó que esta práctica se implementara de manera inmediata en muchas empresas en Costa Rica y alrededor del mundo.

El MTSS (2018) da a conocer algunos aspectos importantes cuando existe una relación laboral bajo la modalidad del teletrabajo entre patrono y trabajador, los cuales se mencionan a continuación (p.16):

- Las actividades laborales se pueden realizar a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, de manera deslocalizada y sin afectar el normal desempeño de las funciones, los procesos y los servicios que se brindan.
- Se pueden establecer objetivos claros y metas específicas que permitan la planificación, seguimiento y control de las actividades asignadas.
- La supervisión se puede realizar de forma indirecta, por resultados y objetivos.

- La naturaleza del trabajo permite que la comunicación se realice principalmente por medios telemáticos.

Tipos de Teletrabajo

El Ministerio de Salud de Costa Rica, de ahora en adelante denominado (MS) (2021), indica lo siguiente en relación con los tipos de teletrabajo “el teletrabajo puede realizarse bajo distintas modalidades (...)”. (párr. 1)

A continuación, se describen los tipos de teletrabajo según la *Ley 9728* (2019), siendo estos (párr. 5-8):

- Persona teletrabajadora: persona protegida por esta regulación, que teletrabajan en relación de dependencia o subordinación.
- Telecentro: espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, que le permite a los trabajadores realizar sus actividades y facilita el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.
- Teletrabajo domiciliario: se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio.
- Teletrabajo móvil: se da cuando las personas trabajadoras realizan sus funciones de manera itinerante, ya sea en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables.

Existen diferentes formas mediante las cuales los colaboradores pueden realizar sus funciones de manera remota. En Costa Rica existen cuatro tipos de teletrabajo establecidos y regulados por la *Ley 9728*, mediante los que los funcionarios prestan sus servicios a una determinada empresa por medio del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación de ahora en adelante denominado (TIC).

Teletrabajo Ventajas y Desventajas

Las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo en las organizaciones pueden ser muchas. Dentro de las cuales, según Ramírez y Perdomo (2020), como principales ventajas se destacan “la movilidad del trabajo (...) disminuyendo el desplazamiento al lugar de trabajo y las emisiones contaminantes (...) ahorro de energía en las empresas y descentralización de las principales ciudades”. (p. 99)

Así mismo, los autores Ramírez y Perdomo (2020) mencionan otras ventajas del teletrabajo, dentro de las cuales se encuentran (pp. 99-100):

- Puede abrir las puertas laborales a personas con algunas condiciones de discapacidad.
- Aplicable a nuevos padres, los cuales pueden estar más tiempo con sus hijos.
- Tener más tiempo para estar en casa y compartir con la familia.
- Autonomía y flexibilidad, el cual puede ser asociado a satisfacción laboral.
- Reducción de estrés.

La implementación del teletrabajo en las empresas genera gran cantidad de beneficios tanto para los colaboradores como para las organizaciones. Debido a que esto representa una disminución en los costos de transporte, alimentación, entre otros a los funcionarios. Además de contar con la autonomía de administrar su tiempo al ejecutar determinadas tareas, lo cual permite un mayor grado de flexibilidad y satisfacción en los mismos, al realizar sus funciones.

Imagen 3

Ventajas del Teletrabajo



Fuente: Programa Teletrabajo (2017)

Según Ramírez y Perdomo (2020) entre las principales desventajas que presenta el teletrabajo se encuentran las siguientes (p. 100):

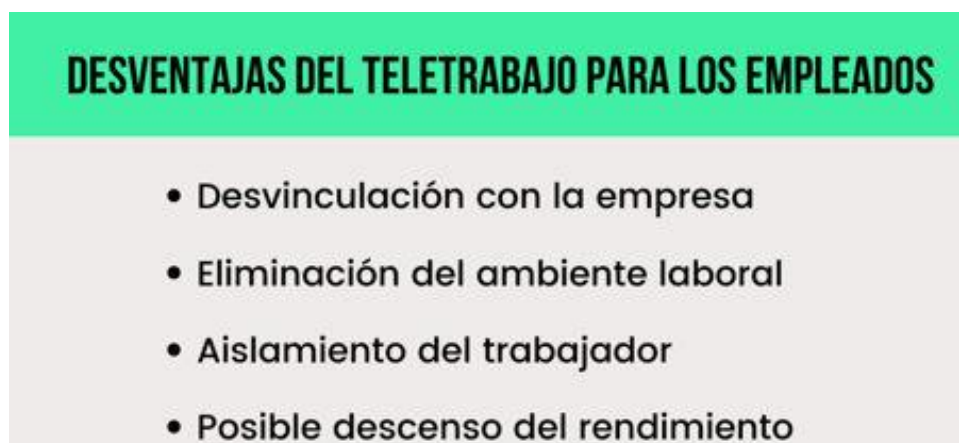
- Dificultad de separar el tiempo de trabajo y tiempo para la familia.

- Aislamiento social.
- Dificultades de supervisión al teletrabajador.
- Utilizar el tiempo de trabajo para realizar otro tipo de viajes, lo que afecta negativamente la movilidad de las ciudades.
- No es aplicable a todas las empresas y profesiones.

Sin embargo, el teletrabajo también representa desventajas a los trabajadores y las empresas, ya que muchos de estos no tienen la capacidad o el conocimiento para desempeñar adecuadamente sus funciones por medio de esta modalidad, lo cual repercute negativamente en su desempeño laboral y por ende, las organizaciones se ven afectadas.

Imagen 4

Desventajas del Teletrabajo



Fuente: Industriales MX (2021)

Ley Teletrabajo Costa Rica

El *Ley 9728* (2019), en el artículo 1 define el objeto de la Ley para regular el teletrabajo N° 9738 de la siguiente manera, “la presente ley tiene como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de información y comunicación”. (párr. 1)

En Costa Rica la Ley del teletrabajo, regula esta modalidad de trabajo remota y su implantación en las empresas, con el objeto de innovar las formas en la cual se realiza habitualmente el trabajo, normar las condiciones contractuales, obligaciones y responsabilidades de ambas partes, para que tanto los colaboradores como las empresas se encuentre amparados por la ley.

Teletrabajo MEP

Según el Ministerio de Educación Pública, de ahora en adelante denominado (MEP) (2020), define el teletrabajo e indica lo siguiente:

Esta forma de trabajo a distancia vino para quedarse por motivo de la pandemia causada por el COVID-19 que transformó la forma laboral de cientos de personas (...) En la actualidad subyacen variaciones constantes, las cuales obligan a continuar con el servicio educativo de manera eficaz y eficiente, en pro de todos los actores involucrados en él. (párr. 2)

Tras la llegada del COVID-19 a Costa Rica, las autoridades del Gobierno de la República implementaron medidas de emergencia con el propósito de minimizar el aumento de contagios y propagación del virus del SARS-CoV- 2 en la población costarricense. Para lo cual el MEP no fue la excepción, dicha institución tuvo que adaptarse a las nuevas circunstancias e impartir clases bajo la modalidad virtual. Rompiendo con las formas tradiciones de dar lecciones, permitiendo la implementación de una nueva modalidad educativa durante ese periodo.

Forma flexible de organización

Los autores Medina, Ávila y González (2020), definen el teletrabajo como una forma flexible de organización es la siguiente:

El teletrabajo implica una forma diferente de organización, evaluación y control del trabajo, basado en la no presencialidad. Los directivos deben definir de forma clara para los teletrabajadores cuáles son los resultados de trabajo. Esto significa que las horas de trabajo y no son un indicador de evaluación del trabajo, sino la calidad. De esta forma, el teletrabajador podrá auto-organizarse y autorregular su ritmo de trabajo, considerando sus competencias, para poder cumplir con las expectativas laborales, al mismo tiempo que responde a sus responsabilidades domésticas/ familiares. (p. 61)

Uno de los beneficios del teletrabajo es que permite una distribución del trabajo de manera flexible, permitiendo a los colaboradores trabajar por objetivos y de esta manera ser capaces de administrar el tiempo según sus capacidades, manteniendo su desempeño laboral, para lo cual las empresas deben establecer parámetros diferentes a los que habitualmente utilizan para medir el rendimiento y cumplimiento laboral de los funcionarios.

Remuneración

El autor Chiavenato (2019) afirma lo siguiente en relación con la remuneración:

La remuneración se refiere a la recompensa que recibe un individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. (...) Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. (...) La remuneración representa todo lo que recibe el empleado, directa o indirectamente, como consecuencia de su trabajo en una empresa. (pp. 242-243)

La remuneración salarial es un factor primordial en la satisfacción laboral que perciben los colaboradores por parte de sus empleadores. Este es un derecho que los trabajadores adquieren por realizar una determinada labor. Sea está bajo la modalidad de trabajado presencial en las instalaciones de las empresas o bien mediante el teletrabajo, ya que el salario que perciben no puede variar de una modalidad a otra.

Remuneración económica directa. Según el autor Chiavenato (2019), la remuneración económica directa se puede definir como “la paga que cada empleado recibe en forma de salarios bonos, premios y comisiones. El salario representa el elemento más importante. (...) en función del puesto que ocupa y los servicios que presta”. (pp. 242-243)

La remuneración económica directa es un acuerdo que se pacta entre el empleado y el empleador, para lo cual ambas partes establecen los términos económicos que el empleado va a recibir por el desarrollo de ciertas funciones durante una jornada laboral establecida para una determinada empresa.

Remuneración económica indirecta. Para el autor Chiavenato (2019) esta se puede entender como “el salario indirecto que se desprende de cláusulas del contrato colectivo de trabajo y plan de prestaciones y servicios (...). El salario incluye vacaciones, gratificaciones, bonos, participación de utilidades, horas extra (...) subsidios de alimentación, transporte seguro de vida (...)”. (p. 243)

Así mismo el termino se conoce también como salario emocional el cual según ENAE (2021) consiste en “facilitar a los empleados beneficios no económicos que les hagan sentirse cómodos dentro de la empresa (...) Uno de ellos es el reconocimiento personal, flexibilidad horaria (...) actividades deportivas, gimnasio (...) seguros de salud, becas para sus hijos (...)”. (párr. 7-13) Para el autor Morales (2016), citado por Rodríguez (2020) también se encuentran las oportunidades de “desarrollo, (...) bienestar emocional, los que se subdividen en: vida balanceada, formación, retroalimentación, promociones, líneas de carrera, apoyo de un *coach*, beneficios

complementarios, unión familiar, actividades lúdicas, actividades de integración, respeto, retos profesionales, participación, niveles de autonomía y reconocimiento”. (párr. 7)

La remuneración económica indirecta, o bien el salario emocional, busca ir más allá de reconocer monetariamente el esfuerzo que realizan los colaboradores, en el desempeño de sus funciones. Por lo que esta busca reconocer el trabajo de los funcionarios, por medio de incentivos que les permitan percibir un beneficio, ya sea que este se represente en tiempo libre para que compartan en familia, oportunidades de educación, salud entre otras. Esto con el fin de retribuir a los colaboradores su cooperación en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Imagen 5
Tipos de Salario Emocional



Fuente: Twitter AVP Supupport & Solutions

TIC

De acuerdo con los autores Cruz, Pozo, Aushay y Arias o Cruz et. al (2019) se puede entender las TIC como:

(...) un término que explora toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tal como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, representaciones multimedia y otras formas (...).

Las tecnologías de la información son un banco de herramientas esenciales, siendo un medio de comunicación en el proceso educativo actual, de tal manera que facilitan el intercambio de conocimientos (...). (p. 6)

Los avances tecnológicos que se ha desarrollado en los últimos años y la globalización, dan paso al fortalecimiento en la aplicación de las TIC para llevar a cabo las labores en las empresas, ya que permite el acceso a la información y la comunicación de manera eficiente con personas en diferentes partes del mundo.

Tercera Variable

Rendimiento Laboral

Para el autor Murphy (1990) citado por Gabini, (2018), la tercera unidad de análisis se describe como un “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”. (p.27)

El rendimiento laboral de los colaboradores es un pilar fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ya que dependiendo del esfuerzo que realicen y las habilidades con la que cuenten los colaboradores para realizar las funciones, contribuye al crecimiento de la organización.

Así mismo el autor Nuñez y Brochero (2019), citado por Castro y Delgado (2020) indica lo siguiente sobre el rendimiento laboral:

(...) la eficiencia es el principal elemento de la organización a cumplir en cuanto a las posibles necesidades que esta requiere. La consecución de objetivos institucionales, competitividad (habilidades y capacidad laboral), personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, éticas y comportamientos (...) (p.7)

Siendo esto una realidad y un punto por valorar en cuento al rendimiento laboral de los colaboradores, debido a que dependiendo de cómo se encuentre su grado de motivación y compromiso para con la organización, esto puede llegar a representar un gran impacto en el desempeño de sus funciones. Así mismo para el autor Chiavenato (2007), citado por Castro y Delgado (2020). “La importancia en cuento a las prácticas y políticas que estipula la organización a su vez esto tiene que ver con las recompensas, capacitaciones y la evaluación del desempeño del colaborador”. (p.7)

Tomar en cuenta el bienestar del personal va de la mano con su grado de motivación y cómo estos realizan sus funciones, por lo que es aspecto que se complementa con muchos otros, para generar beneficios tanto para los colaboradores como para la organización.

Rendimiento Laboral Características

Algunas de las características del rendimiento laboral para el autor Achoma (2020), citado por Olivera, Leyva y Napán (2021) son las siguientes:

Entre las principales características (...) se tiene el desempeño de tareas, como una habilidad manifestada por quien ocupa un puesto de trabajo y ejecuta su labor constituyendo al beneficio de la empresa, ya sea en un aspecto tecnológico con material o servicios, que se mide en función de sus metas, planes y liderazgo; y tiene como indicadores; el conocimiento, las destrezas y la habilidad, también, el desempeño contextual (...), que está orientado al logro de tareas, tiene como indicadores la persistencia, la voluntad, y la cooperación; asimismo, la productividad individual que realiza cada trabajador para el alcance de una meta establecida. (p. 5)

El rendimiento laboral que muestran los colaboradores se relaciona directamente con sus capacidades intelectuales, analíticas y en algunas circunstancias con situaciones externas por las que están pasando. Realizar evaluaciones periódicamente permite determinar si el desempeño de los funcionarios es el que la empresa requiere para cumplir con los objetivos propuestos y de esta manera realizar una retro alimentación en relación con los aspectos que deben mejorar para alcanzar un rendimiento deseable.

Dimensiones del Rendimiento Laboral

Para introducir el termino dimensiones el autor Guzman (2017) indica que “es un aspecto o una faceta de algo. El concepto tiene diversos usos de acuerdo [sic] al contexto. Puede tratarse de características, una circunstancia o una fase de una cosa o asunto”. (p.37)

Estas se pueden entender como un conjunto de factores que evalúan las empresas para determinar si el aprovechamiento de los colaboradores es el adecuado, esto según parámetros establecidos previamente por los encargados del departamento de GTH dentro de las empresas.

Para los autores Rodríguez e Izquierdo (2019) dentro de las dimensiones del desempeño laboral se encuentran las siguientes:

Eficacia laboral

Para Chiavenato (2004), citado por Rodríguez e Izquierdo (2019) es “el nivel de sumisión de los objetivos trazados: En [sic] qué medida la institución suele cumplir con sus principales objetivos” (párr. 27)

Eficiencia laboral

Chiavenato (2004), citado por Rodríguez e Izquierdo (2019) el cual mantiene “uso correcto de los recursos (...) disponibles”. (párr. 30)

Calidad laboral

Chiavenato (2004), citado por Rodríguez e Izquierdo (2019) indica que “la competitividad de las organizaciones tiendo a fin [sic] dar respuesta de un modo rápido y directo a las distintas necesidades de sus usuarios. Sus principales caracteres de calidad: oportunidad, accesibilidad, continuidad y precisión, cortesía y comodidad de la atención”. (párr. 33)

Economía laboral

Chiavenato (2004), citado por Rodríguez e Izquierdo (2019) hace referencia a la “competencia de la organización con el propósito de crear [sic] motivar de manera apropiada los diversos recursos económicos en pos de su gestión institucional”. (párr. 36)

Dentro de las dimensiones del rendimiento laboral, se encuentran la eficacia laboral, la eficiencia laboral, la calidad y la economía laborales, las cuales son evaluadas por las empresas para determinar si el rendimiento por parte de los colaboradores es óptimo.

Motivación

Para el autor Chiavenato (2019) la motivación se puede definir como:

Es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Este impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales individuales. (p. 41) (...) Comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de sus tareas y actividades que representan desafíos y tienen significado en el trabajo. (p. 45)

Por lo que se puede inferir que la motivación es un estado que surge, todo aquello que se puede presentar a nivel externo o interno en las personas, lo cual llega a generar un estímulo cuyo impacto puede ser positivo o bien negativo dependiente de cómo lo reciba el individuo, determinando el cumplimiento de metas y objetivos, tanto a nivel personal o como empresarial.

Así mismo existen diversas teorías de motivación dentro las de las cuales se encuentran la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, la cual según Chiavenato (2019), se basa en:

Las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades primordiales), mientras que la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias). (p. 43)

Dicha teoría establece que las necesidades no satisfechas son las que generan motivación en las personas, siendo esto lo que permite alcanzar la satisfacción de dichas carencias, lo cual hace posible que se desbloqueen nuevas necesidades, las cuales forman parte de factores internos de las personas.

Maslow establece que dentro de cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades, Chiavenato (2019) las explica de la siguiente manera (pp. 44-45):

- Necesidades fisiológicas: constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son innatas, como las necesidades de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra frío o calor) o deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada, con el fin de garantizar la supervivencia del individuo. Orientan la vida humana desde el momento del nacimiento. (...) Se relaciona con la subsistencia y existencia del individuo. A pesar de ser comunes a todos los seres humanos, requieren distintos grados individuales de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando no se satisface alguna de las necesidades, dirige la orientación de la conducta.
- Necesidades de seguridad: constituyendo el segundo nivel en las necesidades humanas. Llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, el anhelo de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones características de estas necesidades. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Igual que las necesidades fisiológicas, también están íntimamente relacionadas con la supervivencia del individuo. Tiene gran importancia, pues en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y es de ahí donde las acciones gerenciales

arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden generar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo.

- Necesidades sociales: surgen de la vida social del individuo con otras personas. Son las necesidades de asociación, participación aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistades, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas. Cuando las necesidades sociales no están debidamente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a quienes se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa.
- Necesidades de aprecio: son las necesidades relacionadas con la manera como la persona se ve y valora, es decir, con la autoevaluación y la autoestima, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, el estatus la reputación y el orgullo personal. La satisfacción de las necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Si estas necesidades no son satisfechas pueden producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden generar desánimo o actividades compensatorias.
- Necesidades de autorrealización: son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de su vida. Esta tendencia de expresa mediante el impulso a superarse y llegar a ser todo lo que se puede ser.

Es importante tomar en consideración la teoría de las jerarquías de las necesidades expuesta por Abraham Maslow, ya que esta se enfoca en las falencias que tienen las personas desde lo más básico como lo es el ámbito fisiológico hasta aspectos como la autorrealización que pueden llegar a experimentar las personas en el transcurso de sus vidas, teniendo esto influencia en la motivación que pueden llegar a experimentar las personas, siendo importante tomar en consideración lo mencionado por Maslow para la creación de estrategias motivacionales en las empresas efectivas.

Imagen 6

Jerarquía de Necesidades de Maslow



mayneza.com

Fuente: Mayneza.com (2019)

Ahora bien, el autor Chiavenato (2019) hace referencia a la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, como una teoría de motivación basada en un ambiente externo, la cual se basa en los siguientes dos factores:

- Factores higiénicos: se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades (...). Sin embargo, los factores higiénicos tienen la capacidad muy limitada de influir de manera poderosa en la conducta de los [sic.] empleados (...) estos únicamente evitan la insatisfacción.
- Factores motivacionales: se refiere al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

Con dicha teoría se conoce que los principales factores que influyen en la motivación del personal, son aquellos que se relacionan con elemento intrínsecos como los logros, el reconocimiento y crecimiento en el desempeño de sus funciones debido a que son estos los encargados de generar el sentimiento o la sensación de satisfacción, mientras que los factores de higiene son aquellos extrínsecos y estos pueden formar parte de la insatisfacción.

Imagen 7

Teoría de dos Factores de Herzberg

2 factores de Herzberg



Fuente: Unidad de Apoyo para el Aprendizaje (2018)

Conductas

Para UNIR (2022) la conducta se puede definir como “una actividad consistente del sujeto que implica una serie de acciones en correspondencia con otras personas y dentro del entorno de cada persona”. (pár. 6)

La conducta está relacionada con el comportamiento de las personas y en el caso de las empresas la conducta que presenten los colaboradores cuando experimentan situaciones tanto positivas como negativas y la manera en la cual manejan situaciones de estrés. Esto refleja mucho sobre su carácter y su manera de ser, dando indicios si estos cuentan con las cualidades necesarias para formar parte de la empresa y contribuir al éxito de esta.

Ahora bien, para Chiavenato (2019), existen tres premisas que explican la conducta humana, dentro de las cuales se encuentran (p.42):

- La conducta es producto de estímulos externos o internos. Existe una causalidad en la conducta. Tanto la herencia como el ambiente influyen decisivamente en el comportamiento de la persona.
- La conducta es motivada, es decir, en toda conducta humana existe una finalidad. La conducta no es casual no aleatoria, sino que siempre se orienta y se dirige a un objetivo.
- La conducta es orientada a objetivos. En todo comportamiento existe siempre un impulso, deseo, necesidad o tendencia, expresiones como que se designan los motivos de la conducta.

La conducta del ser humano se ve influenciada por diferentes estímulos que estos perciben en el entorno, los cuales pueden ser internos y externos al igual que por factores como la motivación, lo cual tienen un impacto en la conducta de las personas y en cómo estos se desempeñan en sus funciones, por lo cual es necesario tener presentes dichos elementos para propiciar un ambiente que promueva una conducta positiva.

