

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**Título:**

**Estudio de la reintegración laboral de manera presencial en tiempos de pandemia en empleados administrativos de la empresa Alimentos Raag, McDonald's período Enero-Abril 2022**

**Sustentado por:**

Astrid Paulette Martínez De La Rosa 16-1025

**Para la obtención de la licenciatura en:  
Psicología Industrial**

**Asesores:**

Balduino Rainiero Acosta Pérez

Pedro Rivas de la Cruz

**Santo Domingo, D.N, Republica Dominicana  
Mayo, 2022.**

## Tabla de Contenido

<b>Declaración de Autor de Obra Intelectual</b>	
<b>Original</b> .....	4
<b>Dedicatorias</b> .....	5
<b>Agradecimientos</b> .....	6
<b>Parte 1. Marco Introdutorio</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	7
<b>Capítulo 1. Presentación del Problema</b> .....	8
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	8
<b>1.2. Delimitación del problema</b> .....	11
<b>1.3. Justificación de la investigación</b> .....	12
<b>1.4. Objetivos de la investigación</b> .....	13
<b>1.4.1. Objetivo General</b> .....	13
<b>1.4.2. Objetivos Específicos</b> .....	13
<b>1.4.3. Preguntas de investigación</b> .....	13
<b>1.5. Limitaciones</b> .....	14
<b>1.6. Marco legal y ético</b> .....	26
<b>1.6.1. Aspectos legales</b> .....	26
<b>1.6.2. Aspectos éticos</b> .....	30
<b>Parte 2. Marco Teórico</b> .....	15
<b>Capítulo 2. Marco Teórico</b> .....	15
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	15
<b>2.2. Psicología Organizacional</b> .....	18
<b>2.3. Comportamiento Organizacional</b> .....	20
<b>2.4. Compromiso Organizacional</b> .....	22
<b>2.5. Actitudes laborales</b> .....	23
<b>2.6. Las principales actitudes hacia el trabajo</b> .....	24
<b>2.7. Motivación y satisfacción laboral</b> .....	24
<b>2.8. Liderazgo</b> .....	25
<b>2.9. Clima Laboral</b> .....	26
<b>2.10. Percepción individual y grupal dentro de una organización</b> .....	27
<b>2.11. Reintegración Laboral</b> .....	57
<b>2.12. Empleo</b> .....	28
<b>2.13. Apoyo social</b> .....	29
<b>2.14. Apoyo social de compañeros</b> .....	29
<b>2.15. Apoyo social de los superiores</b> .....	30
<b>2.16. Estructura organizacional</b> .....	31
<b>2.17. Supervisión de la dirección empresarial</b> .....	32
<b>2.18. Medición del desempeño</b> .....	33
<b>2.19. Socialización</b> .....	34
<b>2.20. Participación y control</b> .....	35
<b>2.21. Comunicación</b> .....	35

2.22. Inseguridad laboral.....	36
2.23. Salud laboral.....	38
2.24. Adaptación.....	38
2.25. Aislamiento social.....	39
2.26 Aislamiento social a nivel global.....	40
2.27. Aislamiento social en República Dominicana.....	41
2.28. COVID-19 a nivel global.....	42
2.29. COVID-19 en República Dominicana.....	43
3.0. Alimentos Raag.....	43
2.3.1. Marco conceptual.....	46
Parte 3. Marco Metodológico.....	48
Capítulo 3. Metodología de la Investigación.....	48
3.1. Enfoque de la investigación.....	48
3.2. Diseño de la investigación.....	48
3.3. Tipo de investigación.....	48
3.4. Unidad de análisis.....	49
3.4.2. Población.....	49
3.4.4. Muestra.....	49
3.4.5. Distribución de la población.....	49
3.5. Criterios de inclusión.....	49
3.6. Fuentes primarias y secundarias.....	50
3.6.1. Fuentes primarias.....	50
3.6.2. Fuentes secundarias.....	50
3.7. Método de investigación.....	50
3.8. Técnicas e instrumentos utilizados.....	50
3.9. Método y Técnica de análisis de los datos.....	51
3.10. Fases del proceso de la investigación.....	51
Parte 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.....	53
Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones.....	53
4.1. Resultados.....	53
4.2. Conclusiones.....	65
4.4. Recomendaciones.....	70
Parte 5. Consultas Bibliográficas.....	71
Referencias bibliográficas.....	71
Parte 6. Anexos.....	73

## **Declaración de Autor de obra Intelectual Original**

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de Tesis de Grado de acuerdo a Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Yo ASTRID PAULETTE MARTINEZ con cédula de identidad y registro electoral No. 402-2267564-3, declaro ser la autora de la tesis que lleva por Título “Estudio de la reintegración laboral de manera presencial en tiempos de pandemia en empleados administrativos de la empresa Alimentos Raag, McDonald’s período Enero-Abril 2022.”.

Asesorada por el Lic. Balduino Acosta y el Lic. Pedro Rivas, quienes presentaron a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de Psicología, para que sea defendida y evaluada en sesión pública:

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable. Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneramos a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación. Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumimos cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, firmamos el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, del mes mayo del año 2022.

Firma Estudiante Astrid Martínez \_\_\_\_\_

## **Dedicatorias**

Esta tesis va dedicada en primer lugar a Dios por darme todas las herramientas para poder lograr lo que tanto había soñado.

A mi madre, Wendy De La Rosa, que siempre ha sido mi pilar, apoyándome, dándome fuerzas en todo momento, haciendo todo el esfuerzo para que yo pudiera crecer profesionalmente.

A mis asesores, Balduino Rainiero y a Pedro Rivas por el apoyo incondicional para poder lograr esta meta.

## Agradecimientos

Le agradezco a Dios por darme la valentía de poder pasar por este proceso que para mí fue muy difícil pero él me dio las fuerzas para poder enfrentarlo.

A mi madre, Wendy De La Rosa, no existen las palabras que puedan describir todo lo que quisiera decirte, eres una persona luchadora que ha hecho hasta lo imposible para que yo llegara hasta donde estoy. Mami, Eres Grande, y doy las gracias a Dios por tí cada día.

A Pedro Columna, que aunque no eres mi sangre, te comportas como si fueras mi padre, gracias por su apoyo y por querer que crezca de manera profesional y personal.

A mi Tío Víctor Núñez y a Tía María, porque ambos siempre han estado para mí cuando los he necesitado, siendo parte importante de esta parte de mi vida.

A mi abuela, Carmen Núñez, por servirme como inspiración para yo poder terminar esta carrera, siempre con las mejores palabras alentándome para que yo de una manera u otra me sintiera mejor.

A mi hermano, Ilan Hernández, por ser fuente de inspiración e inspirarme a crecer para poder darte un buen ejemplo.