Metas

Para el autor Edwin Locke (1968), citado por Psicología y Mente (2019) una meta se puede definir:

Como aquello [sic] que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos. (...) La intención de alcanzar metas es una fuente básica de motivación para el ser humano. (...) Las personas buscan y crean sus propias metas mediante las decisiones previas adecuadas. (párr. 4-5)

El establecimiento de metas y objetivos dentro de las empresas es importante, ya que esto les permite a los colaboradores conocer la visión que tienen los altos mandos para con la empresa. Por lo que es necesario dar a conocer a todos los miembros de las organizaciones de manera oportuna cuáles son estas metas, para que todos los esfuerzos se realicen sinérgicamente rumbo al éxito, tanto de las empresas como de los colaboradores.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Referente

New Horizon Christian School

Misión

Según NHCS su misión es “brindar una educación integral basada en herramientas para la vida, a través de la creatividad, equidad y sostenibilidad, potenciando el desarrollo humano”. (párr. 3)

Visión

Según NHCS su visión es “ser el centro educativo líder de la zona oeste en formación de estudiantes trilingües con alto nivel académico y humano, por medio de estrategias educativas novedosas y técnicas pedagógicas enfocadas en la metodología de inteligencias múltiples y STEAM”. (párr. 3)

El Centro Educativo NHCS, fue fundado en el año 2000 por las hermanas Angulo Jiménez, las cuales iniciaron su deseo de emprender con el establecimiento de un centro educativo de educación preescolar, atendiendo las necesidades emocionales con la misma importancia de las necesidades académicas. Donde la comprensión, el respeto y los valores cristianos fueran la base fundamental de diferenciación del centro educativo. Abrieron sus puertas en un inicio con el nombre de Centro Educativo Gotitas de Amor.

Al contar con el apoyo de los padres de familia, decidieron continuar con el crecimiento de los servicios educativos, ampliando la oferta académica para estudiantes de primaria en el año 2005. Paso que permitió llegar a la consolidación de la empresa Sistema Educativo Angulo S.A. Contando con el mismo apoyo de la comunidad estudiantil, en el año 2011, cuando abre sus puertas a la población de secundaria.

Actualmente la empresa cuenta con los niveles de preescolar, I, II y III Ciclo de la Educación General Básica y Diversificada acreditados por el Ministerio de Educación Pública, además de lograr un crecimiento en la población, infraestructura y área tecnología, logrando posicionarse en el mercado.

Enfoque

Cuantitativo

Niglas (2010) mencionado por Hernández y Mendoza (2018) comentan que los métodos cuantitativos están conformados por: “(...) conteos numéricos y métodos matemáticos”. (p.5)

A lo citado Hernández et. al (2018) agregan: “(...) representa un conjunto de procesos organizado de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente, y no podemos eludir pasos, el orden, es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa.” (p.6)

De igual forma los autores Hernández et. al (2018) enfatizan en la necesidad de contar: “(...) con un lugar preciso al cual arribar (planteamiento especificado y delimitado) y un mapa preciso o GPS (diseño acotado). Esta investigación incluye análisis estadístico pues se lidiará con números.

El enfoque de la investigación cuantitativa procura recolectar información de manera objetiva, por medio de la implementación de métodos matemáticos y la aplicación de cuestionarios en los cuales se plantean preguntas abiertas, cerradas y mixtas, con el propósito de obtener información valiosa y necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

Diseño

No Experimental

Los autores Hernández et. al (2018) definen una investigación no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p 175)

El diseño no experimental busca responder al planteamiento del problema de la investigación, sin tener un manejo directo de las variables en estudio, mediante la observación de situaciones que se presentan de manera espontánea y natural en el entorno.

Transeccional

Hernández et. al (2018) definen una investigación transeccional o transversal como: “Investigación que recopilan datos en un momento único”. (p. 177)

Transeccional correlacional. Hernández et. al (2018) indican que “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.109)

Así mismo el diseño transeccional correlacional deriva del diseño no experimental, el cual pretende la recolección de datos en un único momento, sobre eventos que ya sucedieron o sucederán durante el estudio y establecer nexos entre las variables en estudio.

Población y Muestra

Población

Hernández et. al (2018) definen población de la siguiente manera: “Conjunto de casos que concuerdan en determinadas especificaciones”. (p. 199)

Para realizar la presente investigación, la población seleccionada es finita conformada por 26 colaboradores del Centro Educativo NHCS, ubicado en Ciudad Colón, San José, Costa Rica. Esto durante el II cuatrimestre del 2022, para lo cual se cuenta con un nivel de accesibilidad alto.

Muestra

Hernández et. al (2018) definen la muestra de la siguiente manera: “Grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. [sic], sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia”. (p. 427)

La muestra seleccionada es un subgrupo de la población que se desea investigar y obtener información. Está conformada por 20 docentes hombres y mujeres, en un rango de edad entre los 20 y 52 años que se desempeñan profesionalmente en el centro educativo NHCS, de una población total de 26 colaboradores. Para lo cual se empleará un muestreo de tipo homogéneo y de esta manera dar respuesta a la interrogante planteada en esta investigación.

Muestra no probabilística. Hernández et. al (2018) define una muestra no probabilística o dirigida como el: “Surgimiento de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. (p.20)

Instrumento

Hernández et. al (2018) definen que un instrumento de medición es: “Un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tienen en mente”. (p. 228)

Para el proceso de recolección de datos en la presente investigación se hace uso de la siguiente herramienta, debido a su confiabilidad, validez y objetividad:

Cuestionario

Así mismo Hernández et. al (2018) definen para la investigación cuantitativa el cuestionario: “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p.250).

El cuestionario forma parte de las herramientas empleadas en el proceso de recolección de datos para el desarrollo de la investigación, mediante el planteamiento de preguntas abiertas, cerradas y mixtas. Dicho instrumento se aplica a 20 docentes, para conocer cómo es la calidad de

vida de los docentes del Centro Educativo NHCS y obteniendo la mayor cantidad de información posible de la muestra en estudio.

Proceso de Recolección de Datos

Los autores Hernández et al. (2018) definen los aspectos importantes en la recolección de datos como: “Acopio de datos narrativos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidad de muestreo”. (p. 443)

El instrumento que se emplea en el proceso de recolección de datos es: el cuestionario. Para lo cual se solicita el permiso correspondiente a la directora del centro educativo NHCS para implementar dicha técnica.

Una vez obtenido el aval, se planea una visita con el propósito de conocer a los docentes y comentarles cual el propósito del cuestionario que se les solicita completar. Dicho cuestionario está conformado por 51 preguntas las cuales son abiertas, cerradas y mixtas relacionadas con los objetivos de la presente investigación.

Así mismo, para la creación del cuestionario se emplea la herramienta de Google Forms y procede a enviar el cuestionario vía digital a 20 docentes del Centro Educativo NHCS. Se da inicio con una serie de preguntas generales, para dar lugar a preguntas más complejas y posteriormente preguntas de cierre, con el fin de obtener la información requerida para el desarrollo de la investigación, las cuales se analizarán de manera integral mediante gráficas y tables obtenidas de la herramienta de Google Forms.

Fuentes de Información

Fuente Primaria

Menciona Gallud (2015) como fuente primaria:

Son las que no han sido interpretadas anteriormente o, al menos, que no han sido en el sentido que interesa al enfoque de la tesis o con la amplitud que se desea. Son fuentes originales en el sentido de que nadie reunió antes esa información. Una fuente primaria puede ser un libro que se analiza, un manuscrito que se interpreta, datos estadísticos recién recopilados, encuestas, relato de un testigo ocular o algún tipo de documento sobre el que no se ha realizado un análisis previo. (p. 21)

Para efectos de esta investigación, las fuentes primarias están conformadas por la observación, cuestionario cualitativo y grupos de enfoque, que serán de ayuda para recolectar

información de primera mano de la unidad de muestreo y con base en los datos recopilados proceder al análisis de estos.

Fuente Secundaria

Además, Gallud (2015) menciona como fuente secundaria:

Incluyen un material que ya ha pasado por el análisis de otros expertos. Se trata de hechos y materiales conocidos o transmitidos por otros. Son los libros de crítica y, en general, las interpretaciones que de un tema se han hecho, en un estudio sobre la poesía de Rubén Darío, sus poemas serían la fuente primaria y todos los libros que se han escrito sobre ellos, las secundarias. (p. 21)

Como fuentes secundarias para la presente investigación, se utilizan tesis a nivel nacional, así como a nivel internacional, artículos, libros de texto para explicar conceptos específicos y relacionados con el tema por investigar.

CUADRO DE VARIABLES

Tabla 1 Cuadro de Variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	INDICAFOR	DEF. CONCEPTUAL	SUBINDICADOR	DEF. OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Identificar la necesidad de que exista un Departamento de Gestión de talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar la calidad de vida de los docentes.	Talento humano.	Gestión del talento humano. Funciones del talento humano. Importancia del talento humano.	Chiavenato (2001), citado por Bouzas y Reyes (2019): Personas a quienes se les ve como agentes activos y proactivos dotados de habilidades manuales, físicas o artesanales, así como de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costo; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad, de la misma forma que el mercado y la tecnología. (p. 2)	Agentes activos y proactivos. Habilidades intelectuales. Factores de competitividad.	Personas que trabajan en una empresa, aportando sus conocimientos y capacidades.	Cuestionario
Determinar las consecuencias físicas y psicológicas de la modalidad de teletrabajo que pueden presentar los docentes, para comparar las ventajas y desventajas en su calidad de vida y la productividad, en el Centro Educativo New Horizon Christian School.	Teletrabajo.	Tipos de teletrabajo. Teletrabajo ventajas y desventajas. Ley teletrabajo Costa Rica. Teletrabajo MEP.	Martín (2018): El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC. (p.14)	Forma flexible de organización. Remuneración. TIC.	Trabajar fuera de las instalaciones de una empresa.	Cuestionario
Identificar los factores de calidad de vida laboral que impactan en el rendimiento laboral de los docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School.	Rendimiento laboral.	Rendimiento laboral características. Dimensiones del rendimiento laboral. Motivación.	Murphy, (1990) citado por Gabini (2018): “Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja”. (p. 27)	Conductas. Metas.	Cumplimiento de objetivos establecidos, en un tiempo determinado.	Cuestionario

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Cuestionario Aplicado a los Docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School

Primera Variable

Talento Humano

Tabla 2

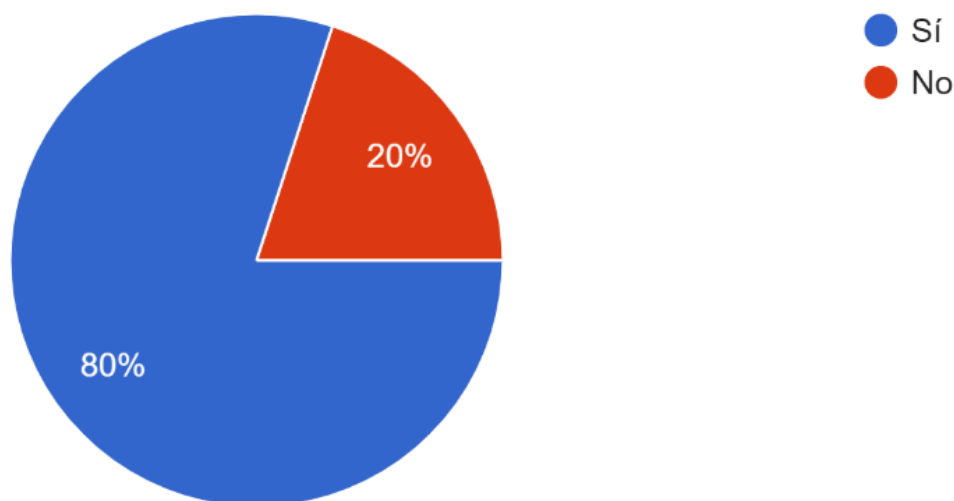
Pregunta 1. ¿Alguna vez ha escuchado el término Gestión del Talento Humano?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	16	4	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 1

¿Alguna vez ha escuchado el término Gestión del Talento Humano?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 16 personas que representan el 80% contestaron que alguna vez han escuchado el término GTH y cuatro personas que representan el 20% contestaron que no han escuchado el término GTH.

Tabla 3

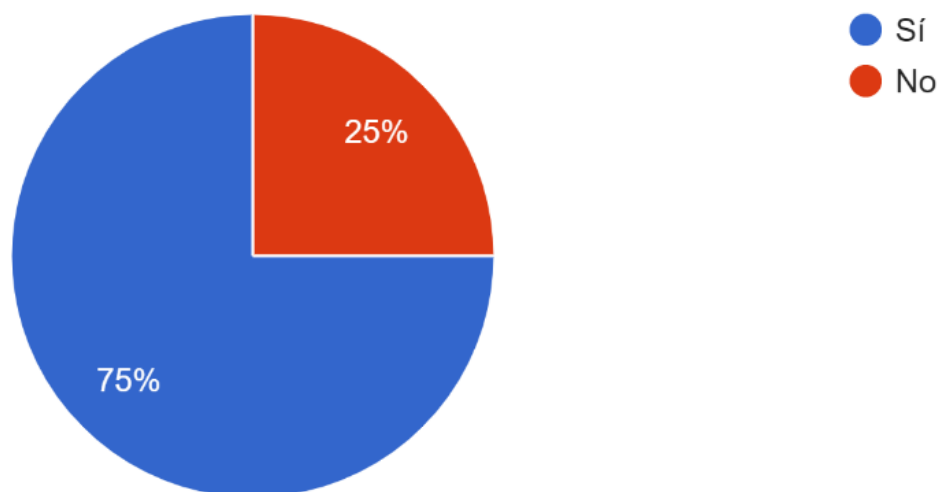
Pregunta 2. ¿Sabe usted qué es un departamento de Gestión de Talento Humano?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	15	5	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 2

¿Sabe usted qué es un departamento de Gestión de Talento Humano?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 15 personas que representan el 75% contestaron que sí saben que es un departamento de GTH, mientras que cinco personas que representan el 25% contestaron que no saben que es un departamento de GTH.

Tabla 4

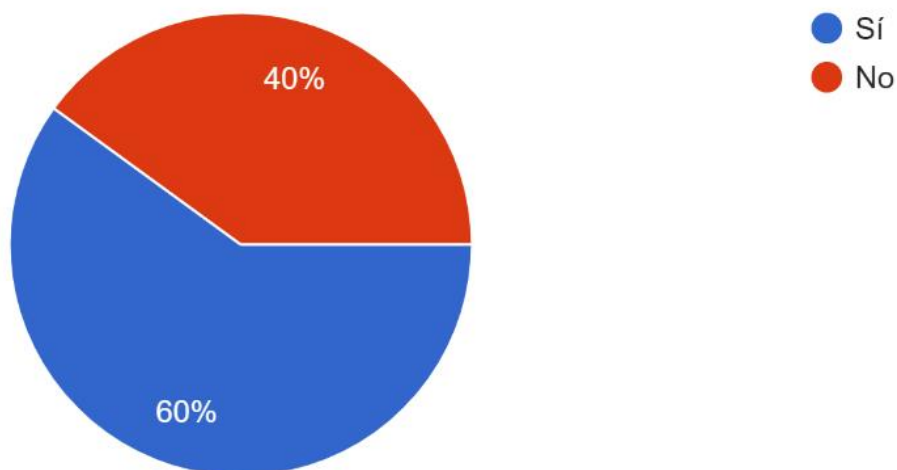
Pregunta 3. ¿Conoce usted las funciones que tiene un departamento de Gestión de Talento Humano?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	12	8	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 3

¿Conoce usted las funciones que tiene un departamento de Gestión de Talento Humano?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 12 personas que representan el 60%, contestaron que sí conocen las funciones que tiene un departamento de GTH, mientras que ocho personas que representan el 40% contestaron que no conocen las funciones que tiene un departamento de GTH.

Tabla 5

Pregunta 4. ¿Cuándo usted fue contratado en el centro educativo New Horizon Christian School, quién lo contrató?

Personas	Ana Angulo	Kattia Angulo	Total
Docentes	17	3	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 17 personas que representan el 85% contestaron que fueron contratados por Ana Angulo, mientras que tres personas que representan el 15% contestaron que fueron contratadas por Kattia Angulo.

Tabla 6

Pregunta 5. ¿Qué puesto desempeña esta persona dentro del centro educativo?

Personas	Directora	Coordinadora Académica	Docente	Total
Docentes	13	3	4	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 13 personas que representan el 65% contestaron que la persona que los contrato desempeñaba el puesto de directora, cuatro personas que representan el 20% contestaron que la esa persona que los contrato desempeña el puesto docente y tres personas que representan el 15% contestaron que la persona que los contrato desempeña el puesto de coordinadora académica.

Tabla 7

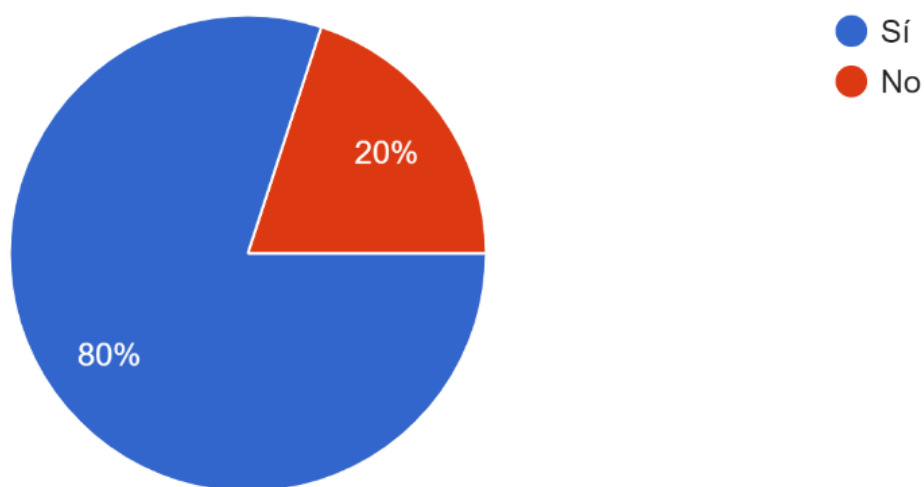
Pregunta 6. ¿Durante los primeros días recibió una inducción a su puesto?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	16	4	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 4

¿Durante los primeros días recibió una inducción a su puesto?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 16 personas que representan el 80% contestaron que durante los primeros días posteriores a su contratación sí recibieron una inducción a su puesto, mientras que cuatro personas que representan el 20% contestaron que durante los primeros días no recibieron una inducción a su puesto.

Tabla 8

Pregunta 7. ¿Cómo fue su proceso de inducción?

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por los docentes en relación con su proceso de inducción, indican que se realizó a inicio del año de manera grupal, cuando de forma general se abordaron diversos temas referentes a las características del Centro Educativo, metodología de trabajo, funciones, pero estas fueron sin detalle y de manera apresurada. Por lo que aprendieron más con el paso del tiempo en el desempeño de sus funciones, pero en términos generales, comentan que fue buena y amena. De igual modo indican que en ocasiones no recibieron capacitación o esta fue recibida un año después de haber ingresado a trabajar.

Tabla 9
Respuestas Pregunta 7

7. ¿Cómo fue su proceso de inducción?
Consultando sobre las preocupaciones generales.
Una capacitación a inicio de año.
Bueno.
Fue muy bueno.
No tuve.
Se mostró cómo funcionaba la institución, su forma de evaluación, su medio de comunicación hacia los padres, así como la parte pedagógica.
Fue durante la semana antes de entrar a clases y fue de forma grupal explicando las características del Centro Educativo y las labores que debía desempeñar durante ese año.
Fue de forma grupal, antes del inicio de clases, en estas actividades se explicaba la metodología de trabajo de NH.
Acompañamiento por parte de la subcoordinadora, guía y enseñanza de las herramientas de trabajo.
Excelente.
Fue muy familiar y con mucho apoyo.

Apresurado, pero completo.
La verdad fue rápida, aprendí mucho de camino y no tanto en la inducción.
Fue ideal y ameno, se explicó el uso de plataformas y formatos que se emplean durante las clases.
Muy general y sin detalles, las funciones fueron saliendo poco a poco.
Muy rápido, aprendí más en el camino.
Bastante bueno, quedaron pocas dudas sobre el método de trabajo.
Lo recibí un año después.
Detallada y amena.
Fue rápido y muy general.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 10

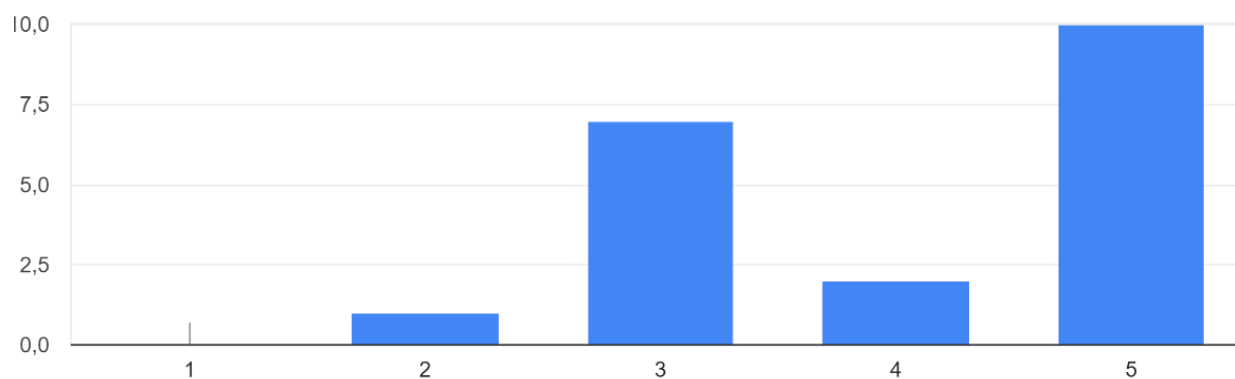
Pregunta 8. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su proceso de inducción al puesto?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes	0	1	7	2	10

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 5

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su proceso de inducción al puesto?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, diez personas que representan el 50% contestaron que su proceso de inducción al puesto fue excelente, dos personas que representan un 10% indican que

está fue buena, siete personas que representan un 35% mencionaron que fue regular y una persona que representa un 5% contestó que fue mala.

Tabla 11

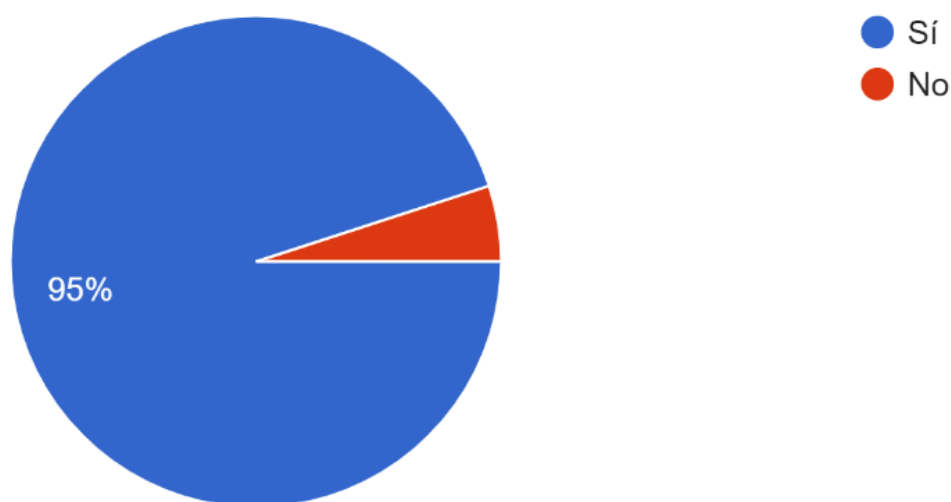
Pregunta 9. ¿Tiene claro el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	19	1	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 6

¿Tiene claro el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 19 personas que representan el 95% contestaron que tienen claro el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas del Centro Educativo y una persona que representa un 5% contestó que no tiene claro el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas.

Tabla 12

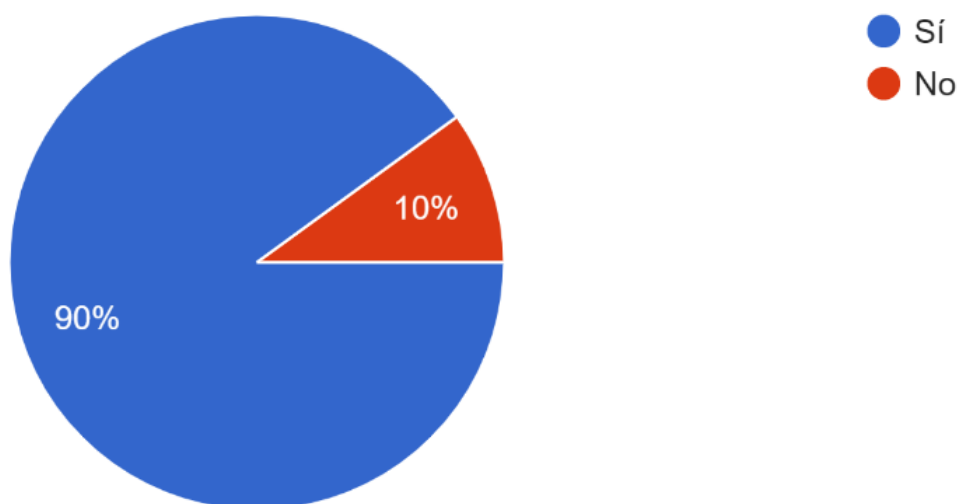
Pregunta 10. ¿Tiene claro cuáles son sus funciones dentro del centro educativo?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	18	2	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 7

¿Tiene claro cuáles son sus funciones dentro del centro educativo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 18 personas que representan el 90% contestaron que sí tienen claro cuáles son sus funciones dentro del Centro Educativo y dos personas que representan un 10% contestaron que no tienen claro cuáles son sus funciones dentro del Centro Educativo.

Tabla 13

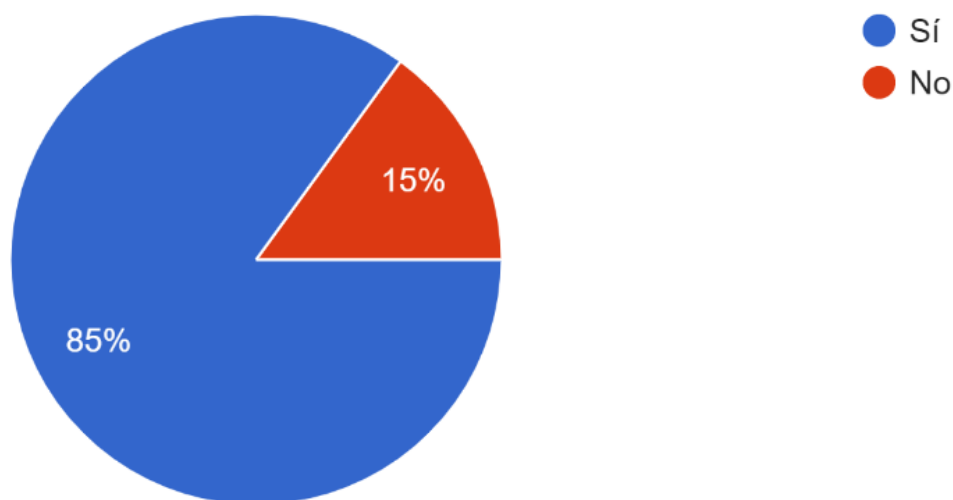
Pregunta 11. ¿Considera necesario que exista un departamento de Gestión del Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	17	3	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 8

¿Considera necesario que exista un departamento de Gestión del Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 17 personas que representan el 85%, contestaron que sí consideran necesario que exista un departamento de GTH en el Centro Educativo NHCS, mientras que tres personas que representan un 15% contestaron que no consideran necesario que exista un departamento de GTH en el Centro Educativo NHCS.

Tabla 14

Pregunta 12. Según la opción seleccionada en la pregunta 11, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas a través de la muestra seleccionada la mayoría de los docentes indican que sí consideran necesario que exista un departamento de GTH en el Centro Educativo NHCS, ya que es importante que toda empresa cuente con uno, para que los procesos se realicen mejor y de manera ordenada en cuanto al reclutamiento del personal, contratación, capacitaciones, seguimiento de necesidades, motivación al personal, así como realizar una distribución equitativa y balanceada de las funciones al igual que retener al personal.

Tabla 15

Respuestas Pregunta 12

12. Según la opción seleccionada en la pregunta 11, indique el porqué de su respuesta.

Como toda empresa se necesita de este departamento para canalizar de mejor forma los *currículums* enviados, capacitaciones, entre otros.

Para mejor seguimiento de las necesidades de los colaboradores.

Para que exista más motivación.

Ordenar el proceso de contratación y dividir procesos.

Sí.

El departamento de talento humano gestiona muchas tareas y evacua muchas dudas y es mediador entre las jefaturas.

Me parece que es importante para que el personal docente perdure en su puesto.

Es necesario que exista un departamento de Gestión del Talento Humano para que cada uno desempeñe de la mejor forma sus funciones.

Me parece necesario una inducción un poco más profunda al puesto y claridad en las funciones, ya que algunas veces me he sentido perdida en cuanto a qué funciones debo desarrollar en mi puesto.

Porque tenemos el apoyo de las coordinadoras.

Tienen personal muy calificado y se podría aprovechar en otras áreas.

Es importante que mediante ese departamento se contrate a personal calificado para ofrecer un servicio de calidad y más importante desarrollar estrategias atractivas para retener al personal.

Para mejorar la relación entre el personal, para capacitarse e integrarse más, para que se desarrolle un ambiente laboral más sólido y comprometido por medio de la motivación y el reconocimiento de las labores.

Para identificar, reconocer y fortalecer el desempeño de los funcionarios de la institución según el puesto que desempeñen.

Para dar seguimiento a los roles del perfil y asignar de manera equitativa y balanceada las funciones, además de que es necesaria la capacitación constante, así como implementar el proceso correcto de contratación.

Para atender las necesidades que surgen entre el personal docente.

No lo considero necesario en un ambiente laboral con pocos docentes.

No conozco con exactitud a qué se refiere, pero según entiendo por su nombre, por la gran necesidad de saber gestionar las capacidades adecuadamente.

Para identificar y potenciar las personas que poseen un desempeño o capacidades extraordinarias.

Porque los procesos relacionados con el personal necesitan mejorar.

Elaborado por: Víquez (2022)

Segunda Variable

Teletrabajo

Tabla 16

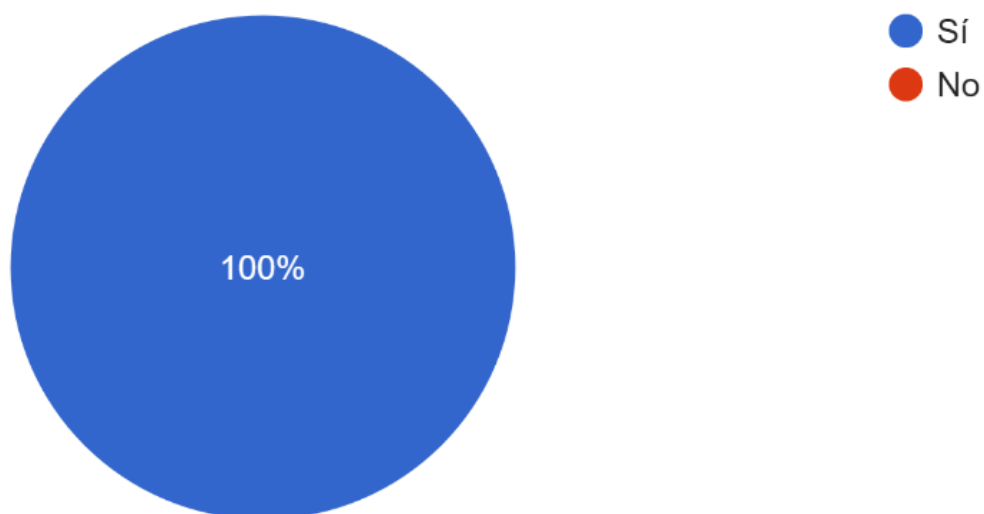
Pregunta 13. ¿Sabe en qué consiste la modalidad de teletrabajo?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	1	0	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 9

¿Sabe en qué consiste la modalidad de teletrabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 20 personas que representan el 100% contestaron que sí saben en qué consiste la modalidad de teletrabajo.

Tabla 17

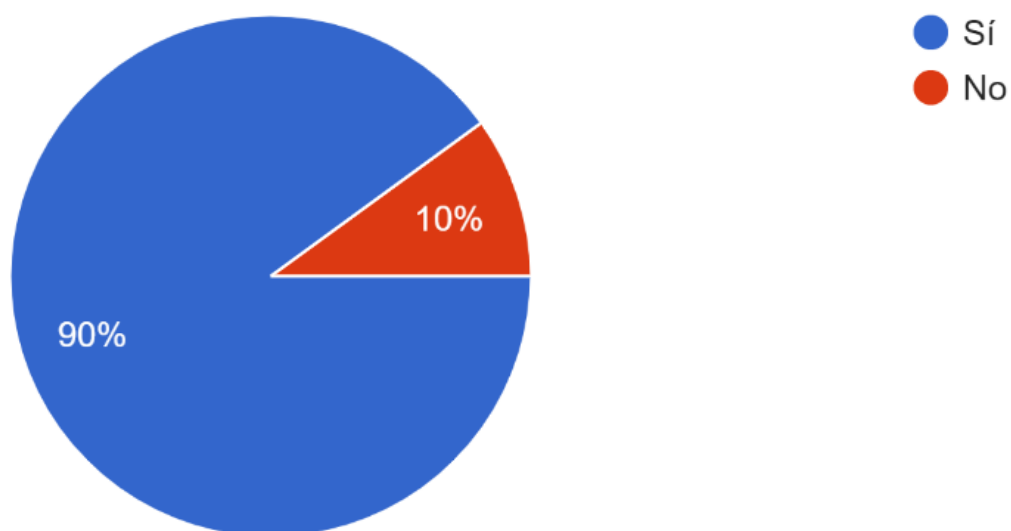
Pregunta 14. ¿Alguna vez ha realizado teletrabajo?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	18	2	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 10

¿Alguna vez ha realizado teletrabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 18 personas que representan el 90% contestaron sí han realizado teletrabajo y dos personas que representan un 10% contestaron que no lo han realizado.

Tabla 18

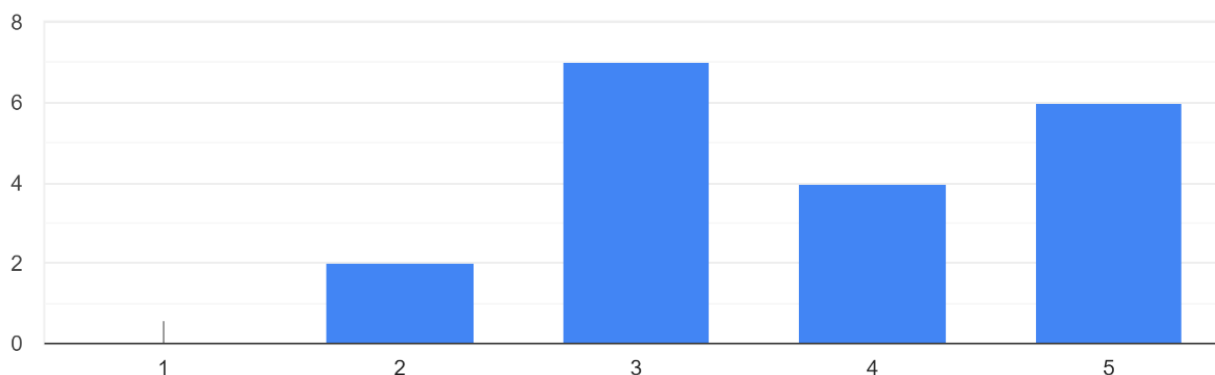
Pregunta 15. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su vivencia cuando realizó teletrabajo?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes	0	2	7	4	6

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 11

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su vivencia cuando realizó teletrabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, seis personas que representan el 31,58% contestaron que su vivencia fue muy buena durante el tiempo que realizaron teletrabajo, cuatro personas que representan un 21,05% indican que su experiencia fue buena, siete personas que representan un 36,84% mencionaron que fue regular y dos personas que representa un 10,53% contestaron que fue mala.

Tabla 19

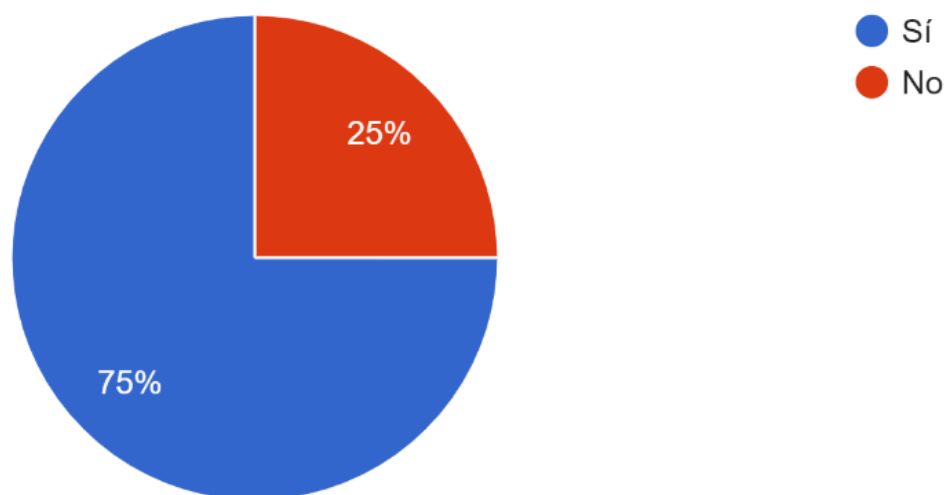
Pregunta 16. ¿Considera que durante el tiempo en el cual realizó teletrabajo contaba con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	16	4	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 12

¿Considera que durante el tiempo en el cual realizó teletrabajo contaba con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 16 personas que representan el 75% contestaron que durante el tiempo que en el cual realizaron teletrabajo sí contaban con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones y cuatro personas que representan un 25% contestaron que durante el tiempo que en el cual realizaron teletrabajo no contaban con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones

Tabla 20

Pregunta 17. Según la opción seleccionada en la pregunta 16, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas conseguidas a través de la muestra seleccionada, se infiere que durante el periodo que los docentes realizaron teletrabajo, no todos los colaboradores contaban con el mobiliario necesario y conexión de internet estable. Sin embargo, se menciona que durante este periodo recibieron apoyo, seguimiento y capacitación general acerca del uso de herramientas tecnológicas.

Tabla 21

Respuestas Pregunta 17

17. Según la opción seleccionada en la pregunta 16, indique el porqué de su respuesta.

Había un seguimiento del trabajo y una rápida resolución de problemas.

Tal vez me faltó una capacitación de cómo utilizar herramientas tecnológicas de mejor manera.

El internet muchas veces fallaba y no tenía el mobiliario necesario para dar clases.

Se permitió trabajar en casa, solo en caso de tener problemas con el internet, se iba a la institución.

Sí.

Fue una época de mucha presión a nivel mundial y existía ansiedad por la situación vivida en ese momento.

Porque tenía las herramientas necesarias para poder realizar el trabajo.

Tenía las herramientas necesarias para poder realizar el trabajo desde casa.

Porque sabía manejar el equipo, tenía buena conexión a internet, un espacio agradable para desempeñar mi trabajo, y opciones tecnológicas que permitieron aplicar mis conocimientos y llevar a cabo mis funciones.

Excelente apoyo.

Se nos apoyó continuamente en cada uno de los procesos.

En mi hogar las condiciones eran óptimas, la conexión y el espacio de trabajo.

Más que todo porque no contaba con el espacio adecuado y la virtualidad surgió inesperadamente.

El acceso a internet no siempre fue óptimo para poder realizar teletrabajo.

Si contaba con los recursos, pero el proceso era más lento y además las limitantes de interacción con los estudiantes y otros docentes provocaron fallo en la comunicación e interpretación de la información dada.

No contaba con el espacio adecuado.

Poseía los elementos materiales para realizarlo.

Porque recibí una capacitación poco profesional. Los docentes tuvimos que capacitarnos nosotros mismos sin guía previa. Además, porque el trabajo se elevaba tres veces más y se pagaba menos (aunque fueran menos lecciones), lo cual desencadenaba tensión, ansiedad, irritación y mucha desmotivación. Sumemos eso a la conexión de internet (a veces fallaba muchísimo).

Sí, ya que se brindó acceso a las plataformas necesarias para brindar los espacios de aprendizaje óptimos en el abordaje de los contenidos.

Contaba con los dispositivos necesarios.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 22

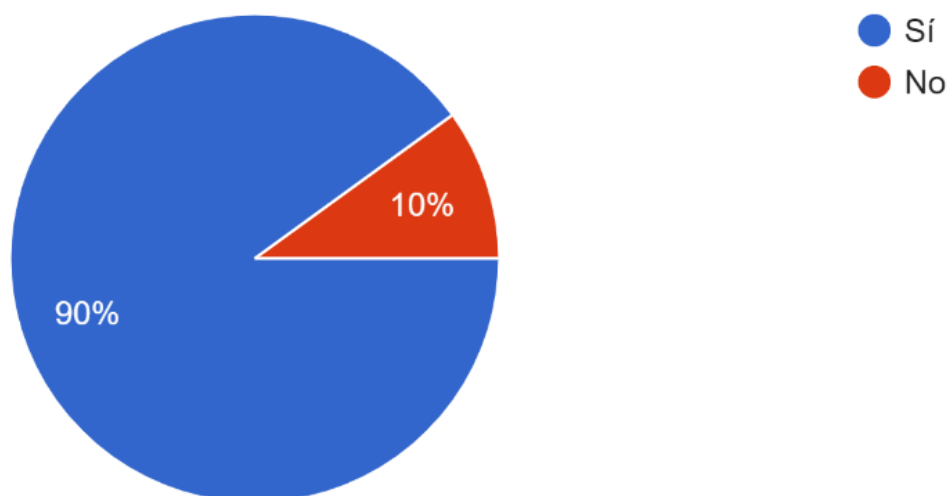
Pregunta 18. ¿Durante el tiempo que realizó teletrabajo tuvo acompañamiento de parte de algún colaborador del centro educativo?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	18	2	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 13

¿Durante el tiempo que realizó teletrabajo tuvo acompañamiento de parte de algún colaborador del centro educativo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 18 personas que representan el 90% contestaron que durante el tiempo que en el cual realizaron teletrabajo sí tuvieron acompañamiento de parte de algún colaborador del Centro Educativo y dos personas que representa un 10% contestaron que no tuvieron acompañamiento de parte de algún colaborador del Centro Educativo, durante el tiempo que en el cual realizaron teletrabajo.

Tabla 23

Pregunta 19. Según la opción seleccionada en la pregunta 18, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas recopiladas a través de la muestra seleccionada, se infiere que durante el periodo en el cual los docentes realizaron teletrabajo, recibieron apoyo de parte de la coordinación académica, asistente de la coordinación académica y compañeros docentes, así como la realización de reuniones, en las cuales recibían capacitaciones acerca del uso de herramientas tecnológicas y para dar seguimiento a situaciones que se presentaban duran el ejercicio de sus funciones.