A mi novio, Cesar Ferreras, por creer en mí en todo momento, por siempre apoyarme y ser mi soporte cuando ya creía que no podía más.

A mi amiga, Milbelis Cruz, eres mi hermana, sin ti no sé qué hubiera podido hacer, gracias mil por todo el apoyo y las fuerzas que me dabas con tus palabras.

## **Parte1. Marco Introductorio**

### **Introducción**

En el trabajo presentado a continuación se destaca el tema del estudio de la reintegración laboral de manera presencial en tiempos de pandemia en empleados administrativos de la empresa Alimentos Raag, McDonald's período Enero-Abril 2022, McDonald's durante la pandemia COVID-19. El COVID-19, ha sido considerado como una situación inesperada, la cual ha generado ciertos cambios en el estilo de vida de las personas, estos han impactado en distintos escenarios, tanto como el económico, laboral, social y psicológico. Este estudio centra toda su intención en todos los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's ubicado en el Distrito Nacional. Bajo estas declaraciones se hace pertinente investigar sobre el impacto en la reintegración de los empleados de la empresa Alimentos Raag, durante la pandemia COVID-19. De forma detalla en el presente escrito se presenta la base de investigación, como el planteamiento del problema y los objetivos de investigación, dentro del capítulo 1; en el capítulo 2, descubrimos y profundizamos los antecedentes de relevancia para el estudio, y aspectos teóricos que sostienen nuestras variables de investigación. Ya para el capítulo 3, estuvimos desglosando la metodología de investigación, en todos sus aspectos (diseño, enfoque, tipo de estudio, muestra,...); en el capítulo 4, hablamos de los resultados obtenidos, se relacionaron las variables, se desarrollaron las conclusiones y las recomendaciones. Por último, se puede apreciar la bibliografía y los anexos, respectivamente.

## **Capítulo 1: Presentación del problema**

### **Planteamiento del problema**

El motivo de esta investigación es identificar cual ha sido el impacto del aislamiento social por COVID-19 hacia los empleados administrativos de Alimentos Raag, siendo una empresa que se caracteriza por la venta de comida rápida que por la pandemia se vio afectada en las ventas.

Alimentos Raag, McDonald's es una empresa que representa a McDonald's en República Dominicana que es caracterizada por la comercialización de productos de comida rápida. Actualmente tiene 532 empleados, los cuales son 530 en el área operativa y 32 en el área administrativa. Los salarios de los mismos oscilan entre 11,598.44 hasta 200,000 pesos.

Dentro de las medidas adoptadas por Alimentos Raag, McDonald's estuvo los procedimientos de salubridad estándar implementando la higienización y desinfección de las superficies de alto frecuencia. En cuanto a los altos estándares implementaron el lavado de mano regular y el cumplimiento de las prácticas de higiene personal de los empleados. La empresa para trabajar desde casa implementó formas de comunicación vía flotas, se les facilitó laptops a todo el personal administrativo para que las labores pudieran continuar su curso, la pandemia para los empleados se manejó de manera cautelosa intentando no entorpecer las labores del día a día, facilitando también poder llevarse todos sus equipos y materiales de trabajo.

La pandemia ha impactado de manera negativa a Alimentos Raag, puesto tuvieron que implementar los programas fases y suspender al 75% de los empleados para poder seguir brindando el servicio de comida rápida en el país.

Los empleados de esta empresa con anterioridad a la llegada del COVID-19, prestaban servicios en sus oficinas administrativas en un horario regular, el personal realizaba



fiestas de cumpleaños, baby showers, y todo lo concerniente para poder llevar un ambiente agradable entre los colaboradores.

A la llegada de la pandemia cuando las empresas decidieron enviar el personal a sus hogares, todo el personal empezó a quejarse y a bajar el rendimiento en sus quehaceres, puesto que muchos colaboradores no eran muy expertos en las áreas de tecnología. Luego de las investigaciones de lugar se puede describir que para la empresa Alimentos Raag, McDonald's fue un reto poder digitalizarse y poder llevar un poco de su energía hacia los colaboradores para que siguieran realizando sus labores.

En ese mismo orden el retorno de los empleados se fue haciendo de manera parcial, integrando un 50% de los empleados para así evitar las aglomeraciones en el lugar de trabajo.

Los empleados llamaban a recursos humanos para que les informaran de cómo se iba a proceder con ellos y con la suspensión de los mismos, se sentían desesperados por la situación que estaba presentando la empresa y comunicaban que estaban sin empleo porque por las situaciones dadas se procedió a suspender a la mayoría de los empleados, indicaban que necesitaban reintegrarse a sus labores.

En ese orden, la empresa Alimentos Raag, McDonald's decidió convocar a cada uno de los empleados para poder explicarles cómo se iba a proceder para volver a sus labores, dentro de esas explicaciones la gerente de recursos humanos les indicaba que debían tener una prueba de COVID-19 negativa, usar sus mascarillas y seguir implementando el lavado de manos cada vez que fuese necesario.

En primera instancia los horarios de los mismos se pusieron diferentes para que no hubiera aglomeraciones, ya luego los mismos empleados comunicaban a recursos humanos que en cierta parte se sentían diferentes al volver al trabajo porque desde casa podían estar tranquilos sin presión de horarios ni de vestimenta, mientras que algunos si indicaban que

preferían volver a su rutina diaria porque no compaginaban con estar sentados en casa, sin poder ver a sus compañeros ni hablar fluidamente desde sus cubículos.

Los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's fueron suspendidos tras la llegada de la pandemia, vivieron una de las peores tragedias en los tiempos, porque al tener sus ingresos fijos y trabajar 8 horas diarias tenían que depender de fase, un programa que implemento el gobierno para poder sustituir los pagos de las empresas.

Antes del reingreso a las labores, el 25% de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's se presentaban a renunciar porque ya se sentían con descontento por las situaciones presentadas, el otro 50% cooperaba con las medidas de la empresa y las que mostraba el país reintegrándose y mostrando su mejor actitud y compromiso. Luego de que se reintegró aproximadamente el 85% pues se presentaron casos positivos de COVID- 19 llevando a realizar pruebas masivas a todos los colaboradores para poder tomar medidas en consecuencia, dentro de las medidas tomadas se requirió a suspender nuevamente un 45% de los que estaban positivos hasta que estos no presentaran nuevamente una prueba negativa, se realizaba reuniones con ellos indicándoles que siguieran los protocolos.

En efecto, la crisis del COVID-19 está colocando a las personas que dependen del trabajo para realizar pequeñas tareas como principal fuente de ingresos, especialmente en una posición especialmente vulnerable (ante riesgos, incluso la muerte) sobre su salud.