Tabla 24

Respuestas Pregunta 20**20. Según la opción seleccionada en la pregunta 18, indique el porqué de su respuesta.**

La coordinación estaba atenta en las labores.

Recibí acompañamiento por parte de coordinación académica.

Loretta siempre estuvo a disposición.

Por problemas de uso de Zoom y otras aplicaciones.

Sí.

Teníamos reuniones, guía de cómo usar los medios tecnológicos e incluso algunas reuniones de recreación o convivencia.

Nos ayudamos entre los compañeros de trabajo.

Fue un trabajo en equipo, si tenía alguna inquietud o duda tenía el acompañamiento de mis compañeros y superiores.

La persona encargada de las herramientas siempre estaba pendiente de cualquier necesidad.

Orientación para lograr una excelente labor.

Sí, debido a que era un proceso nuevo, la ayuda de otros era fundamental para poder seguir adelante.

Entre compañeros docentes nos ayudábamos constantemente y la asistente de coordinación siempre estaba pendiente de las necesidades que como docentes teníamos.

Bueno, constantemente había reuniones para discutir las mejoras y comparar avances.

El personal a cargo sí brindó capacitaciones para desempeñar correctamente la labor docente.
En mi puesto no tuve apoyo laboral.
Había bastante espacio para compartir experiencias y retroalimentación.
La coordinación académica.
Para intentar solventar las carencias con el uso de la tecnología y, sobre todo, motivarnos unos a otros.
Sí, debido a que se brindó un acompañamiento oportuno de las herramientas tecnológicas necesarias y las expectativas deseadas.
La coordinación nos brindó orientación y entre los compañeros nos ayudamos.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 25

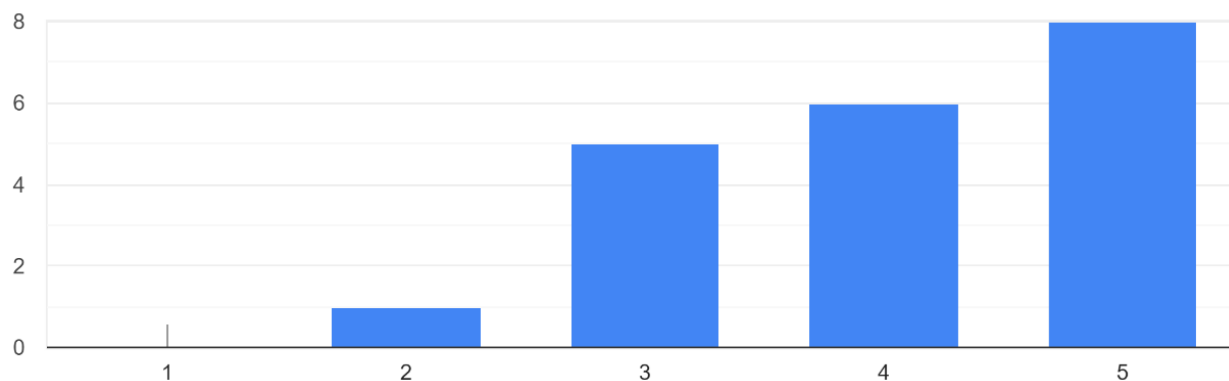
Pregunta 20. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue la atención brindada por parte de la institución durante el periodo que realizó teletrabajo?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes		1	5	6	8

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 14

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue la atención brindada por parte de la institución durante el periodo que realizó teletrabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, ocho personas que representan el 40% contestaron que la atención brindada por parte de la institución fue muy buena durante el tiempo que realizaron teletrabajo, seis personas que representan un 30% indican que esta fue buena, cinco personas que representan un 25% mencionaron que fue regular y una persona que representa un 5% contestó que fue mala.

Tabla 26

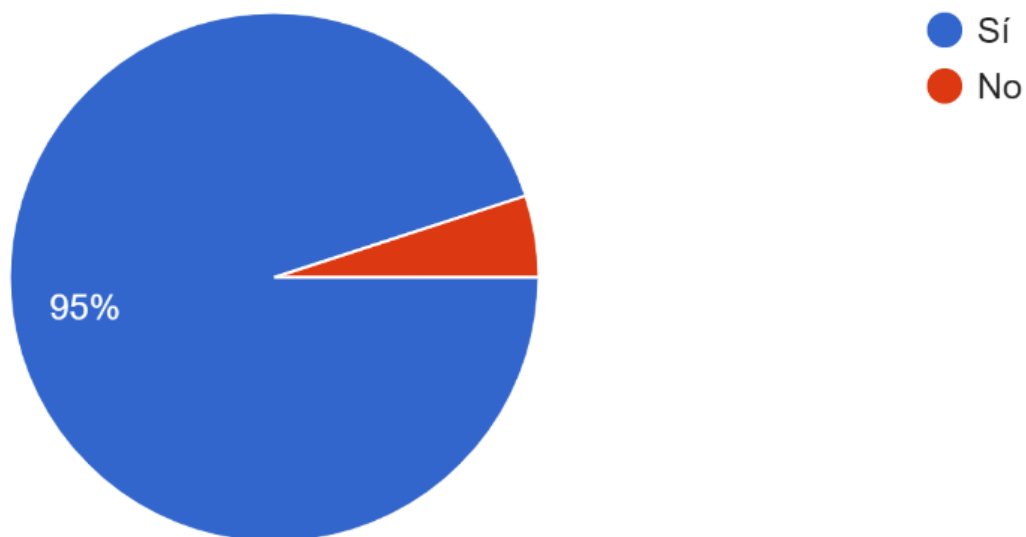
Pregunta 21. ¿Durante el periodo que realizó teletrabajo sintió estrés en el desempeño de sus funciones?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	19	1	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 15

¿Durante el periodo que realizó teletrabajo sintió estrés en el desempeño de sus funciones?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 19 personas que representan el 95% contestaron que durante el tiempo en el cual realizaron teletrabajo sí sintieron estrés en el desempeño de sus funciones y una persona que representa un 5% contestó que durante este tiempo no sintió estrés en el desempeño de sus funciones.

Tabla 27

Pregunta 22. Según la opción seleccionada en la pregunta 21, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Viquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que durante el periodo en el cual los docentes realizaron teletrabajo, estos sí sintieron estrés en el desempeño de sus funciones. Esto debido a inconvenientes en la resolución de situaciones, dificultad en el proceso de impartir las clases, así como el orden y la disciplina de los estudiantes. Además de enfrentarse a obstáculos que se presentaron al adoptar una nueva modalidad para impartir lecciones, al igual que poca consideración y reconocimiento al esfuerzo de parte de la coordinación académica y la aparición de mucha ansiedad a nivel personal, ya que se dificultaba separar la vida laboral de la personal.

Tabla 28

Respuestas Pregunta 22

22. Según la opción seleccionada en la pregunta 21, indique el porqué de su respuesta.
No resolver ciertas situaciones de forma presencial ya que en este tipo de trabajo se necesita contacto.
Porque las actividades que se realizan de forma virtual son avances más complicados de explicar a los chicos.
El internet fallaba mucho y los padres no tenían paciencia.
La presión de mantener el orden y atención a distancia.
No.

<p>Ansiedad por la pandemia, no por parte de la institución.</p>
<p>Debido a que era la primera vez que se realizaba. Al inicio fue muy difícil mantener la atención de los estudiantes por el uso de los dispositivos electrónicos.</p>
<p>Al ser la primera experiencia en cuanto al teletrabajo, pues obviamente se sienten nervios y estrés al pensar que no están haciendo bien las cosas, pero fue solo al principio de dicho proceso.</p>
<p>El teletrabajo es algo relativamente nuevo, por lo que el proceso de adaptación a esta nueva modalidad fue complicado al inicio.</p>
<p>Por el apoyo del personal.</p>
<p>Sí, ya que era algo nuevo y para los chicos también, entonces era el doble de trabajo.</p>
<p>A pesar de trabajar casi que el doble de lo que normalmente se trabaja y con una reducción de salario importante, la coordinación académica no valoraba los esfuerzos y no era considerada con la situación del docente.</p>
<p>Mucho estrés, no me sentía desenvuelta ni dando mi mayor potencial, debido a las limitaciones de la distancia.</p>
<p>Al ser una experiencia nueva y no tener un amplio conocimiento solían haber momentos de estrés.</p>
<p>Se tenía menos manejo de los estudiantes y docentes.</p>
<p>Fue una situación inesperada y nadie estaba preparado.</p>
<p>Fue difícil separar lo laboral estando en el hogar.</p>
<p>La respuesta se liga directamente con la 17.</p>

Al ser un entorno nuevo y diferente, siempre hay ciertos miedos por los factores externos que no se pueden controlar, como el fluido eléctrico, la conexión a internet o la calidad de los dispositivos empleados.

Porque la comunicación con los estudiantes y el proceso de enseñanza se dificulta.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 29

Pregunta 23. ¿Cómo afectó esto su calidad de vida y rendimiento laboral?

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que el teletrabajo sí afectó a una parte de la población, mientras que a otra no. Los docentes afectados experimentaron falta de motivación, estrés, frustración, ansiedad, insomnio, cansancio, aumento de la carga laboral, lo cual impactó en su rendimiento laboral, ya que el estado de ánimo se vio afectado debido a la situación vivida. Sin embargo, varios docentes indican que les gusta esta modalidad de trabajo y que esto no afectó su calidad de vida ni rendimiento laboral.

Tabla 30

Respuestas Pregunta 23

23. ¿Cómo afectó esto su calidad de vida y rendimiento laboral?
No lo afectó.
Falta de motivación.
Estrés y al no haber un acercamiento con los estudiantes, en ocasiones era muy difícil que ellos entendieran detrás de una pantalla.
Aumento de ansiedad.
Poco.

Mi calidad de vida e insomnio.

Siento que mi rendimiento laboral fue muy bueno, por los comentarios positivos de parte de los padres de familia y haber podido lograr todos los objetivos planeados.

En cuento a mi calidad de vida cambio ya que, aunque solo se trabajaba medio tiempo en el año 2020, tenía que dedicar muchas horas en la revisión de exámenes y en el planeamiento de actividades para realizar con los muchachos.

Al principio generó un poco más de cansancio, debido a la cantidad de horas que debía estar sentada en un solo lugar. La parte social también se vio afectada, debido a la poca cercanía física con las personas, lo que provocó estados anímicos un poco bajos que afectaban de cierta manera mi desempeño laboral.

En lo absoluto, me gusta el teletrabajo.

Pasaba todo el día trabajando, no había descanso. Debido a que los chicos consultaban a cualquier hora.

Afectó negativamente, al punto de tener que buscar ayuda profesional.

Laboralmente me sentía desmotivada y a la expectativa, cada día salida algo nuevo y diferente, y eso afectó mi vida personal ya que pasaba muy estresada.

Afectó de manera personal.

Causo mucho estrés.

Mucho estrés y frustración.

Menor tiempo libre, menor interacción social.

En el tiempo (dormía menos y más trabajo en casa). En salud (ansiedad, estrés, preocupación). En el aspecto personal (inseguridades como profesional,

desmotivada porque tuve de dejar mi proyecto de vivir sola e irme a vivir con mi hermana porque mi economía no me alcanzaba ni para lo mínimo).

Se puede caer fácilmente en una misma ejecución o rutina al permanecer aislado y en un mismo lugar. Al no haber una interacción presencial con las personas, estudiantes y los pares de trabajo. Es más agotador que en un escenario presencial.

Tenía estrés y dolores de cabeza, pero no afectó mi rendimiento.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 31

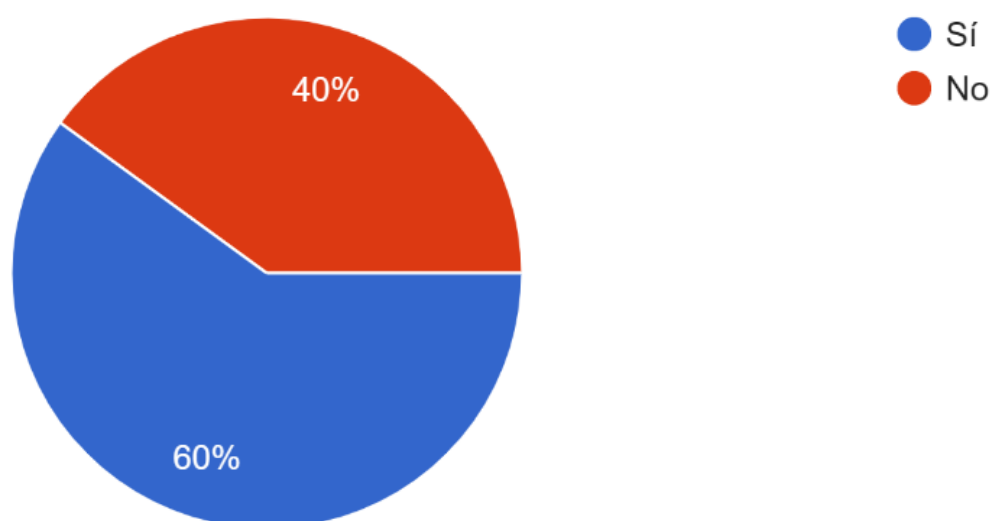
Pregunta 24. ¿Durante el periodo que realizó teletrabajo presentó algún tipo de lesión o problema físico debido a esta modalidad de trabajo?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	12	8	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 16

¿Durante el periodo que realizó teletrabajo presentó algún tipo de lesión o problema físico debido a esta modalidad de trabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 12 personas que representan el 60% contestaron que durante el periodo en el cual realizaron teletrabajo, sí presentaron algún tipo de lesión o problema físico y ocho personas que representan un 40% contestaron que durante el periodo en el cual realizaron teletrabajo, no presentaron algún tipo de lesión o problema físico debido a esta modalidad de trabajo.

Tabla 32

Pregunta 25. Según la opción seleccionada en la pregunta 24, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas a través de la muestra seleccionada, se puede interpretar que durante el periodo en el cual los docentes realizaron teletrabajo, algunos de ellos presentaron algún tipo de lesión o problema físico debido a dicha modalidad de trabajo, dentro de los cuales se encuentran; dolor de cabeza, síndrome del ojo seco, bursitis y contracturas musculares. Mientras que otros indicaron que no tuvieron ningún tipo de lesión o problema físico durante dicho espacio de tiempo.

Tabla 33

Respuestas Pregunta 24

25. Según la opinión seleccionada en la pregunta 24, indique el porqué de su respuesta.
.
No.
Dolor de espalda, cuerpo y ojos.
Ninguna lesión.
No.
Dolor en una rodilla y bursitis.
Síndrome del ojo seco.

Presencia del síndrome del ojo seco.
Contracturas musculares, debido a las horas que debía estar sentada en un solo lugar.
Me gustaba mucho.
Lo físico no tanto, ya que uno estaba en la casa y estaba más seguro de todo.
No tuve ningún problema físico.
Dolores de espalda y de cabeza.
Contaba con los artículos pertinentes para realizar el teletrabajo.
Migrañas.
Dolor de cabeza y espalda.
Problemas de espalda.
No.
Al permanecer constantemente en una posición de forma prologada, se mantiene en reposo más partes del cuerpo que posteriormente la postura me llegó a afectar, como las rodillas y la espalda.
Dolores de cabeza.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 34

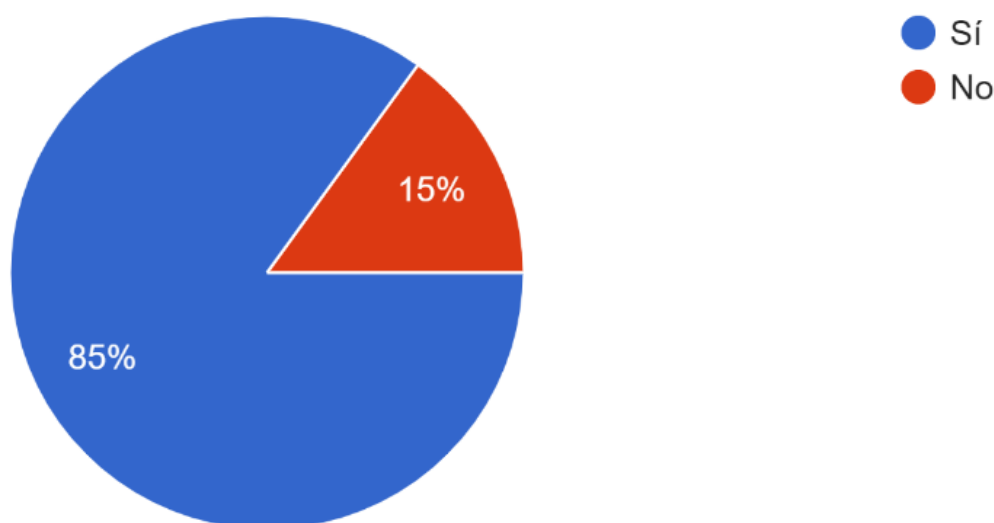
Pregunta 26. ¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	17	3	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 17

¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 17 personas que representan el 85% contestaron que durante el tiempo que realizaron teletrabajo sí tuvieron algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones y tres personas que representa un 15% contestaron que esta nueva modalidad de trabajo no les generó algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones.

Tabla 35

Pregunta 27. Según la opción seleccionada en la pregunta 26, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que durante el lapso que el personal docente de NHCS realizó teletrabajo, esta modalidad es sí les generó algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones, debido a que adquirieron nuevos conocimientos en cuanto al uso de herramientas tecnológicas, desarrollo de nuevas habilidades, mejor planificación de lecciones, les permitió ahorrar tiempo al no tener que desplazarse de su hogar a la institución y viceversa, así como tiempo para realizar actividad física.

Tabla 36
Respuestas Pregunta 26

27. Según la opinión seleccionada en la pregunta 26, indique el porqué de su respuesta.
El tiempo ahorrado en viajar, se podía aplicar en adelantar labores.
No.
Aprendí sobre tecnología.
Hubo más tiempo para realizar ejercicio, debido a que no se perdía en transportarse.
Sí.
Facilidad en cuento al tiempo de desempeño de labores y desplazamiento.
Los padres pudieron verme trabajar y así se evidenció que realizo un buen trabajo.
Logré aprender a utilizar nuevas herramientas de trabajo.
Nuevos conocimientos tecnológicos y capacidad de rápida adaptación a nuevas circunstancias.
Fortalecí la seguridad en mí misma.
Conocí aplicaciones nuevas.
El no tener que desplazarse hasta el lugar de trabajo era algo positivo.
Habilidades digitales.
Al realizar teletrabajo pude desarrollar y planear mejor las clases, se “ahorra” mucho tiempo.
Duraba más tiempo de lo habitual.
Superé retos y miedos, además desarrollé habilidades que no conocía en mí.
Porque se limitaron muchas oportunidades.
Explorar capacidades ocultas y dormidas.

Sí, por la facilidad en el momento de brindar o proporcionar contenidos.

No tenía que desplazarme hasta la institución.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 37

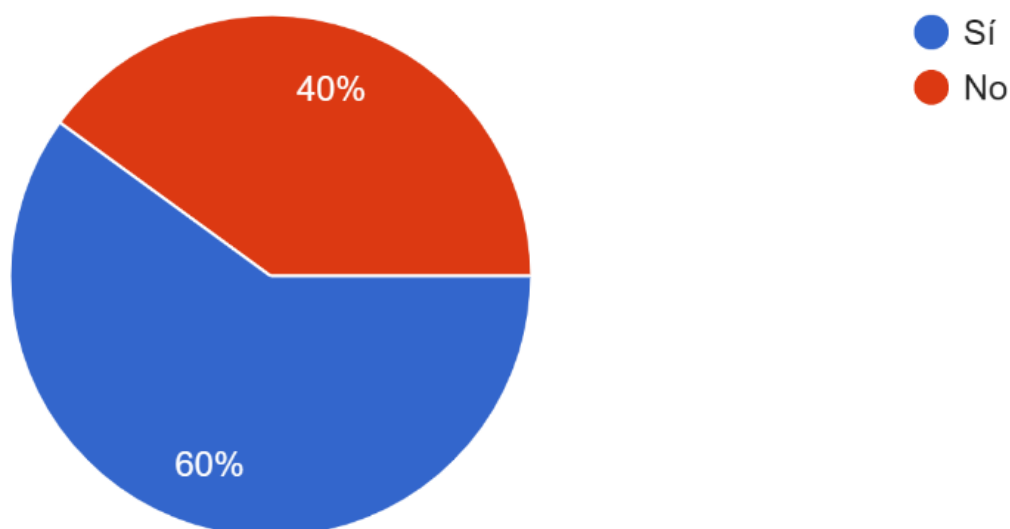
Pregunta 28. ¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de desventaja al desempeñar sus funciones?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	12	8	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 18

¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de desventaja al desempeñar sus funciones?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 12 personas que representan el 60% contestaron que durante el periodo en el cual realizaron teletrabajo, sí tuvieron algún tipo de desventaja en el desempeño de sus funciones y ocho personas que representa un 40% contestaron que durante este tiempo no tuvieron ningún tipo de desventaja en el desempeño de sus funciones.

Tabla 38

Pregunta 29. Según la opción seleccionada en la pregunta 28, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que durante el periodo en el cual los docentes realizaron teletrabajo, esta modalidad sí les generó algún tipo de desventaja en el desempeño de sus funciones, debido a que impedía un buen acercamiento y acompañamiento para con los estudiantes, desinterés de los estudiantes, la comunicación se tornó impersonal, mayor carga laboral y duración en el desarrollo de sus funciones, así como un salario mal remunerado. Sin embargo, en el caso de algunos docentes esto no les generó ningún tipo de desventaja, por el contrario, les brindó facilidades.

Tabla 39
Respuestas Pregunta 29

30. Según la opinión seleccionada en la pregunta 28, indique el porqué de su respuesta.
.
El acompañamiento y seguimiento de las funciones con los niños no es igual de maneta virtual.
El desinterés de los chicos.
Porque era más difícil realizar las pruebas suministradas y calificarlas de esta manera.
Sí.
Desventaja no, en realidad brindaba facilidades.
Siempre los comentarios de los padres y de mis estudiantes fueron positivos.
No me generó ningún tipo de desventaja.
La comunicación se vio afectada, ya que era muy impersonal.

No, porque me generó aprendizaje.
No, ya que soy muy práctica con las nuevas aplicaciones.
El teletrabajo no impidió poder enseñar, al contrario, algunos temas se facilitaron.
Duraba más tiempo de lo habitual.
En ocasiones debía priorizar funciones y dejar otras de lado.
Redujo la flexibilidad para realizar funciones.
Salario mal pagado.
Porque se limitaron muchas oportunidades.
Desató la ansiedad, nunca la había sentido.
No, ya que para proporcionar los contenidos de forma análoga tanto en un escenario virtual como presencial.
Falta de compromiso de los estudiantes.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 40

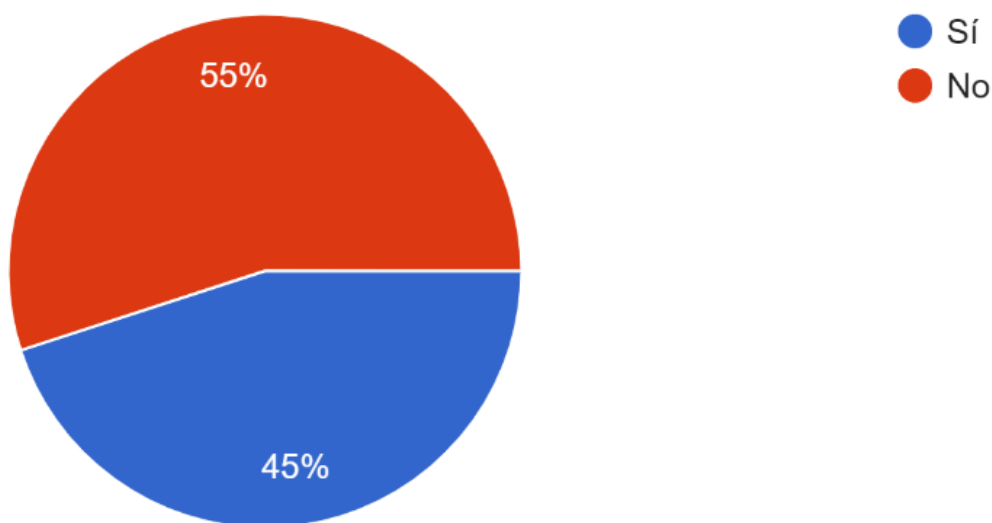
Pregunta 30. ¿Le gustaría que esta modalidad de trabajo se implementará en el futuro en el Centro Educativo?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	11	9	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 19

¿Le gustaría que esta modalidad de trabajo se implementará en el futuro en el Centro Educativo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, nueve personas que representan el 45% contestaron que sí les gustaría que el teletrabajo se implementará en el futuro en el Centro Educativo y 11 personas que representa un 55% contestaron que no les gustaría que esta modalidad de trabajo se implementará en el futuro en el Centro Educativo.

Tabla 41

Pregunta 31. Según la opción seleccionada en la pregunta 30, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que a los docentes no les gustaría que esta modalidad volviera, debido a que afirman que la presencialidad es más favorable para aprender y enseñar, ya que permite que los estudiantes asimilen mejor los contenidos y deben enfrentarse al desinterés de los estudiantes, así como aumenta la carga laboral. Sin embargo, también estos plantean que estarían dispuestos a que esta modalidad volviera si se realizan cambios, para que sea funcional, ya que esto optimiza el trabajo.

Tabla 42

Respuestas Pregunta 31

31. Según la opinión seleccionada en la pregunta 30, indique el porqué de su respuesta.

En la parte educativa no es lo óptimo, sin embargo, si capacitan al personal se puede hacer de forma virtual.

La presencialidad es más favorable, debido a que se puede llevar un mejor control del avance de los niños.

Se aprende mejor y se enseña mejor de manera presencial.

Optimiza el trabajo, pero para su implementación se deben realizar ajustes, para que sea funcional.

No.

Me gusta más la parte vivencial con los estudiantes y el día a día en las aulas.

El entender a los estudiantes dentro de las clases permite una mejor asimilación de los contenidos y evita muchas distracciones que se tienen en el hogar.

Considero que la interacción con los estudiantes es de suma importancia, para la adquisición de conocimiento y siento que la parte social de los chicos se ve muy afectada por el teletrabajo.

Me parece que una modalidad mixta podría dar mejores frutos, porque la virtualidad da muchas oportunidades de horario, flexibilidad en las clases. Aunque la parte presencial es de suma importancia para el rendimiento de las relaciones interpersonales.

Porque es bueno variar las experiencias.

La verdad no me gustaría, ya que el contacto con los estudiantes es necesario.

Porque se torna difícil por la carga de trabajo y porque los estudiantes no están preparados para recibir su educación de esta forma.

De ser necesario sí, pero considerando muchos aspectos que deben mejorarse.

Permite desarrollar mejor las clases, favorece el rendimiento de los estudiantes y permite que ellos se vuelvan más autodidácticos, preparándolos para un futuro universitario.

El apoyo y trabajo en equipo es menor.

En caso de ser necesario sí, pero este debe implementarse de manera adecuada, para que generase ventajas.

Limita uno de los elementos fundamentales de la educación: la socialización.

Porque el campo de la educación radica en la interacción de manera directa y presencial.

Siempre que haya un equilibrio en las modalidades, se pueden combinar ambos escenarios acordes con las funciones que se den para el teletrabajo.

Sí me gustaría que dicha modalidad se implementara, pero considero que se deben mejorar muchos aspectos, para que los docentes y los estudiantes se sientan cómodos.

Elaborado por: Viquez (2022)

Tercera Variable Rendimiento Laboral

Tabla 43

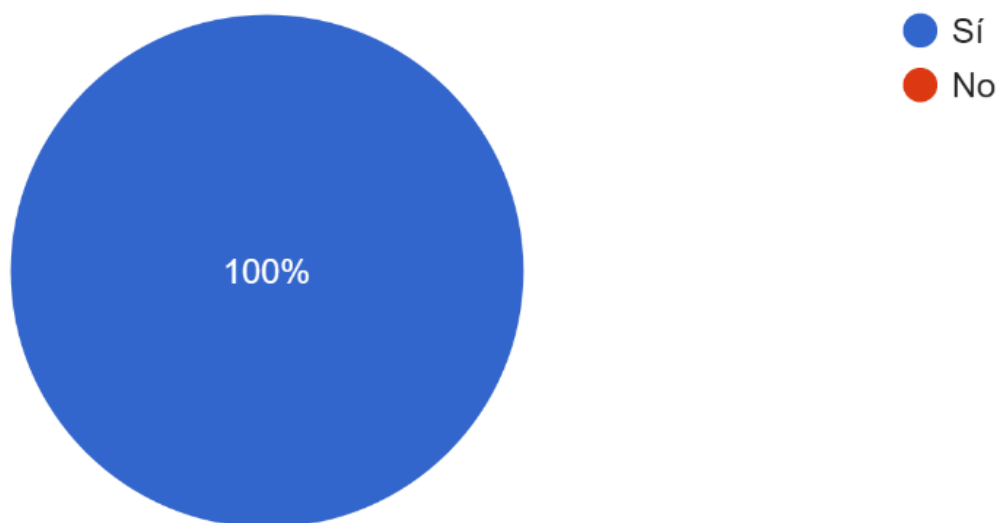
Pregunta 32. ¿Su lugar de trabajo cuenta con la iluminación necesaria?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	20	0	20

Elaborado por: Viquez (2022)

Gráfico 20

¿Su lugar de trabajo cuenta con la iluminación necesaria?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 20 personas, que representan el 100%, contestaron que su lugar de trabajo cuenta con la iluminación necesaria para la ejecución de sus funciones.

Tabla 44

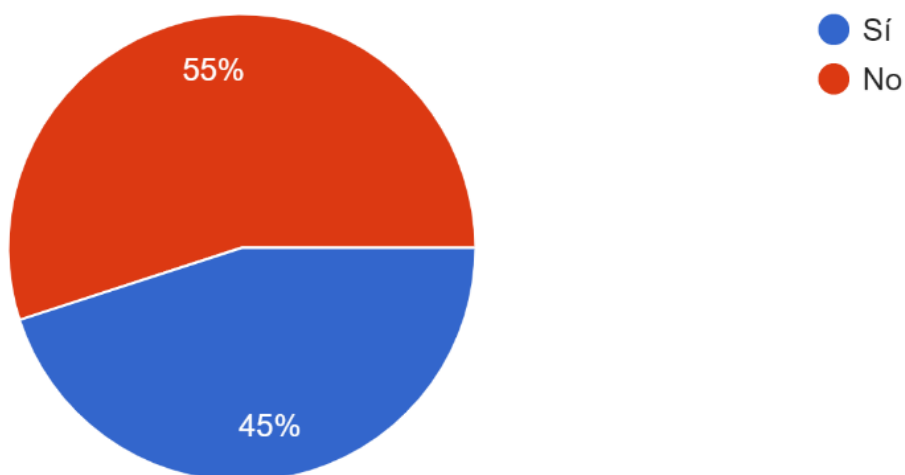
Pregunta 33. ¿En su lugar de trabajo hay un plan de seguridad ocupacional?

Personas	Sí	No	Total
	9	11	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 21

¿En su lugar de trabajo hay un plan de seguridad ocupacional?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, nueve personas que representan el 45% contestaron que en su lugar de trabajo sí hay un plan de salud ocupacional y 11 personas que representa un 55% contestaron que en su lugar de trabajo no hay un plan de salud ocupacional.

Tabla 45

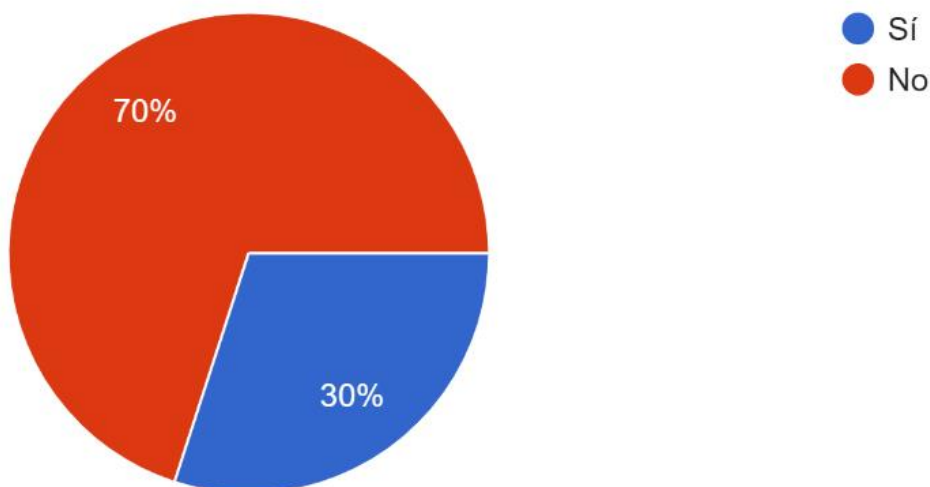
Pregunta 34. ¿Tiene conocimiento de este plan de seguridad ocupacional de su lugar de trabajo?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	6	14	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 22

¿Tiene conocimiento de este plan de seguridad ocupacional de su lugar de trabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, seis personas que representan el 30% contestaron que sí tienen conocimiento del plan de seguridad ocupacional de su lugar de trabajo y 14 personas que representa un 70% contestaron que no tienen conocimiento del plan de seguridad ocupacional de su lugar de trabajo.

Tabla 46

Pregunta 35. Según la opción seleccionada en la pregunta 35, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que el personal no tiene un conocimiento adecuado acerca del plan de salud ocupacional de la institución, ya que han tenido capacitaciones relacionadas con el tema, pero estas no son lo suficientemente claras para todos los docentes, o bien por falta de interés.

Tabla 47

Respuestas Pregunta 34

35. Según la opinión seleccionada en la pregunta 34 indique el porqué de su respuesta.

.
No lo conocí.
Para evitar accidentes.
No los conozco, tal vez ha sido falta de interés.
Sí.
No lo tengo claro, pero en ciertas reuniones nos han hablado de ciertos procesos a seguir para nuestra salud ocupacional.
No sé si el Centro Educativo tiene un plan de seguridad ocupacional.
No sé si existe un plan de seguridad ocupacional en NH.
No estoy informada acerca de si dicho plan existe.
Capacitaciones al personal docente.
Sí, ya que nos han dado capacitaciones constantemente.
No sé si hay, y si hay no nos han comunicado.
No existe un plan que se encargue de eso.
Sí, porque nos capacitan.
Desconozco si existe uno.
Creo que no hay un plan ocupacional.
Desconozco si existe.
.
Se han brindado espacios o talleres para darme a conocer lo referente al plan de seguridad ocupacional.
No he recibido información relacionada con esto.

Elaborado por: Viquez (2022)

Tabla 48

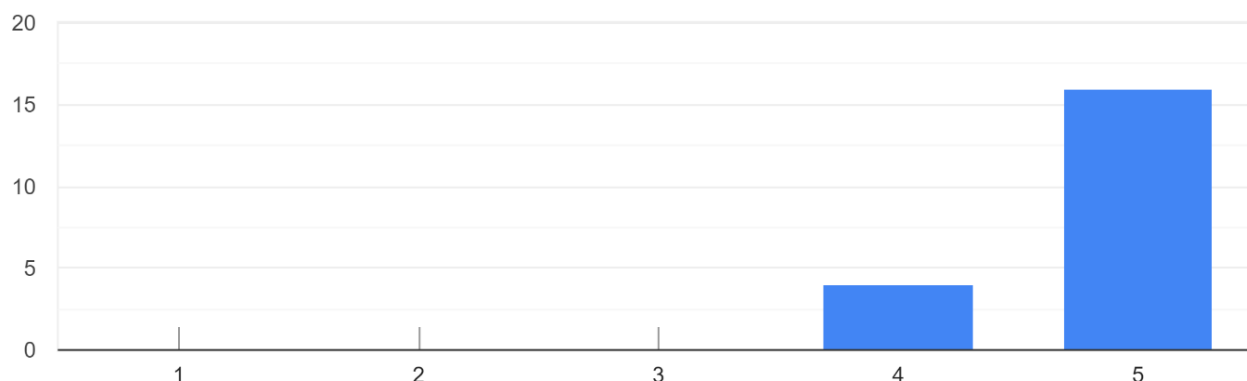
Pregunta 36. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica las condiciones de limpieza y seguridad en su lugar de trabajo?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes	0	0	0	4	16

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 23

¿Cómo califica las condiciones de limpieza y seguridad en su lugar de trabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 16 personas que representan el 80% contestaron que las condiciones de limpieza y seguridad en su lugar de trabajo son muy buenas, cuatro personas que representan un 20% indican que las condiciones de limpieza y seguridad son buenas.

Tabla 49

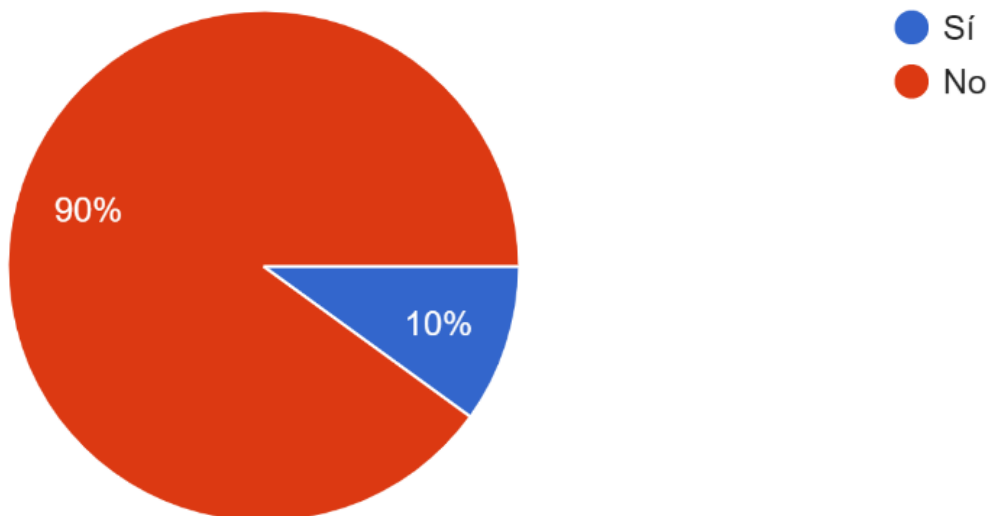
Pregunta 37. ¿En su lugar de trabajo cuentan con un área exclusiva para los docentes?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	2	18	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 24

¿En su lugar de trabajo cuentan con un área exclusiva para los docentes?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, dos personas que representan el 10% contestaron que sí cuentan con un área exclusiva para docentes y 18 personas que representa un 90% contestaron que no cuentan con un área exclusiva para docentes.

Tabla 50

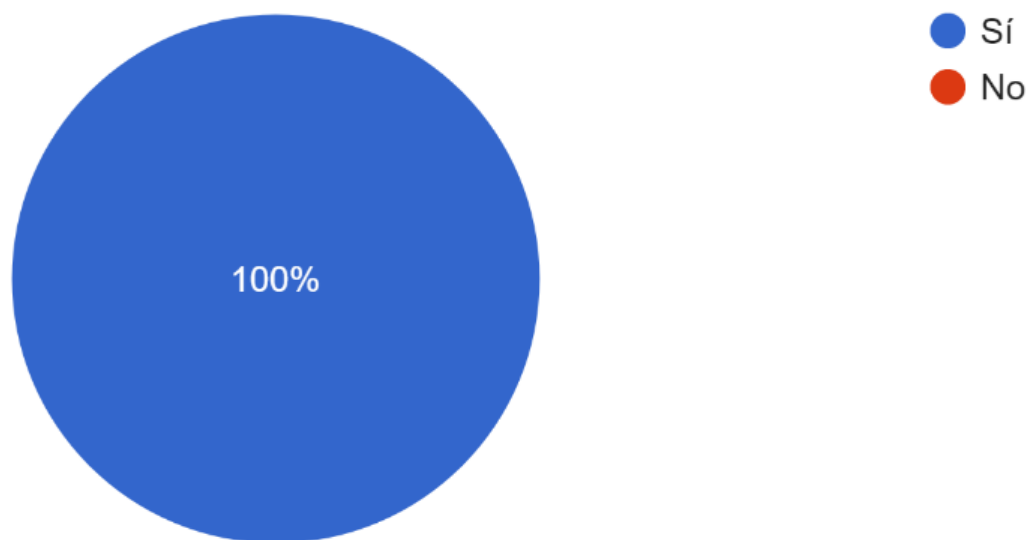
Pregunta 38. ¿Cómo docente considera que es necesario contar un área exclusiva para los docentes?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	20	0	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 25

¿Cómo docente considera que es necesario contar un área exclusiva para los docentes?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 20 personas que representan el 100% contestaron que sí consideran necesario contar con un área exclusiva para docentes.

Tabla 51

Pregunta 39. Según la opción seleccionada en la pregunta 38, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que los docentes sí consideran necesario contar con espacio exclusivo para docentes, en donde puedan aprovechar lecciones libres, para realizar planeamientos, enviar mensajes a padres de familia, hablar temas relacionados con estudiantes, así como un espacio seguro para guardar sus objetos personales.

Tabla 52

Respuestas Pregunta 38

39. Según la opinión seleccionada en la pregunta 38 indique el porqué de su respuesta.

Para la revisión de documentos y al realizar las diferentes tareas docentes se necesita un espacio.

Para tener espacio y poder ordenar las cosas personales y poder trabajar en los tiempos libres.

Para poder hacer tareas propias del trabajo como: planear o enviar mensajes a los padres en un ambiente saludable.

Se necesita para hablar con comodidad con otros compañeros de trabajos, sin estar rodeados de alumnos.

No.

El área sería importante, como *lockers* para guardar bolsos y objetos personales.

Es importante tener un lugar donde los docentes puedan trabajar en sus planeamientos.

Considero que es importante que los docentes tengan un espacio o lugar para ellos, en donde puedan aprovechar sus lecciones libres para adelantar algún tipo de trabajo, sin interrupciones.

Al ser un Centro Educativo, donde hay niños y adolescentes presentes, los docentes merecen tener un área exclusiva donde puedan expresarse y conversar de temas laborales, y también para poder tomar un respiro en sus momentos libres.

Porque se necesita un área de relajación y de espacio para hacer las labores de docentes.

Sí, para poder descansar y hablar de asuntos importantes.

Los espacios exclusivos permiten una dinámica entre docentes más natural y un mayor descanso y concentración en las labores.

Se necesita un espacio donde los docentes puedan dejar sus cosas, guardas sus *loncheras* o artículos personales que son difíciles de andar cargando, se necesita un espacio con privacidad para que los docentes puedan adelantar trabajo y no llevárselo a la casa, entre otros casos.

Es necesario que los docentes tengan un espacio para poder tener sus útiles y pertenencias.

Para mantener la documentación importante y privacidad de los estudiantes.

Urge un espacio para que los docentes cuenten con privacidad y puedan guardar sus alimentos y artículos personales.

Siempre es bueno un espacio tranquilo en la cual haya silencio y se pueda trabajar en las asignaciones.

Se ha puesto la mayor atención siempre en el alumno, pero ¿A un docente que no esté en óptimas condiciones qué transmite? El espacio privado, tanto para merendar, como para colocar su material o útiles personales son indispensables para entender que se le está reconociendo y valorando.

Es necesario e indispensable disponer de un espacio donde se puedan realizar diferentes funciones, sin tener en cercanía a los estudiantes que pueden observar o darse cuenta de las calificaciones de diferentes componentes de evaluación.