A mediados de marzo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) anunció una cifra de desempleo global "alta" de 24,7 millones debido al COVID-19; Una semana después, el responsable de política de empleo de la misma organización advirtió que la cifra final podría ser "mucho mayor".

En el periódico Listín diario indican que, el desempleo mundial aumentó en 22 millones durante la crisis de 2008-2009. Se espera que la cantidad de trabajadores pobres en

todo el mundo sea alrededor de 35 millones más que el pronóstico anterior a COVID-19 en 2020.

Casi un año después del inicio de la pandemia COVID-19, varios estudios están mostrando el impacto de las medidas tomadas para evitar su propagación en la población, incluido el distanciamiento social. Bajo el lema "Quédate en casa", el centro de detención ha provocado un cambio repentino y drástico en la rutina diaria de millones de personas.

En los países más afectados por el virus como España, Francia y Alemania, y en la mayoría de países de América del Sur, la contención (obligatoria o voluntaria) se ha utilizado como una medida importante. Propagación de enfermedades y necesidad de atención hospitalaria. Además, para reducir las interacciones sociales, se suspendieron las actividades recreativas y los servicios educativos, incluida la atención médica, y se enfatizó la necesidad de quedarse en casa. En brotes anteriores como el de SARS-Cov (2003) y MERS-Cov (2012), que fueron mucho más pequeños que el actual, se validaron situaciones críticas y estresantes asociadas al aislamiento.

La movilidad reducida puede causar problemas de salud mental y agravar los síntomas en personas que ya la padecen. Paradójicamente, mientras que, en estas crisis, el apoyo y el tratamiento de la salud mental son esenciales para las personas, las estadísticas nos muestran una verdad incómoda.

## **1.2 Delimitación del problema**

La investigación se realizó en el Distrito Nacional, República Dominicana. Durante los meses de Enero-Abril 2022, con los colaboradores de la empresa Alimentos Raag, McDonald's en la cual se recopiló información de las variables de la investigación, las cuáles son aislamiento social y reintegración laboral.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

Este hecho es ahora una de las razones que despertaron el interés en realizar este estudio. Donde la comunicación corporativa es uno de los principales medios para preservar el recurso máspreciado, el talento humano. Asimismo, la pandemia ha confirmado que en el mundo empresarial en cualquier momento pueden surgir oportunidades para reinventarse, por lo que se debe estar abierto al cambio. Estas son solo algunas de las razones por las que este estudio se considera nuevo, ya que las empresas no han experimentado una crisis similar antes.

Se considera investigación inédita porque no existen estudios previos relacionados con la temática que trata la empresa y la información obtenida de ella podría indicar una dirección positiva para la empresa en su conjunto.

Esta investigación fue posible al tener acceso tanto a la información como a las muestras, y se identificaron las estrategias con las que trabajó Alimentos Raag, que permitirían su desarrollo.

Además, se garantiza el cumplimiento de los estándares de investigación regulados a nivel nacional e internacional, lo que conduce a resultados y procedimientos confiables. Como la investigación busca dar respuesta a las diversas variables que ocurren en el lugar de trabajo, se desarrollará una herramienta de medición que otras empresas puedan adoptar. Tiene un alto impacto social y metodológico y puede contribuir significativamente a la comprensión de la acción humana y a la ampliación concreta y certera del conocimiento, abriendo así la posibilidad de dar respuestas correctas en menor tiempo a cualquier crisis o evento.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar el impacto de la reintegración laboral presencial luego del trabajo virtual pandemia COVID-19 en empleados de la empresa Alimentos Raag, McDonald's, periodo Enero-Abril 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Describir la percepción que tienen los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's luego de reintegrarse a sus labores presenciales posterior al trabajo virtual por la pandemia COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022.
- Determinar la satisfacción laboral que presentan los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's luego de reintegrarse a sus labores presenciales posterior al trabajo virtual por la pandemia COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022.
- Identificar el impacto en la productividad de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's la reintegración laboral de manera presencial posterior al trabajo virtual por la pandemia COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022.

### **1.4.3 Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál es la percepción que tienen los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's luego de reintegrarse a sus labores presenciales posterior al trabajo virtual por COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022?
2. ¿Cómo es la satisfacción laboral que presentan los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's luego de reintegrarse a sus labores presenciales posterior al trabajo virtual por COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022. ?

3. ¿Cuál es el impacto en la productividad de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's luego de la reintegración laboral de manera presencial posterior al trabajo virtual por COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022?

### **1.5 Limitación**

Dentro de las limitaciones que se pueden presentar son las siguientes:

La honestidad o veracidad con la que los trabajadores respondan al instrumento presentado ya que no todos los serán objetivos con la muestra que se quiere presentar.

Además, la disponibilidad de información y datos estadísticos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's y contar con el tiempo necesario para realizar las encuestas suficientes para obtener una cantidad de información considerable para generar una investigación relevante.

En ese orden verificar si será viable y factible poder realizar las investigaciones de lugar y los pasos correspondientes para poder seguir implementando este trabajo de grado, por esta razón se crearon propuestas para poder contrarrestar el impacto por el aislamiento social por COVID-19.

## **Parte 2: Marco teórico**

### **Capítulo 2: Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

En Iquitos, Perú, según Chávez, A. (2020), en tesis de grado en Ingeniería en Computación y Sistemas “El Impacto de la Implementación del Trabajo Remoto entre el Personal de la Junta Directiva de la Asociación Distrital de Desarrollo Social, Gobierno Regional de Loreto, Iquitos 2020”, en la categoría de diseño no experimental y descripción, el objetivo es estudiar los efectos que provoca la tecnología remota en cinco dimensiones: soporte técnico, carga de trabajo, productividad, estado del ambiente de trabajo y el impacto en la vida hogareña, que el uso del correo electrónico y teléfono es suficiente para sus actividades, y que la conexión a Internet de la que disponen es satisfactoria. , el número de horas de trabajo a la semana es suficiente, se mejora la productividad laboral al realizar el teletrabajo, ha habido una mejora en las relaciones laborales con los superiores y, por último, el teletrabajo no afecta las relaciones familiares, lo que permite una mejor concentración y más tiempo en casa. Reyes, Avila, Vargas, Barona y Ortiz (2020) realizaron una práctica investigativa titulada “Calidad de vida laboral en tiempos de pandemia debido al Covid-19”. Cuyo objetivo fue describir el impacto del trabajo reorganizado por la pandemia COVID-19 sobre la calidad de vida laboral de un grupo de colaboradores del sector call center en Colombia, esto según sus percepciones. Los resultados del estudio revelan cómo a través del teletrabajo se puede obtener grandes cargas de trabajo por la gestión incorrecta de los colaboradores con el tiempo. Así mismo se advierte a aquellas empresas que hoy por motivos de la pandemia utilizan una modalidad de trabajo mixta o virtual, prestar especial atención al manejo de los tiempos, el enfoque en las actividades y al cumplimiento de las metas de los colaboradores.

La idea es que el teletrabajo sea una facilidad y flexibilidad brindada por la empresa, más no un impedimento para el cumplimiento de los objetivos (Reyes, B., Avila, L., & Vargas 2020).

Echeverri y Espitia (2020) realizaron una investigación en la Universidad EAFIT de Colombia, titulada “El impacto de las obras de reestructuración de la pandemia del Covid-19 repercute en la calidad de trabajo y de vida de un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero colombiano”. Los resultados de la investigación indican que, en las circunstancias inusuales de la pandemia de Covid-19, los planes de acción ejecutados por los empleadores son muy útiles, con estas acciones se beneficiaron algunos de sus recursos humanos, estando de frente la compañía garantizando el bienestar de estos. En base a la situación anterior, se puede resaltar el trabajo arduo que realizan los trabajadores desde sus casas. (Echeverri & Espitia, 2020).

Silva y Sánchez (2020) realizaron un monográfico en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, titulado “Impacto del Covid-19 en el Personal que Labora en Instituciones Financieras de la Ciudad de La Vega”, se trató de un estudio de tipo descriptivo, no experimental. En la investigación se encontró que las empresas han propuesto soluciones y han tomado la iniciativa de enfrentar los efectos de la crisis sanitaria, económica y social, a través de opciones como el teletrabajo. La mayoría de los colaboradores ha tenido problemas emocionales y/o de salud mental como estrés, ansiedad y depresión, uniéndose entonces al segmento de la población que, además, sufre a nivel psicológico los efectos de la pandemia. Por lo que concluyen finalmente que la pandemia de Covid-19 ha tenido un impacto moderado en las vidas de los empleados. Las eventualidades que han tenido que enfrentar los colocan en una situación difícil, pero con soluciones que les permiten mantenerse estables a nivel económico. En adición, con esta investigación se logró reconocer que, además de



empleados, son seres humanos que también sienten y sufren a nivel psicológico los efectos de la pandemia (Silva, E., & Sánchez, J. 2020).

Rodríguez Cooredor, Rojas Daza, Sarmiento, Muleth Restrepo, & Parra Lozano (2015), expreso en su tesis llamada “Percepción sobre la implementación del Teletrabajo en Helados Gourmet Popsy”, donde se analizó la percepción sobre el teletrabajo del equipo del grupo piloto con la modalidad de la empresa Comercial Allan SAS-Helados Gourmet Popsy.

Los mismos realizaron una investigación de tipo descriptivo siendo esta de una muestra de 12 personas de manera aleatoria en base a su trabajo al realizar actividades remotas. Se realizaron entrevistas grupales en los temas de aprehensión condición de vigor y motivación se señalaron las siguientes conclusiones los trabajadores deben resolver sus tiempos y actividades a fin de concluir con las metas asignadas el teletrabajo genera casco decrecimiento notable en los costos y en el ciclo de desalojo lo cual le permite al teletrabajador poseer más espacio para fundar su ensayo y percibir con su familia Si bien los trabajadores eco exceso más productivos laboralmente procesan preferible la información y desarrollan diferentes opciones de comunicación la excedencia limitada de los canales de comunicación no se iguala a la presencial sintiendo los trabajadores pezuña minúsculo existencia de la comunicación.

Según Anaya y Valbuena (2017), en su tesis “Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN”, donde determinaron que su trabajo era tipo descriptivo y determinaron que el objetivo era elaborar un diagnóstico del teletrabajo y que les permitiera realizar una propuesta orientado a la mejora continua en la universidad EAN. Los mismos utilizaron como instrumento una encuesta validad por expertos de una población de 360 personas donde se tomó una muestra de 55 docentes y 13 con el perfil administrativo. En conclusión pudieron determinar que el personal debe tener dominio de tecnología, responsabilidad, compromiso y pro actividad.

Según Orlando Ardilla (2015), en su trabajo de grado “Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones”. Realizó un estudio enfocándose en una financiera de Bogotá. Dentro de su objetivo con este trabajo de grado era determinar el impacto del teletrabajo en la gestión de las organizaciones, realizando un estudio de caso de un área administrativo de la ciudad de Bogotá, donde fue una investigación mixta de tipo descriptivo y explicativo, en conclusión, resaltando las características como la mejoría en su calidad de vida, ahorro de tiempo, dinero en desplazamientos y poder compartir más con la familia.

## **2.2 Psicología Organizacional**

La psicología organizacional es la disciplina que aplica métodos psicológicos a la gestión de organizaciones, juega un papel en la creación de una atmósfera de trabajo que garantice la máxima eficiencia dentro del equipo. Sin embargo, las empresas están formadas por personas cuyas interacciones no permiten descuidar los aspectos psicológicos. De lo contrario, la falta de motivación, los conflictos personales y la insatisfacción pueden conducir a una menor productividad laboral.

Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (2006) ahora reconoce que la felicidad está más relacionada con la salud que con la ausencia de enfermedad, ya que corresponde a una condición compleja en la que se superponen factores físicos, psicológicos y sociales. Bajo esta luz, el campo de la psicología ha estudiado la felicidad desde dos corrientes principales. La psicología organizacional se aplica activamente y ayuda a aumentar la productividad en la empresa y lograr altos resultados profesionales.

En 1945, la Asociación Estadounidense de Psicología (APA) estableció el Departamento de Psicología Industrial y Comercial, y el nombre se cambió a Psicología Organizacional y del Trabajo en 1970. La definición, según Alvarado (2014) es la siguiente:

“La psicología organizacional y del trabajo es la aplicación de principios, teorías e investigaciones psicológicas en organizaciones tales como empresas, corporaciones, fundaciones, organizaciones. Alvarado (2014). Se atribuye a Hermann Ebbinghaus haber dicho a finales del siglo XIX que la psicología como ciencia tenía un pasado muy largo y una historia muy corta. Lo mismo puede decirse actualmente de la psicología en República Dominicana.

El estudio sistemático de la psicología destinado a la formación de profesionales de la psicología en República Dominicana comenzó en 1967 con la fundación de los dos primeros departamentos de psicología.

Lo que podríamos llamar el pasado de la psicología en República Dominicana abarca el período comprendido entre 1896 y 1967. Las primeras expresiones de carácter psicológico estuvieron dirigidas a lograr una caracterización psicológica del dominicano.

La Psicología Organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en la organización pone más interés en el empleado que la Psicología Industrial; la cual se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo. Los temas organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión.