Es necesario que los docentes tengamos un lugar donde podamos revisar documentos, exámenes y poder tener privacidad.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 53

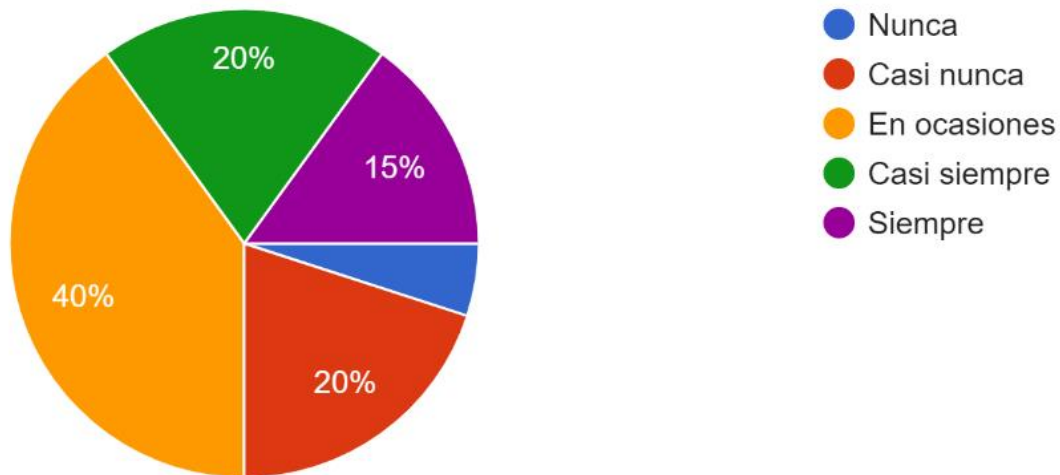
Pregunta 40. ¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento y realimentación por su desempeño laboral?

Personas	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
Docentes	1	4	8	4	3

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 26

¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento y realimentación por su desempeño laboral?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, cuatro personas que representan el 15% contestaron que siempre reciben reconocimiento y retroalimentación por su desempeño laboral, cuatro personas que representan un 20% indican que casi siempre reciben reconocimiento y retroalimentación por su desempeño laboral, ocho personas que representan un 40% mencionaron que en ocasiones reciben reconocimiento y retroalimentación por su desempeño laboral, cuatro personas que representan un 20% indican que casi nunca reciben reconocimiento y retroalimentación acerca de su desempeño laboral y una persona que representa un 5% menciona que en nunca recibe reconocimiento y retroalimentación acerca de su desempeño laboral.

Tabla 54

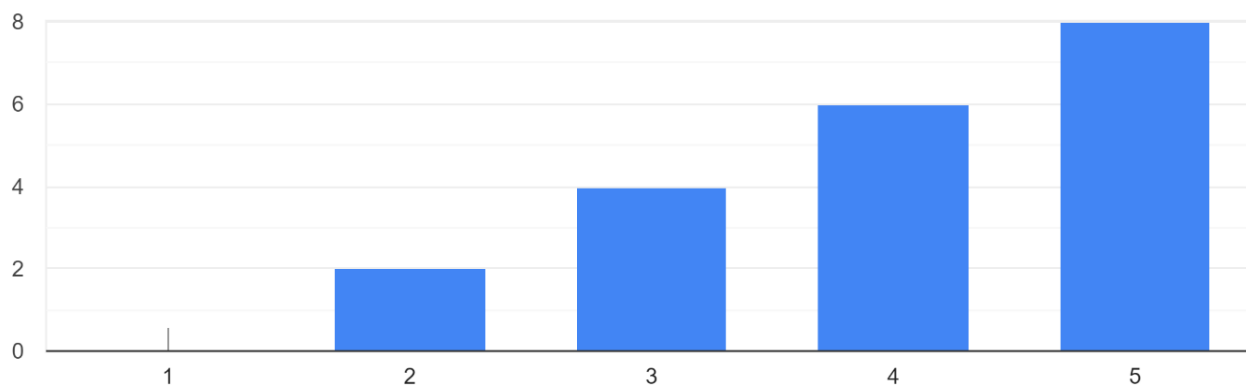
Pregunta 41. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica el flujo de la información y comunicación en su lugar de trabajo?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes		2	4	6	8

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 27

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica el flujo de la información y comunicación en su lugar de trabajo?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, ocho personas que representan el 40% contestaron que el flujo de información y comunicación es muy bueno, seis personas que representan un 30% indican que el flujo de información y comunicación es bueno, cuatro personas que representan un 20% contestaron que el flujo de información y comunicación es regular y dos personas que representan un 10% contestaron que el flujo de la información y comunicación es malo.

Tabla 55

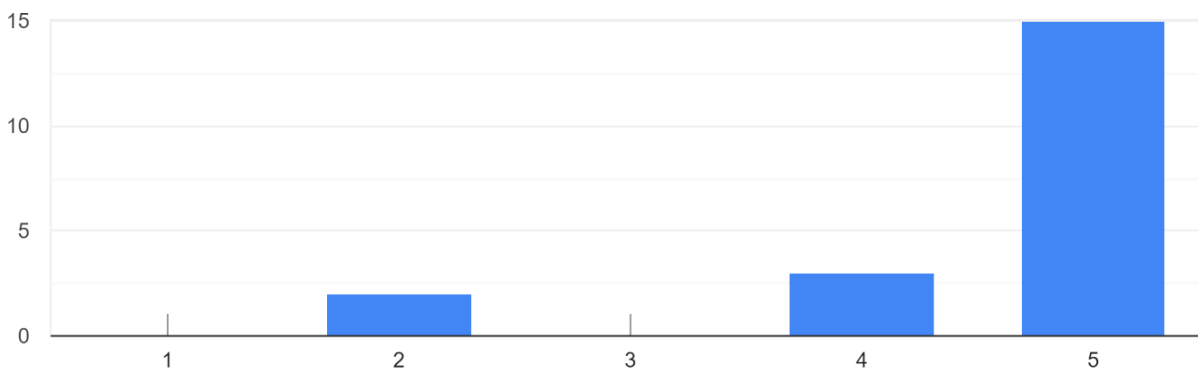
Pregunta 42. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo es la relación con su jefe?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes		2		3	15

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 28

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo es la relación con su jefe?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 15 personas, que representan el 75% contestaron que la relación con su jefe es muy buena, tres personas que representan un 15% indican que la relación con su jefe es buena y dos personas que representan un 10% contestaron que la relación con su jefe es mala.

Tabla 56

Pregunta 43. Según la opción seleccionada en la pregunta 42, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que la mayor cantidad de los docentes tienen una buena relación con su jefe, destacando que tienen una buena comunicación, un trato adecuado, respeto y buena recepción de ideas. Sin embargo, uno de estos indica que generalmente no está presente y cuando se hace presente suele destacar puntos negativos.

Tabla 57

Respuestas Pregunta 42

43. Según la opinión seleccionada en la pregunta 42 indique el porqué de su respuesta.
Hay una buena comunicación y atención de ideas.

Es abierta a escuchar y a solucionar problemas.
Es una relación buena, ya que se llega a acuerdos mutuos.
Es abierta para hablar y tiene buen trato.
Buena.
Mis jefes comunican cómo deben ser las cosas, tienen una gran calidad humana y personas que aprecio mucho.
Tengo muy buena relación con mi jefa, ya que nunca hemos tenido ningún problema dentro del ámbito laboral.
Considero que tengo buena relación con mis jefas.
Es una persona muy comprensiva y a la vez estricta, lo que me permite a mí como empleado desempeñarme y expresarme de la mejor manera.
Atenta.
Son muy atentas y defienden nuestra labor como docentes.
En general no están y muchas veces que sí están, solo destacan puntos negativos.
Hay un trato de mucho respeto y consideración.
Es una relación de respeto y atenta a colaborar.
Hay comunicación, flexibilidad y confianza.
Hay respeto y comunicación.
Hay una comunicación fluida y respetuosa.
Es solo una relación de jefa, quien me indica lo que debo hacer y me paga, solamente.
La coordinadora académica siempre está en totalidad anuencia a brindar apoyo y conocimientos en los diferentes aspectos relacionados con la función docente.

Es una relación de respeto y colaborativa.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 58

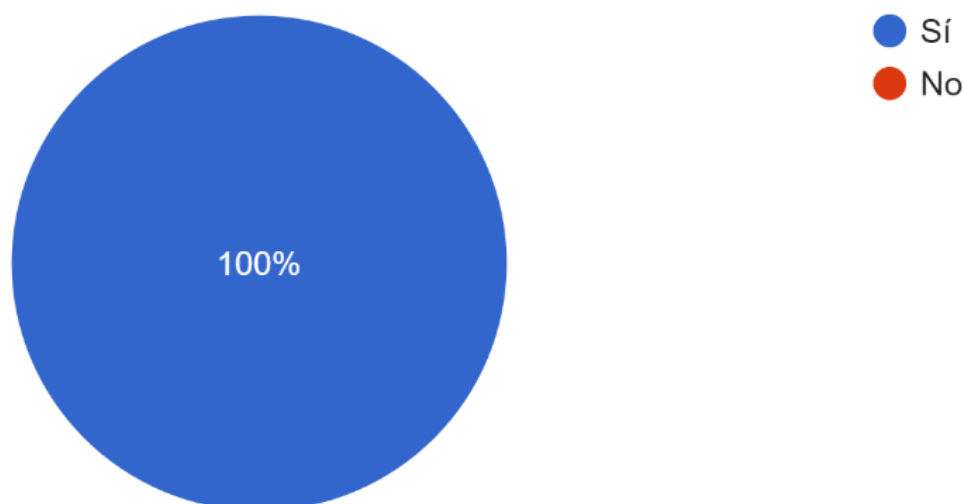
Pregunta 44. ¿En su lugar de trabajo cuenta con oportunidades efectivas para participar y brindar su opinión e ideas?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	20	0	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 29

¿En su lugar de trabajo cuenta con oportunidades efectivas para participar y brindar su opinión e ideas?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 20 personas que representan el 100% contestaron que sí cuentan con oportunidades efectivas para participar y brindar su opinión e ideas.

Tabla 59

Pregunta 45. Según la opción seleccionada en la pregunta 44, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que las opiniones e ideas de los docentes del Centro Educativo NHCS son escuchadas de manera positiva, principalmente en reuniones y realización de diferentes actividades, pero en ocasiones estas no son tomadas en cuenta al realizar algún cambio.

Tabla 60
Respuestas Pregunta 44

45. Según la opinión seleccionada en la pregunta 44 indique el porqué de su respuesta.
.
Sí, ya que siempre se toma en cuenta las opiniones.
Siempre toman en cuenta lo que uno comenta.
Siempre se puede hablar y más bien se proporciona el dar las opciones.
Sí.
Aportamos ideas de cosas por mejorar o aportes en diversas áreas.
Cuando se realizan actividades extracurriculares toman opinión de los docentes.
Siempre que se realizan reuniones para exponer algunos casos de interés puedo dar mi opinión en cuenta a los mismos y se toman en cuenta.
Capacitaciones en las que se escucha y se respeta la opinión de cada uno.
En las reuniones del personal.
Constantemente nos capacitación y nos dan el chance de compartir opiniones.
Se puede opinar y brindar ideas y son escuchadas.
Dentro de mis funciones tengo la oportunidad de opinar y externar ideas que nos ayuden a crecer.

Se abren espacios o bien siempre existe la oportunidad de opinar y externar ideas que nos ayuden a crecer.
Sí, en ocasiones se trabaja solicitando opinión.
Siempre se toma en cuenta mi opinión.
Existen espacios para mostrar los desacuerdos.
Se da el punto de vista, pero no siempre se toma en cuenta, por ejemplo: implementación de la evaluación.
Los diferentes departamentos brindan espacios para participar y emitir nuestra opinión y parecer.
Podemos dar nuestro punto de vista sobre situaciones que se presentan, las cuales en ocasiones son tomadas en consideración.
Es necesario e indispensable disponer de un espacio donde se puedan realizar diferentes funciones, sin tener en cercanía a los estudiantes que pueden observar o darse cuenta de las calificaciones de diferentes componentes de evaluación.
Es necesario que los docentes tengamos un lugar donde podamos revisar documentos, exámenes y poder tener privacidad.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 61

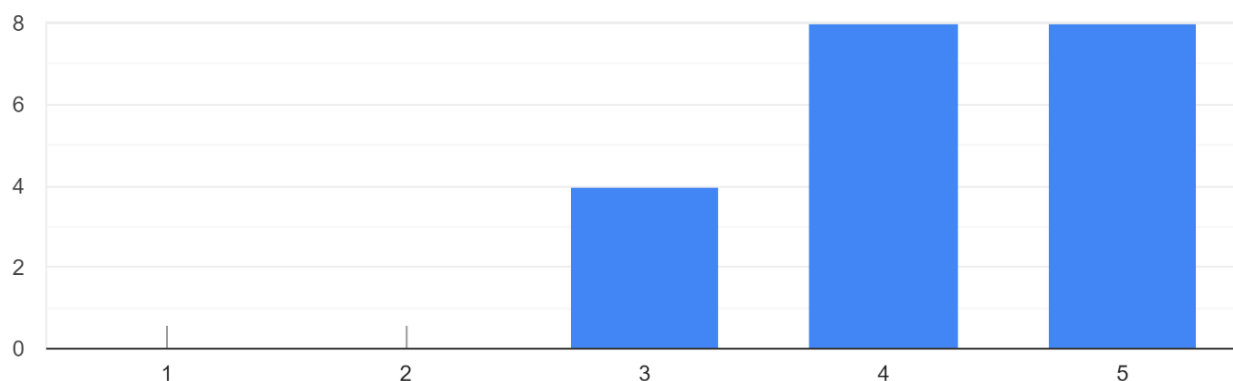
Pregunta 46. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo percibe la imagen de la empresa para la cual trabaja?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes			4	8	8

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 30

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo percibe la imagen de la empresa para la cual trabaja?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, ocho personas que representan el 40% contestaron que su percepción acerca de la imagen de la empresa es muy buena, ocho personas que representan un 40% indican que su percepción sobre la imagen de la empresa es buena y cuatro personas que representan un 20% contestaron que su percepción de la imagen de la empresa es regular.

Tabla 62

Pregunta 47. Según la opción seleccionada en la pregunta 46, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que los docentes perciben de buena manera la imagen de la empresa, mencionando que es una institución que transmite seriedad y compromiso, la cual busca el bienestar y crecimiento de los estudiantes y los docentes, además de ser un lugar de trabajo tranquilo en donde reciben apoyo. De igual manera mencionan que hay oportunidades de mejora a nivel interno, ya que a nivel externo proyectan una buena imagen.

Tabla 63

Respuestas Pregunta 46

47. Según la opinión seleccionada en la pregunta 46 indique el porqué de su respuesta.

Es un lugar tranquilo y con apoyo.
Siempre demuestran seriedad y compromiso.
Cumplen con muchas de mis expectativas.
Se debe buscar promocionar más la marca, siento que le falta más expansión porque tienen oportunidad de crecimiento por su ubicación y calidad humana.
Buena.
NH es un lugar muy lindo para trabajar, el nivel de trabajo es muy exigente, pero encontré un lugar con un ambiente de trabajo muy lindo y estable del cual me encanta formar parte y espero continuar por muchos años más.
Por la calidad de educación que se da en el Centro Educativo.
Es una institución muy organizada y cumplida, que busca el bienestar y crecimiento de los estudiantes y colaboradores.
Es un ambiente tranquilo, donde el compañerismo y el profesionalismo están presentes, las instalaciones son hermosas y se siente un aire pasivo.
Es tranquilo y el profesionalismo está presente.
Una empresa llena de valores y respeto.
Hay aspectos que se pueden mejorar.
Tenemos buena respuesta e imagen externa, me gustaría que se mejore la imagen interna, en el sentido de relación entre jefes y compañeros o estudiantes y docentes.
La empresa se muestra y mantiene una buena imagen en todo momento.
Poco sentido de pertenencia de los estudiantes y docentes.
Se maneja buena imagen, ya que el público en general así lo muestra.
Como todo sitio, existen oportunidades de mejora.

No se trata solo de una imagen, sino de ser.

Es una institución que brinda espacios para el desarrollo profesional e integral.

Es un ambiente agradable de trabajo.

Elaborado por: Víquez (2022)

Tabla 64

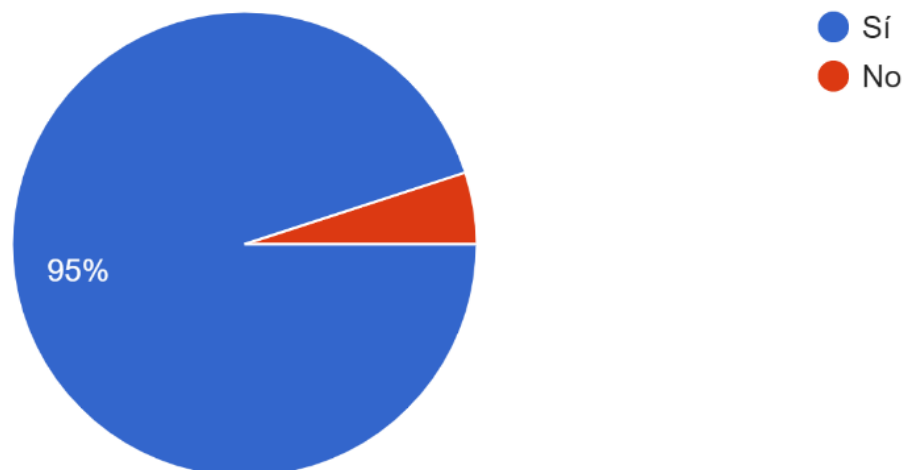
Pregunta 48. ¿Tiene sentido de pertenencia al Centro Educativo New Horizon Christian School?

Personas	Sí	No	Total
Docentes	19	1	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Gráfico 31

¿Tiene sentido de pertenencia al Centro Educativo New Horizon Christian School?



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, 19 personas que representan el 95% contestaron que sí tienen sentido de pertenencia al Centro Educativo NHCS y una persona que representa un 5% contestó que no tiene sentido de pertenencia a dicha institución.

Tabla 65

Pregunta 49. Según la opción seleccionada en la pregunta 49, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que los docentes tienen un gran sentido de pertenencia a la institución, ya que consideran a la institución como una segunda familia, por el trato entre compañeros y estudiantes. Además del aprendizaje y conocimientos adquiridos con el transcurso del tiempo.

Tabla 66

Respuestas Pregunta 48

49. Según la opinión seleccionada en la pregunta 48 indique el porqué de su respuesta.
Me siento cómoda y además con deseos de ver que la institución mejore.
Aprendí mucho y me hizo la docente que soy hoy en día.
.
El personal y principalmente los alumnos son muy especiales.
Sí.
Considero a NH como una segunda familia.
Sí, ya que llevo seis años trabajando para este Centro Educativo.
Por supuesto que sí, son muchos años trabajando para la institución, en la cual me siento apoyada ypreciada.
New Horizon es parte de mi rutina diaria, paso la mayor parte del día allí, por lo que lo considero mi segundo hogar.
Por la experiencia adquirida.

Sí, ya que nuestros debemos llevar la institución bien alto.
Los estudiantes son muy especiales y muchos compañeros y docentes hacen que uno se sienta acompañado y entendido.
Tengo muchos años acá y es como mi segundo hogar.
Desde el primer momento los compañeros lo incluyen y hacen sentir querido a uno en el trabajo.
Me identifico con su misión y visión.
Tengo varios años en la empresa.
Existe un ambiente familiar.
El sentido de pertenencia ha sido por el gran cariño por los chicos y de cómo disfruto lo que hago junto a ellos, lo cual significa que mi motivación es únicamente hacia el alumno.
La institución NH es como una familia donde yo me siento acogido y apreciado.
Me siento parte de la familia NH y me siento apreciada.

Elaborado por: Viquez (2022)

Tabla 67

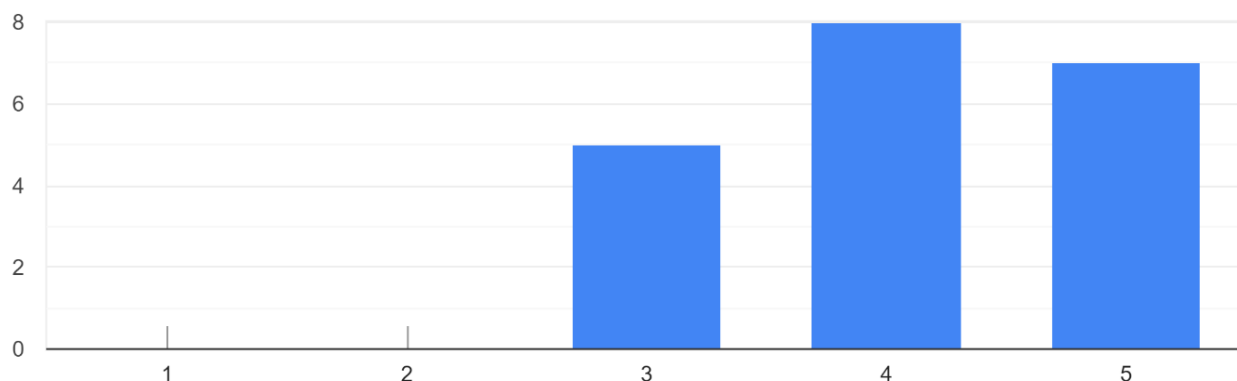
Pregunta 50. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo describe la organización del trabajo en el centro educativo New Horizon Christian School?

Personas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Docentes			5	8	7

Elaborado por: Viquez (2022)

Gráfico 32

**En una escala del 1 al 5, ¿Cómo describe la organización del trabajo en el centro educativo
New Horizon Christian School?**



Elaborado por: Víquez (2022)

Del total de la muestra seleccionada, siete personas que representan el 35% describe la organización del trabajo en el Centro Educativo NHCS como muy buena, ocho personas que representan un 40% describen la organización del trabajo de NHCS como buena y cinco personas que representan un 25% contestaron que la organización del trabajo en la institución es regular.