La especialidad de psicología cuenta con una demanda laboral relevante, principalmente en las áreas de recursos humanos. Esto se evidencia en diversos portales web de empleo y bolsas de trabajo, cuyas cantidades de convocatorias dirigidas a la carrera, aun cuando es ampliamente variable entre portales. En Aptitus se publican alrededor de 1400 convocatorias anuales vinculadas a la carrera; mientras que en Bumeran se identifican unas 3800 convocatorias.

Las condiciones laborales varían de acuerdo a las especializaciones y se adaptan a las condiciones del rubro y/o de la empresa. Diversas organizaciones, principalmente en psicología organizacional, ofrecen empleos con contratos a tiempo completos, con dedicación de 40 – 45 horas semanales; mientras que, en otros espacios, como en colegios, puede presentarse la figura del medio tiempo.

Asimismo, en organizaciones del rubro extractivo, principalmente en las áreas vinculadas a la psicología comunitaria se presentan horarios sujetos a regímenes.

Por otro lado, se identifican también contratos de servicios para labores puntuales o proyectos específicos temporales, tal como sucede con las empresas consultoras de recursos humanos y de investigación. En ese sentido, la estabilidad laboral también depende de cada proyecto en el que se involucra el profesional.

### **2.3 Comportamiento Organizacional**

El comportamiento organizacional es un tipo de ciclo de evaluación que tiene como objetivo aclarar cómo se comportan las personas en la organización, por qué se comportan de esta manera y cuál es el efecto de sus métodos de desarrollo.

El estudio del comportamiento organizacional incluye un cuerpo de conocimiento sobre cómo los individuos se comportan individualmente y en grupos dentro de las organizaciones.

El comportamiento organizacional tiene como objetivo determinar cómo las actitudes de las personas se ven afectadas por los individuos, los grupos y el entorno de la organización, en busca de efectividad en las actividades corporativas y estudiar el comportamiento de las personas en una empresa, y hoy se ha convertido en una de las tareas más importantes de la organización porque tiene que adaptarse de manera diferente, el aspecto de las personas es el factor determinante en la gestión de la organización.

La cultura organizacional se preocupa por la vida de la organización, así como por el comportamiento de la organización, motivando a los empleados a implementar cambios en la organización con los principales elementos de la realidad organizacional con todos sus miembros, solo así los valores culturales de esta organización pueden convertirse en la fuente primaria de su referencia.

Para las organizaciones, la influencia de una pandemia de empleados conduce a un punto de gestión difícil, porque para la mayoría de ellos los cambios creados por el aislamiento les causaron estrés.

Según el autor Babatina, (2017) determina que los ejercicios que las organizaciones estarán a corto plazo, a medio y largo plazo deben tratarse de diferentes industrias y su análisis se centrará en otros niveles entre sí y procesos organizativos, incluidos los factores relacionados.

La motivación y el compromiso con una parte de los empleados para proporcionar su máximo esfuerzo para los objetivos organizacionales han disminuido, según los cambios en los hábitos que enfrentan, porque además de su trabajo, pagan palabras por las tareas de sus familias y sus hogares.

Uno de los aspectos más afectados debido a la prevención de medidas hechas por las organizaciones y los gobiernos ha sido un espíritu de equipo, principalmente debido a dificultades interactivas y comunicación efectiva con los miembros del trabajo de los equipos. Efectivamente durante la entrega y la responsabilidad asignaron equipos de equipo.

Según los autores Briones (2021), se identificaron la relación directa entre la percepción climática de los empleados y su desempeño laboral. A cambio, mostraron que los cambios climáticos en la cultura y las organizaciones son costos productivos; Esto se debe a que dos factores se ven afectados o modificados severamente porque las organizaciones se han considerado valor, sus actitudes y hábitos de sus colaboradores han terminado expreso

(por ejemplo, la sesión de café alegre con colegas o reuniones de equipo antes del primer día), causando sensaciones de separación y decadencia entre Miembros de la Organización.

El comportamiento de individuos y grupos en las organizaciones y cómo afecta el desarrollo de procesos en empresas y organizaciones en niveles de estructura organizativa, motivación, espíritu de equipo, cultura, etc. (Briones, 2020). Dado que la gestión de la conducta organizativa, se proporcionan organizaciones para herramientas válidas y relevantes para resolver los cambios en sus empleados en esta nueva realidad causada por COVID –19.

Se puede concluir que el marco teórico es la parte crucial dentro de la investigación porque da pinceladas de los temas que se van a abordar y puede además nutrir a las personas que están investigando sobre estos temas.

#### **2.4 Compromiso organizacional**

Se refiere al deber que se crea en el colaborador de forma que llega a crear un rol de pertenencia con la organización, trazándose metas, objetivos, contribuyendo más de lo esperado, aceptar todo tipo de cambio y la actitud hacia cualquier cambio será favorable porque será más sencilla la adaptación. Este principio también crea en el colaborador un sentimiento de alejamiento al no cumplir con lo establecido, situación que afecta el desempeño por tener una identidad psicológica, al grado de pasar sobre los interés y hacer ofrendas para quedar bien con la empresa.

Apoyo organizacional percibido. Este se refiere a que el colaborador ejerce una actitud de involucramiento, es decir, que llegue a pensar que al darle más a la empresa, ésta recompensará la labor o simplemente por participar será reconocida. Las personas que manejan esta ideología tiene un comportamiento flexible y adaptativo a los diversos cambios organizacionales sin mayor dificultad.

Compromiso del empleado. Es ese entusiasmo que maneja el colaborador al ser participe de las actividades de la empresa y la lealtad hacia ella, realizar las actividades con pasión y satisfacción.

## **1.5 Actitudes laborales**

Festinger (como se citó en Espiñeira, 2010) explican que las actitudes laborales son enunciados de evaluación favorable o desfavorable al evaluar objetos, individuos o eventos. Es el estado de ánimo de las personas, en el cual se expresan según como se encuentren, son la respuesta de como percibir los nuevos cambios en una organización, a través de ellas se ven reflejados la aprobación o negación hacia ellos y la forma de cómo adaptarse ante tal cambio, el comportamiento dictará la forma en cómo fue aceptada o rechazada y es uno de los elementos más importante dentro de una organización.

### **a) Los tres elementos fundamentales**

Componente cognitivo. Se refiere a la forma en cómo los colaboradores perciben la opinión o creencia, que se ve reflejada en la actitud.

Componente afectivo. Se refiere a la actitud que toma el colaborar ante tal situación emocional, sea de la aprobación o no reflejándolo en el desempeño.

Componente del comportamiento. Se refiere a la actitud que toma como postura el colaborar ante tal situación o dilema dejándolo ver a través del comportamiento y lenguaje no verbal de manera positiva o negativa.

Las actitudes son muy complejas en este dilema, por tal motivo son parte fundamental para el proceso de adaptabilidad porque de ellas consiste la manera de ser percibidas y aceptada.

El proceso de cambio se ve reflejado a través del actuar de una persona, por tanto las actitudes deben armonizar con el comportamiento. Las actitudes demostrarán el interés que se tiene, ellas tienen un lazo muy ligado, en algunos casos algunos son fáciles de predecir por la manera de reaccionar o de comportarse. En la actualidad es más sencillo que en una empresa se recuerde de una persona por la actitud que por el nombre. Al momento de que surja un cambio organizacional consiste mucho de la actitud del colaborador para ver la aceptación y la forma en cómo será percibida para adaptarse ante nuevos procesos, sistemas o métodos.

### **1.6 Las principales actitudes hacia el trabajo**

Satisfacción laboral. Se refiere a la actitud que toma el colaborador al realizar las funciones de una manera positiva reflejándole en el desempeño y demostrar esa emoción por realizar las diferentes actividades conferidas en el puesto de trabajo, cuestión que refleja en el comportamiento, en cambio un colaborador insatisfecho maneja una actitud negativa ante cualquier cambio o participación en las actividades para mejora de la organización.

Involucramiento en el trabajo. Se refiere a la forma en cómo se identifica el colaborador con la organización y la cultura, participar en todas las actividades de manera proactiva, desempeñar las funciones en el lugar de trabajo, al grado de influir en el contexto en el que se relaciona y con los compañeros, crear en él cierta libertad de poderse expresar y ser participe en la solución de problemas.

### **1.7 Motivación y satisfacción laboral**

Chiang (como se citó en Bonitalla, 2021) define motivación como un estado del organismo en el cual se desprenderá energía corporal que se dirige selectivamente hacia las partes del ambiente.



La motivación y satisfacción laboral son dos temas muy complejos que pueden causar confusión, motivación es la emergencia de estar incentivado de manera consciente o inconsciente en el colaborador, esta necesidad genera en ellos impulsos ante el deseo de satisfacer los intereses, al momento de un cambio organizacional este impulso genera cierto desequilibrio e inestabilidad a través del rendimiento de una forma inadecuada frente a este proceso, afectar de manera minuciosa el comportamiento y perspectiva. La satisfacción laboral por esta parte hace énfasis a la actitud que toma el colaborador ante un trabajo, un empleado que se encuentre bien en el lugar de trabajo tendrá actitudes positivas, involucrándose más en las funciones y actividades del puesto, demostrar esto a través del desempeño. La relación que hay entre ambas radica en que si un colaborador está motivado, significa que este satisfecho con las labores y es más fácil que se adapte ante un cambio organizacional porque el comportamiento será más sencillo de modificar aceptar los nuevos cambios de manera que sea proactivo y competitivo, a diferencia de alguien que no le guste las funciones, por tanto la actitud de insatisfacción demostrará un comportamiento negativo ante cualquier modificación que se desee implementar afectara ambas partes. 17

## **1.8 Liderazgo**

Guevara (2020) define como el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos organizacionales por medio del cambio.

Es uno de los temas difíciles de explicar por el tipo de elementos que requiere, la persona que acepta ser un líder debe tener en cuenta el tipo de cargo que tendrá que desempeñar, un seguidor siempre va ser una ayuda para un líder porque en base a él el líder podrá tomar decisiones al momento de lidiar con diferentes tipos de personas, comportamientos y actitudes que debe desarrollar, nuevas habilidades o modificaren ellos para acoplarse a nuevos procesos o contextos.

#### a) Los elementos en el liderazgo

La influencia. Elemento que se refiere a la forma de cómo se comunica el líder con los seguidores al momento de transmitir las ideas, para tener una aprobación de las mismas y así contar con personal calificado y motivado para realizar dichas funciones y al mismo tiempo hacerlos participar al tomar en cuenta las ideas para generar un mejor ambiente laboral.

Objetivos organizacionales. En este elemento debe de influir mucho el líder para saber guiar y alinear los objetivos de la organización con los de los colaboradores y así trabajar conjuntamente de manera que ambos sean beneficiados.

Cambio. En este el líder debe generar metas que estén relacionadas con los objetivos para poderse adaptar de una manera correcta ante un proceso de cambio, pues una organización está en constante innovación y alta competitividad y requiere de modificaciones de fácil y sencilla implementación.

Personas. En este elemento el líder debe saber cómo relacionarse con las diferentes personalidades que le rodean y trabajar conjuntamente sin tener preferencia. Tener un trato de amabilidad con todos los empleados, trabajar de manera muy flexible ante ciertos cambios, llevar al grupo a un mismo fin pero de manera proactiva es de suma importancia.

## **2.9 Clima Laboral**

Como dijo Lahmann (2019), “El ambiente de trabajo está conformado por una gran cantidad de factores, tanto físicos como emocionales, que influyen en el comportamiento y desempeño de los miembros del equipo de trabajo”.

Explicando lo anterior, podemos afirmar que la creación de un buen clima laboral reflejará la eficiencia y productividad laboral del empleador en la empresa, y repercutirá en la

satisfacción laboral. En una secuencia similar, se detallarán inmediatamente los elementos para mantener un buen ambiente de trabajo: comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

Según Robbins, (2012) señalaron que “La satisfacción laboral es el conjunto general de actitudes de un individuo hacia su trabajo”. El autor Molina, (2014) señala que “la satisfacción laboral es una variable relevante en la investigación de las organizaciones, ya que es un reflejo importante de la felicidad de los empleados en el lugar de trabajo”

## **2.10 Percepción individual y grupal dentro de una organización**

Robbins (2012) explica que la percepción es un proceso de atención a la información de forma selectiva y le asigna un significado.

La percepción laboral es un proceso en el cual los colaboradores pueden estructurar y descifrar ciertos estímulos a través de los sentidos, con el fin de darle un significado dentro del contexto. El ser humano tiene diferentes mecanismos de percibir las cosas que muchas veces suelen ser muy distintos a la realidad.

En este caso al planear o describir al personal situaciones deslumbrantes cambiar el panorama de pensamiento, la percepción es un elemento muy significativo dentro del comportamiento organizacional, ésta afecta la realidad y no les permite ser más objetivos. Dentro de ella hay factores que influyen como la motivación, las actitudes, los intereses, las experiencias y las expectativas que se tengan.

En el área situacional se considera el tiempo, el ambiente laboral y el tipo de contexto. Pero también influyen las condiciones situacionales como el lugar en que se encuentre el colaborador como la iluminación, movimiento, sonidos o novedades.

## **2.11 Reintegración Laboral**

La reintegración profesional implica el regreso del empleador al mercado después de un largo o corto período de inactividad. Las causas pueden variar desde condiciones económicas hasta enfermedades. Pasar por un período obligatorio de inactividad puede ser una experiencia desalentadora para cualquier empresario.