Tabla 68

Pregunta 51. Según la opción seleccionada en la pregunta 50, indique el porqué de su respuesta.

Personas	Total
Docentes	20

Elaborado por: Víquez (2022)

Según las respuestas obtenidas por medio de la muestra seleccionada, se interpreta que los docentes consideran necesario que mejore la comunicación entre las jefaturas, ya que las funciones se cruzan y no está claro el rol por seguir. Así como dar manuales de puesto a los colaboradores y distribuir mejor las funciones, esto debido a que se busca que los docentes siempre estén ocupados, por lo que el tiempo libre para realizar diferentes actividades relacionadas con sus funciones es casi nulo y por ende, se deben llevar trabajo a sus hogares, al igual que buscar una organización que genere motivación entre los docentes y no por el contrario.

Tabla 69

Respuestas Pregunta 50

51. Según la opinión seleccionada en la pregunta 50 indique el porqué de su respuesta.

.

Tal vez mejorar la comunicación entre las jefaturas.

Se organizan bien.

La coordinación académica en secundaria maneja muy bien el trabajo y es muy tranquilo el trabajar con ello.

Buena.

Existe comunicación y organización en las diferentes actividades.

Siento que es buena, ya que sabemos muy bien cuáles son nuestras obligaciones laborales.

Se cumplen de manera acertada todas las funciones que se desempeñan y se requieren.

Siento que algunas veces las funciones se cruzan y no está claro el rol que se debe seguir.

No es claro el rol por seguir.

Muy buena organización y especialmente respetando las normas.

No se permite al docente trabajar en sus documentos cuando tiene el espacio para hacerlo. Siempre se le busca “algo que hacer” y esto hace que uno se lleve trabajo para la casa y sea menos productivo.

En general los departamentos se comunican, solo que a veces cuesta concretar los objetivos y cumplirlos de manera justa y balanceada.

Sí, la organización es buena, se trabaja con anticipación para prevenir atrasos o inconvenientes

Las labores deben ser mejor distribuidas y tener manuales de puesto.

Puede mejorar la organización general.

Existen oportunidades de mejora.

Se necesita una organización óptima, que genere motivación en el personal, no al contrario.

Tiene una estructura muy clara de jefatura donde se debe respetar y acoger a la jerarquía del personal.

Necesitan mejorar la toma de decisiones y comunicación entre jefaturas.

Elaborado por: Víquez (2022)

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se obtienen las siguientes conclusiones para el primer objetivo que consiste en “Identificar la necesidad de que exista un departamento de Gestión del talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar la calidad de vida de los docentes”

- A partir de la presente investigación se logró determinar que el Centro Educativo NHCS cuenta con una trayectoria de 22 años, ofreciendo servicios educativos a niños y adolescentes vecinos de Ciudad Colón de Mora y sus alrededores. Durante dicho periodo la institución ha experimentado muchos cambios, dentro de los cuales se encuentra el incremento en su personal, pero este no cuenta con un departamento de GTH, propiciando una mala gestión del personal.
- En la investigación se pudo determinar que los docentes del Centro Educativo NHCS apoyan la creación de un departamento de GTH, ya que consideran que es necesario para fortalecer y mejorar los diferentes procesos relacionados con el manejo del personal, así como la sana convivencia y motivación del personal, para crear una estructura sólida entre los colaboradores, donde estos puedan participar y fortalezcan su sentido de pertenencia.
- Mediante la aplicación del cuestionario se determinó que la institución, al no contar con un departamento de GHT, da lugar a que procesos importantes como lo es el reclutamiento, la entrevista y la selección del personal se lleven a cabo por personas que no cuentan con el conocimiento necesario sobre cómo realizar dichas actividades, generando informalidad, ya que no se tiene una estructura adecuada de los procedimientos que se deben realizar.
- La evidencia presentada permite concluir que la inducción al puesto que recibe el personal al ser contratado como docentes en el Centro Educativo NHCS presenta deficiencias, debido a que la explicación de sus funciones se realiza de forma grupal, con docentes de diversos ciclos; como preescolar, primaria y secundaria, siendo muy general y poco específica.
- Durante dicha investigación se logró determinar que el Centro Educativo NHCS, no cuenta con los debidos manuales de puesto para los docentes según ciclo para el cual

fueron contratados, siendo estos el Ciclo de Preescolar, I y II Ciclo de la Educación General Básica, III Ciclo de la Educación General Básica y Educación Diversificada.

- En la investigación se logró determinar que el personal docente sí tiene claro cuál es el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas del centro educativo NHCS, ya que estas fueron debidamente informadas durante la primera semana de trabajo.
- Durante dicha investigación se logró identificar que el flujo de información en el Centro Educativo presenta áreas de mejora, principalmente entre las jefaturas, esto debido a una inadecuada comunicación organizacional, provocando que las funciones de las jefaturas se crucen entorpeciendo el rol a seguir por los docentes.

Conclusiones obtenidas gracias a la recopilación de información para el segundo objetivo específico el cual es, “Determinar las consecuencias físicas y psicológicas de la modalidad de teletrabajo que pueden presentar los docentes, para comparar las ventajas y desventajas en su calidad de vida y la productividad, en el Centro Educativo New Horizon Christian School”:

- La presente investigación permite concluir que debido la emergencia nacional vivida en el país a raíz de la pandemia provocada por el COVID-19, los docentes del Centro Educativo NHCS debieron asumir el reto y adaptarse a las nuevas circunstancias, impartiendo lecciones de manera virtual, durante el periodo que el MEP y el MS lo estipularon, siendo su vivencia buena.
- Uno de los resultados principales es que los docentes no contaban con las condiciones necesarias para el adecuado desarrollo de sus funciones, ya que muchos de estos no disponían del mobiliario requerido, como sillas ergonómicas, poniendo en riesgo su salud física por temas posturales, así como por el uso de pantallas y dispositivos tecnológicos, ya que el Centro Educativo no cuenta con un área de salud ocupacional.
- Durante la presente investigación se logró determinar que los docentes presentaron afecciones en su salud a nivel físico debido al teletrabajo, presentándose principalmente constantes dolores de cabeza, dolor de espalda, dolor de rodilla y fatiga todos estos generados por el diseño inadecuado del mobiliario utilizado, también presentaron problemas en ojos y vista como lo fue el síndrome del ojo seco, esto por la cantidad de horas que colaboradores del NHCS debían mantenerse en la misma posición frente a una pantalla.

- Se encontró que el estrés tuvo un impacto negativo en su calidad de vida y rendimiento laboral, ya que experimentaron desmotivación, frustración, insomnio y cansancio,
- A partir de la evidencia recolectada, el estrés generó la presencia de conflictos, dificultades en el proceso de impartir las clases bajo esta nueva modalidad, al igual que dificultad para separar la vida laboral de la personal.
- Se logra determinar que el acompañamiento que recibieron los docentes durante el periodo que realizaron el teletrabajo fue bueno, el cual fue brindado principalmente por la asistente de la coordinación académica y entre compañeros. Los cuales extrañan un proceso de acompañamiento de parte de la coordinación.
- Se evidenció que los docentes sentían poca consideración y reconocimiento, por parte de la coordinación académica, lo cual generó desmotivación entre los colaboradores ante los esfuerzos realizados.
- La investigación realizada muestra que el 5% de docentes del Centro Educativo NHCS, no se vieron afectados negativamente a nivel psicológico e indican que les gusta esta modalidad de trabajo en el desempeño de sus funciones.
- A partir de la presente investigación se logró determinar que los docentes sí experimentaron ventajas bajo la modalidad del teletrabajo, ya que estos adquirieron nuevos conocimientos en cuanto al uso de herramientas tecnológicas, así como el desarrollo de nuevas habilidades, ahorro de dinero y tiempo al no tener que desplazarse de su hogar al Centro Educativo y tiempo para realizar actividad física. O sea, experimentaron una mejor calidad de vida.
- Se evidencio que durante el periodo que los docentes realizaron teletrabajo también experimentaron desventajas, ya que esto les impedía un adecuado acercamiento entre el docente y el estudiante, enfrentarse al desinterés de los estudiantes, la comunicación impersonal, así como el aumento de la carga laboral y un salario mal remunerado.
- A partir de la evidencia recolectada se determina que a los docentes no les gustaría que en el futuro se implementara la modalidad del teletrabajo en el Centro Educativo NHCS, debido a que la presencialidad es más favorable para aprender y enseñar. Sin embargo, estos estarían dispuestos a que se implemente en el futuro, siempre que se realicen cambios, para que esta sea funcional y se optimice el trabajo.

Conclusiones obtenidas gracias a la recopilación de información recopilada para el tercer objetivo específico “Identificar los factores de calidad de vida laboral que impactan en el rendimiento laboral de los docentes del centro educativo New Horizon Christian School”:

- Se logró determinar que las instalaciones del Centro Educativo cuentan con condiciones de iluminación adecuadas, así como la limpieza y seguridad, ya que las mismas están ordenadas y cuentan con la limpieza requerida.
- En esta investigación se logró evidenciar que los docentes desconocen el plan de seguridad ocupacional, estos han recibido capacitaciones por parte del mismo personal del Centro Educativo, pero no lo suficientemente claras o bien por desinterés de los docentes.
- La investigación realizada muestra que los colaboradores no cuentan con un área exclusiva para docentes, lo cual consideran importante, ya que es necesario que los mismos cuenten con un espacio donde puedan aprovechar lecciones libres para realizar planeamientos, revisar documentos y contar con un espacio seguro para guardar sus pertenencias, ya que hasta el momento tienen que movilizarse de un lugar a otro con sus pertenencias.
- Uno de los resultados principales que se evidenció es una ineficiente comunicación organizacional en el Centro Educativo.
- Se evidencia que la relación de los docentes del Centro Educativo NHCS con las jefaturas es muy buena según las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado al profesorado, destacando un trato respetuoso y adecuado.
- Durante dicha investigación se logró determinar que generalmente la coordinadora académica no está presente y cuando se hace presente suele destacar puntos negativos, generando desmotivación en personal.
- En la presente investigación se logró determinar que los docentes tienen la oportunidad de expresar sus opiniones e ideas y estas son recibidas positivamente.
- Durante dicha investigación se logró determinar que los docentes tienen una muy buena imagen de su lugar de trabajo, ya que es una institución que tiene 22 años de estar en el mercado ofreciendo servicios educativos, por lo que transmite seriedad y compromiso, buscando el bienestar y crecimiento de los estudiantes y docentes.

Recomendaciones

Como resultado de aplicación de los cuestionarios a los docentes del centro educativo NHCS y tomando como referencia las conclusiones anteriormente expuestas, se generan de las siguientes recomendaciones, para el primer objetivo específico “Identificar la necesidad de que exista un departamento de Gestión Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar la calidad de vida de los docentes”:

- Es necesario que el Centro Educativo NHCS cuente con un Coordinador de Gestión de Talento Humano, para mejorar diversos procesos relacionados del área, con el propósito de gestionar de manera eficiente y efectiva a los colaboradores en diversas áreas, para que estos realicen sus funciones bajo la misión y visión del Centro Educativo y que mejore el desarrollo a nivel organizacional.
- Es fundamental que se mejoren los procesos de inducción al puesto, brindándoles a los docentes un descriptor de su puesto en donde se detallen cuáles son las funciones y tareas que deben realizar en el Centro Educativo, según el ciclo que imparten sea este preescolar, primaria y secundaria, además de sus responsabilidades.
- En relación con las capacitaciones es necesario que realicen una mejor distribución del tiempo que emplean y los contenidos por abarcar, para que la información que reciban los docentes sea clara y concisa y esta logre ser provechosa.
- Es recomendable realizar un seguimiento de las capacitaciones que se le brindan al personal, para asegurarse que todos cuenten con las herramientas necesarias, para el desempeño de sus funciones, según la visión que tiene el Centro Educativo.
- Es necesario que se implemente un departamento de Gestión de Talento Humano, para fortalecer y mejorar procesos como el reclutamiento y selección, contratación, capacitaciones, motivación y retención, para que estas funciones no las realice la Coordinación Académica y poder crear una estructura sólida que permita el crecimiento del Talento Humano en el Centro Educativo.

Las siguientes recomendaciones corresponden al segundo objetivo específico, “Determinar las consecuencias físicas y psicológicas de la modalidad de teletrabajo que pueden presentar los docentes, para comparar las ventajas y desventajas en su calidad de vida y la productividad, en el centro educativo New Horizon Christian School”:

- Se recomienda al Centro Educativo NHCS estar actualizado y contar con las plataformas virtuales necesarias para que los docentes estén preparados tanto a nivel de

conocimiento como recursos didácticos, por una eventual contingencia que les permita ofrecer sus servicios de manera continua virtualmente.

- Se sugiere contar con un asesor de Salud Ocupacional, que oriente a los miembros que conforman la administración del Centro Educativo, en materia de salud e higiene ocupacional, así como capacitar al personal sobre el uso correcto de los dispositivos tecnológicos, posturas adecuadas y pausas activas, para que los docentes logren reducir cualquier tipo de lesión o enfermedad que pueda afectar su salud física como problemas de espalda, síndrome de ojo seco, entre otros.
- Es importante que la administración del Centro Educativo ofrezca mayor acompañamiento y seguimiento de las necesidades de los docentes, brindándole herramientas que les permitan estar preparados para afrontar de manera oportuna situaciones de estrés y frustración.
- Se recomienda realizar una valoración por medio de una encuesta a los docentes acerca de las ventajas y desventajas que les generó haber realizado teletrabajo, para mejorar los puntos débiles y explotar las ventajas que esto les produjo, para una futura incorporación.

Recomendaciones obtenidas gracias a la recopilación de información recopilada para el tercer objetivo específico “Identificar los factores de calidad de vida laboral que impactan en el rendimiento laboral de los docentes del centro educativo New Horizon Christian School”:

- Es recomendable mantener a los colaboradores informados sobre el plan de seguridad y salud ocupacional, enviando mensajes por medio de la plataforma institucional con imágenes ilustrativas semanales o quincenales que faciliten el conocimiento de este y su importancia.
- Es necesario que la administración del Centro Educativo habilite un espacio presencial exclusivo que se llame “Aula de Profesores” en el cual los docentes puedan aprovechar tiempo libre y adelantar trabajo, revisar documentos, realizar planeamientos y compartir entre ellos.
- Se sugiere a la administración del NHCS, habilitar un espacio seguro donde los docentes puedan guardar sus pertenencias y objetos personales, ya que en la actualidad no cuentan con el espacio para hacerlo.

- Se recomienda una mejora en la comunicación organizacional tanto en las jefaturas como en los docentes del Centro Educativo.
- También se recomienda realizar una mejor distribución de la carga de trabajo, ya que los docentes disponen de pocas lecciones libres, para revisar documentos, y realizar actividades relacionadas con su puesto, como realizar el planeamiento, elaboración de tareas y pruebas.
- Se recomienda a las jefaturas procurar un mayor acercamiento con los docentes para motivarlos y reconocer su labor, así como la implementación de un Programa de Salario Emocional que pueda desarrollar el nuevo Coordinador de Talento Humano.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

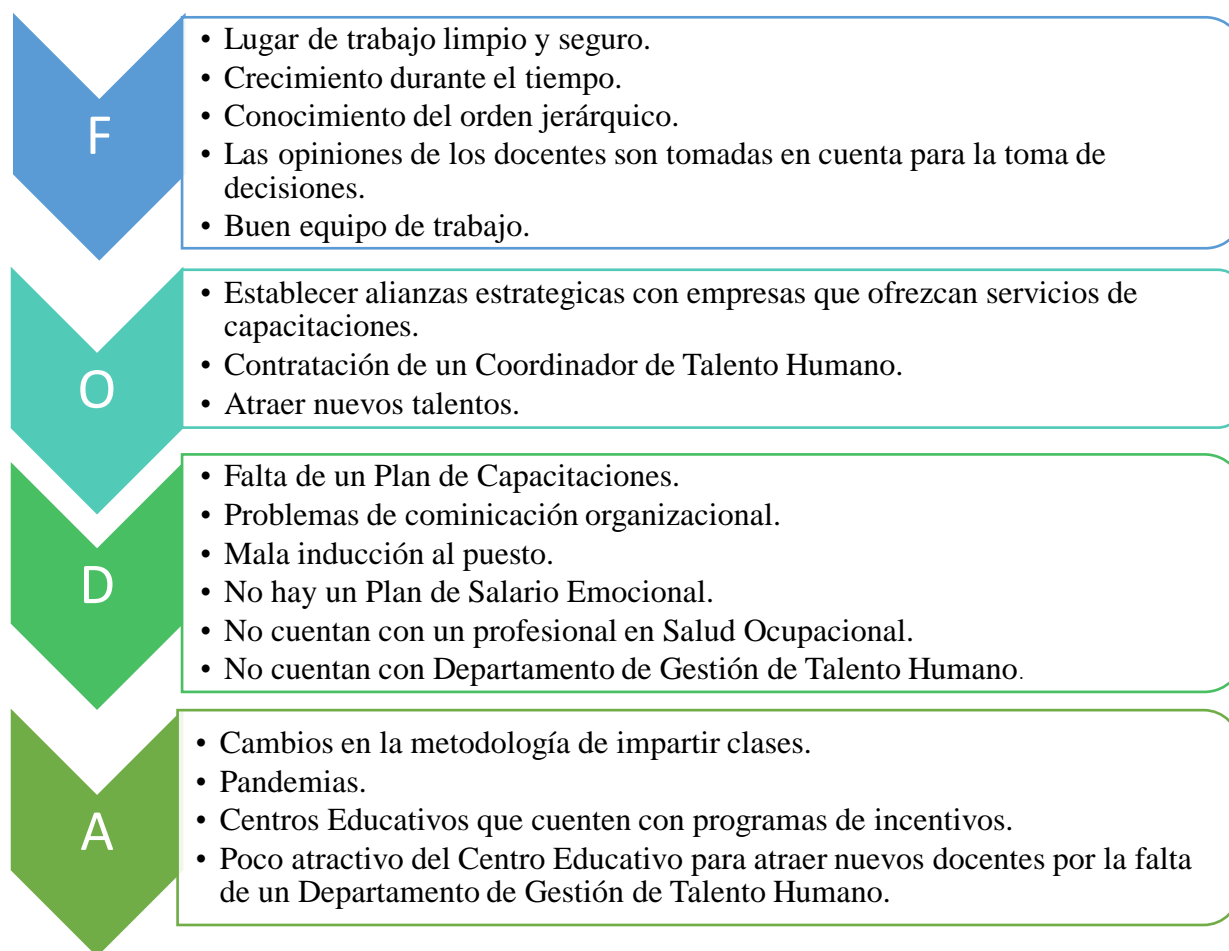
Con la información recopilada en la presente investigación, mediante la aplicación de un cuestionario al personal docente de NHCS, se obtuvieron datos relevantes para proponer a la administración del Centro Educativo la creación del Departamento de Gestión del Talento Humano.

La presente propuesta busca el desarrollo de ideas y acciones que le permitan al Centro Educativo NHCS, contar con un Departamento de Gestión del Talento Humano en el corto plazo, con el fin de generar mejoras a nivel organizacional en cuanto al funcionamiento y la Coordinación del Talento Humano.

Así mismo se propone la tercerización de un profesional en Salud Ocupacional que brinde apoyo a la administración del Centro Educativo, para prevenir accidentes y enfermedades laborales que se pueden presentar en la cotidianidad. Además se propone la incorporación de un Plan de Salario Emocional, atractivo que logre generar motivación y reconocimiento en los docentes de NHCS.

Para la elaboración de dicha propuesta se utilizará el análisis FODA, el cual se presenta a continuación:

Figura 1 **FODA**



Elaborado por: Víquez (2022)

Para la elaboración del FODA se toma como referencia la situación actual en la cual se encuentra la Gestión de Talento Humano en el Centro Educativo NHCS, lo que permite identificar con mayor facilidad elementos externos e internos que generan valor, al igual que identificar aspectos por mejorar por parte de la institución. A su vez también se visualiza desde una óptica de elementos positivos, como son las fortalezas y las oportunidades, así como los negativos; las amenazas y las debilidades.

Para que el Centro Educativo logre aumentar sus fortalezas en cuando a la Gestión de Talento Humano es importante abordar las debilidades que se están presentando, razón por la cual estas deben ser tratadas para generar una mejoraría en la calidad de vida y rendimiento de los docentes, lo que resultará de manera positiva en la institución.

Figura 2
Debilidades



Elaborado por: Viquez (2022)

Las debilidades mencionadas anteriormente en el FODA realizado, son oportunidades de mejora con las que cuenta el Centro Educativo NHCS, por lo cual estas serán abordadas en la presente propuesta.

Desarrollo de la Propuesta

Institución, organización o población en la cual se desarrollará la propuesta

New Horizon Christian School, personal docente.

Objetivos

Objetivos General

Proponer la creación de un Departamento de Gestión de Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar la calidad de vida y rendimiento laboral de los docentes.

Objetivos específicos:

- Nombrar un Coordinador de Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar los procesos relacionados con la gestión del personal docente.
- Contratar un asesor de Salud Ocupacional que ofrezca apoyo al personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para prevenir accidentes y velar por la higiene ocupacional del personal.

- Presentar un Plan de Capacitaciones para el personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para que se encuentren actualizados en temas reeducativos y manejo de herramientas tecnológicas.
- Presentar un Plan de Salario Emocional para el personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para incrementar el nivel de motivación y calidad de vida del personal docente.
- Habilitar un espacio físico denominando “Aula de Profesores” para los docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School, en donde puedan aprovechar el tiempo libre y compartir entre ellos.

Cronograma de Actividades

Para la futura implementación de la presente propuesta en el Centro Educativo NHCS, se plantea el siguiente cronograma de actividades por realizar.