Orozco (2013) cita que la pérdida de muchos recursos económicos para poder financiar las necesidades básicas del hogar, siempre tiene consecuencias psicológicas negativas y pérdida de autoestima. Asimismo, los cierres forzosos a menudo no terminan con un nuevo trabajo porque, en general, el nuevo trabajo ofrece beneficios y paga menos de lo especificado en el trabajo.

## **2.12 Empleo**

Empleo se le denomina como la generación a partir de la actividad producida por una persona. Eso quiere decir, el empleado realiza su trabajo y contribuye con sus conocimientos.

El Banco Mundial dice que la población incluye personas de 15 años o más que cumplen con la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Según la Organización Internacional del Trabajo, según este arreglo, la población económicamente activa incluye a quienes contribuyen a la producción de servicios, incluidos los que trabajan además de los desempleados. Además, el virus COVID-19 afecta no solo al empleo, sino también a su formación. Los servicios prestados electrónicamente se mantuvieron, mientras que los que prestaban los servicios físicos enfrentaron mayores dificultades.

Los resultados también varían según el tipo de trabajo. El sistema de protección social es más accesible para los trabajadores del sector formal que reciben su salario a fin de mes que para los trabajadores del sector informal que se ganan la vida diariamente.

Algunos de estos efectos diferenciales pueden disminuir a medida que se contiene el brote, pero otros pueden tener efectos a largo plazo. Estos cambios en el nivel y composición del empleo se dan en una región que ha experimentado una importante transformación en el mercado laboral. Las tendencias actuales incluyen una disminución temprana de la fabricación, acciones ociosas y un crecimiento constante del empleo.

### **2.13 Apoyo social y calidad de liderazgo**

Según el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno (2013), esta faceta abarca el impacto que tiene la marginalización, aislamiento, la falta de apoyo entre colaboradores y de parte de supervisores, la escasa o nula definición de tareas y funciones, además de la comunicación de mala calidad.

### **2.14 Apoyo social de los compañeros**

Consiste en el recibimiento de la ayuda necesitada de parte de los compañeros de trabajo, para así desarrollarse bien en el contexto laboral. La escasa o nula existencia de un sistema de apoyo entre compañeros, puede deberse a las costumbres y diversas formas de dirección administrativa, lo cual no facilita un espacio en donde la colaboración, participación, y la creación de equipos de trabajos genuinos, sea predominante; así, promoviendo el aumento de las competencias de cada empleado, a través de diversos planes de incentivos en base a objetivos, o fijando las funciones, diferencias de horarios, de establecimiento, etc., arbitrariamente.

## **2.15 Apoyo social de los superiores**

Consiste en el recibimiento de la ayuda necesitada de parte de los supervisores, para así llevar a cabo un trabajo eficiente. La escasa o nula existencia de un sistema de apoyo por parte de los supervisores, puede estar relacionado con una falta de lineamientos y métodos bien establecidos para la gestión de los empleados en la empresa, que ayuden a promover a los supervisores, como agentes de soporte y apoyo para el equipo de trabajo que maneja dentro de la empresa.

Otro elemento importante asociado con este factor es la falta de conocimiento y directrices para el desarrollo de este puesto, aparte de la capacitación y el tiempo que lleva el ser un buen líder (instituto sindical de trabajo, ambiente y salud, 2004).

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno (2013), indica que son todas las características que componen la administración del capital humano a cargo de la dirección de la organización.

Este apartado se asocia con la dirección de los superiores, con relación a su equipo, al igual que con la calidad de esta, para que así el personal pueda desarrollarse y desempeñarse efectivamente dentro de la empresa (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

El sentimiento de sentirme parte del conjunto de colaboradores con el que entramos en contacto, día tras día, es un indicativo de cuál es el grado de la calidad de las relaciones interpersonales en el espacio laboral (Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno, 2013).

## 2.16 Estructura Organizacional

Tetrick (1987), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), indica que la estructura organizativa se refiere al ordenamiento formal de los roles y funciones dentro de una empresa, la cual pretende coordinar las diferentes áreas o funciones que se componen para lograr conseguir los objetivos planteados por la misma (Porras y Robertson (1992), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012). En sí, una estructura organizacional deberá de ser una agrupación balanceada de los subsistemas destinados a lograr cumplir con la misión y los objetivos de la empresa, y que ayuda a facilitar la distribución laboral, las relaciones jerárquicas e interpersonales, los canales formales de comunicación, los roles y funciones de cada área y las relaciones de esta.

La literatura parece apuntar a que existen factores de riesgo de tipo psicosocial en el trabajo, los cuales están relacionados a diversas estructuras empresariales, las consecuencias de estos mismos a nivel macro-organizacional no afectan de manera directa en los colaboradores. El sistema organizacional puede aportar un cuadro para perfeccionar la predictibilidad, entendimiento y manejo de los acontecimientos que se producen en el entorno de trabajo. Sin embargo, las consecuencias de un tipo de estructura o modelo organizativo específico sobre la salud y el bienestar de los colaboradores son afectados por las circunstancias ambientales del trabajo más próximos, como lo son las relaciones interpersonales y los diversos roles. Asimismo, es necesario denotar que las empresas deben de reestructurarse para así promover eficazmente, la salud de sus colaboradores y de la organización misma, ya que esta exige flexibilidad y atención a los medios sociotécnicos actuales que median las demandas de nuevas tecnologías, con la estructura social formada dentro de la empresa (Golembiewski (1982); Tetrick (1987); Straw, Sandelands y Dutton (1988); Whitaker (1991); Porras y Robertson (1992), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012).

## 2.17 Supervisión de la dirección empresarial

Según Smith y Sainfort (1989), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), el estrés del trabajo puede tener su origen en diversos factores del espacio de trabajo, siendo uno de ellos el estilo de supervisión que impacte a la participación y la socialización.

Una supervisión inflexible y rígida constituye un factor importante de estrés para los colaboradores debajo de la misma. Para llegar a dicha conclusión, se han realizado una vasta cantidad de investigaciones que indican que un modo de supervisión caracterizada por la desconfianza y la comunicación poco efectiva, la existencia de limitaciones y/o prohibiciones no justificadas a la conducta de los trabajadores, se relacionan a actitudes psicológicas y conductas negativas, como la adicción a la bebida o drogas, y el consumo en desmedida del tabaco para aliviar las emociones y sentimientos negativos resultantes (Caplan y cols. (1975), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012), además de un mayor riesgo de enfermedades de tipo cardiovascular (Karasek (1979), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012), y otras somatizaciones del estrés.