Tabla 70

Diagrama de Gantt

Cronograma de Actividades												
Actividades	Periodo/ Meses											
	D i c	E n e	F e b	M a r	A b r	J u n	J u l	A g o	S e p	O c t	N o v	D i c
Contratación de un Coordinador de Talento Humano.			x									
Contratación de un asesor en Salud Ocupacional.				x								
Presentar un Plan de Capacitación para los docentes.					x							
Presentar un Plan de Salario Emocional.				x								
Habilitar el “Aula para Profesores”	x											

Elaborado por: Viquez (2022)

Presupuesto Necesario para la Implementación de la Propuesta

El presupuesto que se requiere para la puesta en marcha de la presente propuesta se detalla a continuación:

Tabla 71

Presupuesto General de la Propuesta

Objetivo	Actividad	Inversión
Nombrar un Coordinador de Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar los procesos relacionados con la gestión del personal docente.	Contratación de un Coordinador de Talento Humano.	Ø800.000
Contratar un asesor de Salud Ocupacional que ofrezca apoyo al personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para prevenir accidentes y velar por la higiene ocupacional del personal.	Contratación de un asesor en Salud Ocupacional, por medio de servicios profesionales.	Ø452.000
Presentar un plan de capacitaciones para el personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para que se encuentren actualizados en	Presentar un plan de capacitaciones, para lo cual no se requiere inversión.	

temas educativos y manejo de herramientas tecnológicas.		
Presentar un Plan de Salario Emocional para el personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para incrementar el nivel de motivación y calidad de vida del personal docente.	Presentar un Plan de Salario Emocional, para lo cual no se requiere inversión.	
Habilitar un espacio físico denominando “Aula de Profesores” para los docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School, en donde puedan aprovechar el tiempo libre y compartir entre ellos.	Habilitar el “Aula de Profesores”. Incluye la compra de una pantalla TV y un juego de sillones.	€650.000
	Total	€1.902.000

Elaborado por: Víquez (2022)

Fases de la Propuesta

Objetivo 1: Nombrar un Coordinador de Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School, para mejorar los procesos relacionados con la gestión del personal docente.

Se propone a los miembros de la Junta Directiva del Centro Educativo NNHCS la contratación de un Coordinador de Talento Humano que ayude a mejorar y gestionar adecuadamente al personal. La propuesta propone la contratación de un Coordinador de Talento Humano y no un Gerente de Talento Humano, debido a que la institución cuenta con un total de 26 colaboradores, por lo cual no es necesario que se dé el nombramiento de un Gerente en esta área.

El Coordinador de Talento Humano, debe ser una persona que cuente con las siguientes habilidades blandas:

Tabla 72

Habilidades Blandas del Coordinador de Talento Humano

Habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y escucha activa. • Inteligencia emocional. • Liderazgo. • Planificación. • Capacidad de resolución de conflictos. • Negociación. • Toma de decisiones.
----------------------------	--

Elaborado por: Víquez (2022)

El Coordinador de Talento Humano puede realizar las siguientes funciones:

Tabla 73

Funciones del Coordinador de Talento Humano

Funciones
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento y selección del personal.

<ul style="list-style-type: none"> • Contratación del personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un descriptor de puesto para los docentes.
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar capacitaciones, para el personal docente.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluaciones al personal.
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer retroalimentaciones a los colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> • Generar estrategias de motivación.
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las cargas de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Retención del personal.

Elaborado por: Víquez (2022)

Objetivo 2: Contratar un asesor de Salud Ocupacional que ofrezca apoyo al personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para prevenir accidentes y velar por la higiene ocupacional del personal.

Se propone la contratación de un asesor en Salud Ocupacional, mediante servicios profesionales, para que un experto en esta área realice visitas mensuales al Centro Educativo NHCS para prevenir accidentes y velar por la higiene ocupacional del personal docente y así apearse a lo estipulado por la legislación costarricense, en cuento a la obligatoriedad de contar con un representante en este ámbito, lo que mejorará la imagen de la institución.

El asesor en Salud Ocupacional, debe ser una persona que cuente con las siguientes habilidades blandas:

Tabla 74

Habilidades Blandas Asesor de Salud Ocupacional

Habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y escucha activa. • Liderazgo. • Pensamiento crítico.
----------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad. • Creatividad. • Toma de decisiones.
--	---

Elaborado por: Víquez (2022)

El asesor de Salud Ocupacional puede realizar las siguientes funciones:

Tabla 75

Funciones del Asesor de Salud Ocupacional

Funciones
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos laborales.
<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir accidentes y lesiones de índole laboral.
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un Programa de Salud Ocupacional.
<ul style="list-style-type: none"> • Difundir información relevante acerca de la prevención de riesgos del trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar diagnósticos sobre la situación de la institución en temas de relacionados con esta área.
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y comprobar las medidas de control que se implementen.

Elaborado por: Víquez (2022)

Objetivo 3: Presentar un Plan de Capacitaciones para el personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para que se encuentren actualizados en temas educativos y manejo de herramientas tecnológicas.

Como parte de esta propuesta se presentará un Plan de Capacitaciones cuyo objetivo consiste en ofrecer al personal docente de NHCS conocimiento y herramientas innovadoras que les permitan el adecuado desempeño de sus labores.

En un entorno cambiante y en constante innovación es necesario que los colaboradores cuenten con los conocimientos, las habilidades y las herramientas necesarias para adaptarse a

diversas situaciones que se pueden presentar en el desempeño de sus funciones, permitiéndole al personal realizar mejor su trabajo.

Por lo cual, a partir de abril del 2023 se implementará una serie de acciones para conocer la opinión de los docentes sobre cuáles son sus temas de interés, esto se hará por medio de la aplicación de una encuesta al personal, para realizar un cronograma de capacitaciones con base en la información recopilada que favorezca el aprendizaje y crecimiento profesional del personal de NHCS.

Objetivo 4: Presentar un Plan de Salario Emocional para el personal docente del Centro Educativo New Horizon Christian School, para incrementar el nivel de motivación y calidad de vida del personal docente.

Nombre del Plan de Salario Emocional

“Porque Pensamos en Tú Bienestar”

Con la presentación del Plan de Salario Emocional nombrado “Porque Pensamos en Tú Bienestar” se busca reconocer a los colaboradores del Centro Educativo por el buen desempeño de sus funciones, para que estos se sientan valorados y estimados por la institución.

El Centro Educativo NHCS no cuenta con un Plan de Salario Emocional que motive y ofrezca beneficios a los colaboradores por lo que la implementación de dicho plan es necesaria, con el fin de brindarle a los docentes beneficios no económicos, que logren satisfacer sus necesidades lo que generará mejoras en su calidad de vida, motivación y compromiso con la institución en un ambiente de trabajo agradable que favorecerá la productividad del personal.

Para lo cual se implementarán una serie de acciones a partir de marzo del 2023, aplicando una encuesta a los docentes para identificar cuáles son los beneficios que les gustaría tener y así contar con la información necesaria para establecer el Plan de Salario Emocional en NHCS que logre satisfacer de manera efectiva las necesidades del personal, y fortalecer la conexión de los docentes con la institución.

Objetivo 5: Habilitar un espacio físico denominando “Aula de Profesores” para los docentes del Centro Educativo New Horizon Christian School, en donde puedan aprovechar el tiempo libre y compartir entre ellos.

Se propone la creación de un “Aula de Profesores” para el disfrute de los docentes, donde estos puedan relajarse y compartir con sus compañeros fortaleciendo la comunicación y creación vínculos socio afectivo entre colaboradores.

Para su implementación se requiere la compra de diferentes artículos dentro de los cuales se encuentran:

- Una pantalla TV
- Un juego de sillones

El Centro Educativo cuenta con mobiliario como mesas y sillas al igual que la línea blanca necesaria para la creación de una zona de café, dichos artículos se utilizarán en el “Aula de Profesores” para el disfrute y descanso de los docentes por un momento de sus funciones o bien para que estos realicen diversas actividades como revisar pruebas, realizar planeamientos o comunicarse con algún padre en un ambiente agradable.

REFERENCIAS

- Acevedo, S. y Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental sede Huancayo*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/2238/10681>
- Ale, N. y Alvarez, E. (2021). *Habilidades intelectuales y competencias emocionales en el aprendizaje de los estudiantes del centro preuniversitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 9(spe 1), 00039. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2946>
- Araujo, M. (2019). *Evaluación del clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la estructura organizativa para el departamento de producción de Expoflora. S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]. <https://hdl.handle.net/10669/79244>
- Arias, V., Bermúdez, M. y Gonzáles, L. (2018). *Calidad de vida de familias de estudiantes que asisten a centros de educación especial del Ministerio de Educación Pública: Propuesta de módulos desde un enfoque de educación permanente*. [Seminario de Graduación, Universidad de Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/6478>
- Aular, M. (2021). *Funciones de la gestión de talento humano: Una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas*. *Dissertare Revista de Investigación En Ciencias Sociales*. 6(1) 1- 18. <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3224>
- Bouzas, J. y Reyes, G. (2019). *Gestión del talento humano*. IURE Editores. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/130372?page=6>
- Brenes, M. (2019). *Relación del nivel de actividad física, depresión, estrés y ansiedad, autoconcepto personal y satisfacción laboral en docentes de secundaria de dos colegios públicos de Heredia*. [Tesis de Magíster, Universidad Nacional]. http://purl.org/coar/resource_type/c_bdcc
- Brenes, R., Chachagua, F. y Vargas, M. (2019). *Propuesta de un plan estratégico de iniciativas de bienestar y calidad de vida laboral mediante la aplicación de instrumentos relacionados a la gerencia del talento humano para los colaboradores de la empresa privada costarricense Alpiste S.A.* [Seminario de Graduación, Universidad de Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/16324>

- Caicedo, K. (2021). *Teletrabajo y su impacto en la felicidad organizacional y la calidad de vida laboral en el Banco Occidente*. [Trabajo de grado, Universidad del Valle]. <http://hdl.handle.net/10893/21756>
- Camacho, P., Corrales, A. y Lamas, M. (2020). *Incidencia del teletrabajo en la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Belén durante el período 2020-2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional]. http://purl.org/coar/resource_type/c_7a1f
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). *Gestión de talento humano en el desempeño laboral*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Condori, M. (2019). *Capacitación y desempeño de funciones del talento humano en la asociación civil Voluntades*. [Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15747>
- Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H. y Arias, A. (2019). *Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil*. *e-Ciencias de la Información* 9(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Del Río, J., Acosta, R., Santis, M. y Machado, J. (2022). *El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional*. (vol.33 no.2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
- Díaz, Y., Andrade, J. y Ramírez, E. (2019). *Liderazgo transformacional y responsabilidad social en asociaciones de mujeres cafetaleras en el sur de Colombia*. (vol.30 no. 5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>
- ENAE. (2021). *El salario emocional, algo más que una palmada en la espalda*. https://www.enaes.es/blog/el-salario-emocional-algo-mas-que-una-palmada-en-la-espalda?_adin=02021864894#gref
- Félix, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021*. [Tesis de Licenciatura Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10649>

- Flores, E., Canto, A. y Morales, M. (s.f.). *Análisis teórico sobre los factores competitivos endógenos en la Subrama de confección del Estado de Yucatán*. [Archivo PDF]. https://www.acacia.org.mx/busqueda/pdf/03_15_Factores_Competitivos.pdf
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Teseo-UAI. Colección UAI- Investigación. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gallud, E. (2015). *Manuel Práctico para Escribir una Tesis*. Editorial Verbum. <https://pdfcoffee.com/manual-practico-para-escribir-una-tesis-2-pdf-free.html>
- Garrido, T. (2017). *Felicidad en el trabajo y calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores oficiales adscritos a la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano en una empresa pública de seguridad social en Cali*. [Trabajo de grado Maestría, Universidad del Valle]. <http://hdl.handle.net/10893/14994>
- Gutiérrez, P. (17 de agosto de 2018). *Nuestro rol en el trabajo y la importancia de tener claro lo que debemos hacer*. Universidad Católica de la Santísima Concepción. <https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/nuestro-rol-en-el-trabajo-y-la-importancia-de-tener-claro-lo-que-debemos-hacer/>
- Guzmán, B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote-2017*. [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henao, A y Vélez, M. (2018). *Competencias socioemocionales de los docentes y su relación con el clima laboral en las instituciones educativas Oreste Sindici y Pedro Estada del Municipio de Itagüí* [Tesis de Maestría, Universidad de Medellín]. <http://hdl.handle.net/11407/6285>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Jaramillo, O., Martínez, L. y Gamarra, O. (2020). *Calidad de vida laboral en el Caribe colombiano: análisis de factores determinantes*. Universidad del Norte. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/171633?page=25>

- Ley 9728 de 2019. Ley para regular el teletrabajo N° 9738. 18 de setiembre de 2019. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. Madrid, Spain: Ministerio de Educación y Formación Profesional de España. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/49474?page=13>
- Martínez, A. y Mateus, M. (2020). *Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral*. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*. 7 (14) 117-126. <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Medina, A., Ávila, A. y González, Y. (2020). *Teletrabajo en condiciones de COVID-19. Ventajas, retos y recomendaciones*. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 21(3)59-63. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2020/cst203h.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2020). *Orientación para el Bienestar Laboral al Personal en Modalidad de Teletrabajo*. <https://www.mep.go.cr/noticias/orientaciones-bienestar-laboral-dirigida-personal-modalidad-teletrabajo>
- Ministerio de Salud de Costa Rica. (2021). *Tipos de teletrabajo*. <https://www.ministeriodesalud.go.cr/ministeriodesaludbk/index.php/teletrabajo/tipos-teletrabajo#:~:text=El%20teletrabajo%20puede%20realizarse%20bajo,en%20lugares%20destinados%20para%20teletrabajar>.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). *Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas*. https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf
- New Horizon Christian School. (2022). *Misión y visión*. <https://nh.cr/>
- Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, A. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. *Revista científica De la UCSA* 8(2) 3-12. <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56/56>
- Poveda, S. (2018). *La evolución del concepto de talento humano*. [Archivo PDF] <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.uamerica.edu/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>

- Psicología y Mente. (14 de marzo 2019). *La teoría de fijación de metas de Edwin Locke*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- Ramírez, J. y Perdomo, M. (2020). *Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura*. [Archivo PDF]. <https://revistas.sena.edu.co/index.php/competitividad/article/view/2681>
- Rodríguez, N. (2020). *El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad*. *Universidad y Sociedad vol.12 no.1 Cienfuegos ene.-feb. 2020 Epub 02-Feb-2020* <http://orcid.org/0000-0002-8508-9096>
- Rodríguez, P. e Izquierdo, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal policial del departamento de Seguridad del Estado de Trujillo, 2017*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/333455770_Articulo_clima_organizacional_y_desempeno_laboral
- Sardoni, D. (2017). *Liderazgo transformacional y la gestión escolar en instituciones educativas primarias*. (vol. 10 no.3) <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>
- Torres, J. y Matamoros, V. (2020). *Factores protectores y estrategias de afrontamiento para la mejora del bienestar laboral de las y los trabajadores de la oficina de servicios generales de la Universidad de Costa Rica*. [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]. <https://hdl.handle.net/10669/80934>
- UNIR (16 de enero del 2022). *¿Qué es la conducta?* <https://www.unir.net/salud/revista/diferencia-entre-conducta-y-comportamiento/>
- Valenzuela, D. (2017). *Cambios en niveles de satisfacción laboral y percepción de calidad de vida en beneficiarias del Programa 4 A 7: Para que trabajes tranquila en Escuela de la Comuna de San Bernardo*. [Tesis de Administrador Público, Universidad de Santiago de Chile]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10064>
- Velázquez, J. y Cruz, E. (2022). *Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México*. *Innovar vol.32 no.38 Bogotá Jan./Mar.2022 Epub Feb Feb 16, 2022*. <https://doi.org/10.15446/innovar.99919>
- Zocón-Alva, L. y Castañeda-Abanto, D. (2019). *Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca*. *Revista Perspectivas 20(1) 86-94*. <https://doi.org/10.33198/rp.v20i1.00024>

ANEXOS

**Anexo 1. Cuestionario aplicado a los docentes del Centro Educativo New Horizon
Christian School**

1. *¿Alguna vez ha escuchado el término Gestión de Talento Humano?* *

Sí

No

2. *¿Sabe usted qué es un departamento de Gestión de Talento Humano?* *

Sí

No

3. *¿Conoce usted las funciones que tiene un departamento de Gestión de Talento Humano ?* *

Sí

No

⋮

4. *¿Cuándo usted fue contratado en el centro educativo New Horizon Christian School, quién lo contrató?* *

Texto de respuesta corta
.....

5. *¿Qué puesto desempeña esta persona dentro del centro educativo?* *

Texto de respuesta corta

6. *¿Durante los primeros días recibió una inducción a su puesto?* *

Sí

No

7. *¿Cómo fue su proceso de inducción?* *

Texto de respuesta larga

8. *En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su proceso de inducción al puesto?* *

Muy malo 1 2 3 4 5 Muy bueno

9. *¿Tiene claro el orden jerárquico y cuáles son las jefaturas?* *

Sí

No

10. *¿Tiene claro cuáles son sus funciones dentro del centro educativo?* *

Sí

No

⋮

11. *¿Considera necesario que exista un departamento de Gestión de Talento Humano en el Centro Educativo New Horizon Christian School?* *

Sí

No

12. *Según la opción seleccionada en la pregunta 11, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga
.....

13. *¿Sabe en qué consiste la modalidad de teletrabajo?* *

Sí

No

14. *¿Alguna vez ha realizado teletrabajo?* *

Sí

No

15. *En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue su vivencia cuando realizó teletrabajo?*

Muy malo 1 2 3 4 5 Muy bueno

⋮

16. *¿Considera que durante el tiempo en el cual realizó teletrabajo contaba con las condiciones necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones?* *

Sí

No

17. *Según la opción seleccionada en la pregunta 16, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga

.....



18. *¿Durante el tiempo que realizó teletrabajo tuvo acompañamiento de parte de algún colaborador del centro educativo?* *

Sí

No

19. *Según la opción seleccionada en la pregunta 18, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga
.....

20. *En una escala del 1 al 5, ¿Cómo considera que fue la atención brindada por parte de la institución durante el periodo que realizó teletrabajo?* *

	1	2	3	4	5	
Muy malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy bueno

21. *¿Durante el periodo que realizó teletrabajo sintió estrés en el desempeño de sus funciones?* *

Sí

No

22. Según la opción seleccionada en la pregunta 21, indique el porqué de su respuesta. *

Texto de respuesta larga

23. ¿Cómo afecto esto su calidad de vida y rendimiento laboral? *

Texto de respuesta larga

⋮

24. ¿Durante el periodo que realizó teletrabajo presentó algún tipo de lesión o problema físico debido a esta modalidad de trabajo? *

Sí

No

25. Según la opción seleccionada en la pregunta 24, indique el porqué de su respuesta. *

Texto de respuesta larga

⋮

26. ¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de ventaja en el desempeño de sus funciones? *

Sí

No

27. *Según la opción seleccionada en la pregunta 26, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga
.....

28. *¿Considera que durante el periodo que realizó teletrabajo, esta modalidad le generó algún tipo de desventaja al desempeñar sus funciones?* *

Sí

No

⋮

29. *Según la opción seleccionada en la pregunta 28, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga
.....

⋮

30. *¿Le gustaría que esta modalidad de trabajo se implementará en el futuro en el centro educativo?* *

Sí

No

31. *Según la opción seleccionada en la pregunta 30, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga
.....

32. *¿Su lugar de trabajo cuenta con la iluminación necesaria?* *

Sí

No

⋮

33. *¿En su lugar de trabajo hay un plan de seguridad ocupacional?* *

Sí

No

34. *¿Tiene conocimiento de este plan de seguridad ocupacional de su lugar de trabajo?* *

Sí

No

35. *Según la opción seleccionada en la pregunta 34, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga

35. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica las condiciones de limpieza y seguridad en su lugar de trabajo? *

	1	2	3	4	5	
Muy malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy bueno

⋮

37. ¿En su lugar de trabajo cuentan con un área exclusiva para los docentes? *

Sí

No

38. ¿Como docente considera que es necesario contar con un área exclusiva para los docentes? *

Sí

No

39. Según la opción seleccionada en la pregunta 38, indique el porqué de su respuesta. *

Texto de respuesta larga

40. *¿Con qué frecuencia recibe reconocimiento y realimentación por su desempeño laboral?* *

- Nunca
- Casi nunca
- En ocasiones
- Casi siempre
- Siempre

41. *En una escala del 1 al 5, ¿Cómo califica el flujo de la información y comunicación en su lugar de trabajo?* *

- | | | | | | | |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy malo | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy bueno |

⋮

42. *En una escala del 1 al 5, ¿Cómo es la relación con su jefe?* *

- | | | | | | | |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Muy mala | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy buena |

43. *Según la opción seleccionada en la pregunta 42, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga

44. *¿En su lugar de trabajo cuenta con oportunidades efectivas para participar y brindar su opinión e ideas?* *

Sí

No

⋮

45. *Según la opción seleccionada en la pregunta 44, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga

46. *En una escala del 1 al 5, ¿Cómo percibe la imagen de la empresa para la cual trabaja?* *

Muy mala 1 2 3 4 5 Muy buena

47. *Según la opción seleccionada en la pregunta 46, indique el porqué de su respuesta.* *

Texto de respuesta larga

⋮

48. *¿Tiene sentido de pertenencia al centro educativo New Horizon Christian School?* *

Sí

No

49. Según la opción seleccionada en la pregunta 48, indique el porqué de su respuesta. *

Texto de respuesta larga

⋮

50. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo describe la organización del trabajo en el centro educativo New Horizon Christian School? *

	1	2	3	4	5	
Muy mala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy buena

⋮

51. Según la opción seleccionada en la pregunta 50, indique el porqué de su respuesta. *

Texto de respuesta larga