Brockner (1988), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), planteó una serie de tácticas para que las empresas eleven la autoestima de sus colaboradores, puesto que, un buen sistema de supervisión y dirección promueve perspectivas de mejora más altas en la organización. Algunos de los elementos que ayudan a crear sistemas menos sujetos a afectar negativamente a los trabajadores, y, por el contrario, podrían incluso reforzar positivamente a algunos de ellos, son los siguientes:

- El ofrecimiento de retroalimentaciones de mediciones del rendimiento frecuente, centradas más en las conductas, que en las particularidades de estas.
- El proporcionar información de carácter descriptivo con resúmenes importantes.



- La creación de un marco de participación de planes de mejora continuada para los colaboradores.
- Las intervenciones de refuerzo positivo cuando un colaborador se comporta efectivamente.

Wood y Bandura (1989), citados en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), especificaban que, algunos métodos de capacitación y desarrollo, como el dominio de ciertas habilidades, permiten el desarrollo de unas perspectivas positivas y eficaces en relación con las tareas realizadas diariamente, lo cual construye los fundamentos de la autoestima en el contexto organizacional.

### **2.18 Medición y Remuneración del Desempeño**

Según Shell (1986), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT (2012), el aspecto más estresante de la remuneración de los colaboradores se relaciona muy ceñidamente a los sistemas organizacionales que ofrecen incentivos o retribuciones a los esfuerzos humanos extraordinarios o sostenidos dentro de la empresa.

Los incentivos, sean de una forma u otra, son parte integral de muchos programas de retribución. Estos programas de incentivos se deben medir minuciosamente, para evitar que los colaboradores sobrepasen los límites ergonómicos o de tensión mental establecidos por la empresa. Los incentivos son deseables, ya que fomentan el aumento del nivel de producción y ayuda a que los trabajadores puedan conseguir ingresos complementarios u otras prestaciones laborales; y, de lo contrario, de no existir un buen sistema de retribución y/o incentivos, se pueden presentar más frecuentemente como un riesgo psicosocial para los mismos.

El participar en los modos de ganancias, es uno de los mejores métodos de retribución en forma de incentivos o bonos para las empresas interesadas y dispuestas a ofrecer pagos extraordinarios y a contribuir para la mejora del entorno laboral, evitando que los riesgos de dicho plan de acción afecten negativamente a los colaboradores, y por tanto, a la empresa (Shell (1986), citado en la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo en la OIT, 2012).

### **2.19 Socialización y apoyo social**

Este se refiere a los aspectos y condiciones de trabajo que se forman a partir de las conexiones que se entablan entre los colaboradores dentro de la empresa (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

El concepto de “apoyo social” como medio de ajuste del estrés, proviene de forma directa de estas mismas relaciones. Las relaciones interpersonales pueden crearse desde el interior (entre colaboradores, con mandos o subordinados), o hacia el exterior (clientes, proveedores), además de que pueden derivarse de situaciones conflictivas de diversos caracteres (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2015), especifica algunos factores de riesgo dentro del mismo tópico, son los siguientes:

1. Apoyo social inadecuado o ineficiente entre los colaboradores de la empresa.
2. Relaciones interpersonales de poca calidad.
3. Relaciones interpersonales inexistentes (aislamiento o marginalización).
4. Exposición a conflictos interpersonales, situaciones violentas y/o de discriminación, o conductas inapropiadas para el ambiente laboral.

## **2.20 Participación y control**

Este hace alusión a la capacidad que los colaboradores tienen para participar en la toma de decisiones sobre los diversos aspectos de la organización, desempeño y rendimiento del trabajo realizado, teniendo en cuenta de que se pueda ejercer cierto grado de control y autonomía sobre los mismos (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

La autonomía en la toma de decisiones y el control son elementos muy valorados a la hora de diseñar las tareas y la organización del trabajo a cumplir por cada colaborador. El bajo control laboral (baja autonomía de toma de decisión), se asocian en repetidas instancias con el incremento del grado de ansiedad, depresión, estrés y otros síntomas y/o enfermedades, tanto físicas, como mentales (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

La escasa o falta de participación, la inexistencia de medios de comunicación o poco uso de los mismos, el bajo control de la carga y ritmo de trabajo, además de los aspectos temporales, también inciden en el desarrollo correcto de las organizaciones, y figuran como factores riesgosos para las mismas (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2015).

## **2.21 Comunicación**

La falta de comunicación constituye un alto riesgo psicosocial para las empresas, pero, sobre todo, hace que se acumule las tareas por hacer, y/o retrasa el trabajo, ya que esto produce estrés en los colaboradores (Gracia, 2014).

Los trabajadores necesitan un medio de comunicación para poder comunicarse, ya que es una necesidad interpersonal para desarrollarse efectivamente dentro de la organización. Uno de los puntos más importantes, es la transparencia en la comunicación, puesto que esto aumenta el nivel de satisfacción personal y, a la larga, el nivel de satisfacción empresarial.

Sin embargo, lo más importante es evitar la formación de enfermedades profesionales, o repercusiones negativas en la salud de los colaboradores (Gracia, 2014).

Para prevenir estos problemas, la empresa debe dejar en claro que cada empleado deberá saber cuándo, cómo y a quién debe dirigirse. Para ello, lo ideal sería seguir una serie de pasos similar a la siguiente (Gracia, 2014):

1. Establecer unos canales de comunicación claros y conocidos por todo el personal.
2. Informar de la existencia de estos canales y cómo funcionan.
3. Detallar las necesidades de información de cada cargo.

## **2.22 Inseguridad Laboral**

Este se refiere, tanto a la sensación subjetiva de amenaza que puede tener un colaborador con respecto a la posibilidad de mantener su cargo dentro de una empresa, como a la inseguridad objetiva con los contratos de empleo inestables (OIT, 2019).

El Observatorio de Riesgos UGT (2013), plantea que, para desarrollar medidas prácticas o mejorar las ya aplicadas por una empresa, es necesario seguir informándose sobre dicha realidad, que, según la OIT, debe de abarcar los siguientes fundamentos:

1. **Inseguridad en el mercado laboral:** Se refiere a los sentimientos y/o expectativas de los trabajadores activos sobre las oportunidades para laborar en una empresa, y ser retribuidos por lo mismo.
2. **Inseguridad del empleo:** Se refiere al nivel de adhesión entre el empleador y el empleado.
3. **Inseguridad en el puesto:** Se refiere al nivel de relación del colaborador con sus tareas y funciones, tomando en cuenta las leyes, prácticas y éticas, que le impiden conseguir o continuar su empleo.

4. **Inseguridad en el trabajo:** Se refiere a que esta puede ser tanto física, como mental, respecto a sus condiciones de trabajo. Incluye a las personas que tienen problemas de salud, perdieron su empleo, o sufren la amenaza o sospecha de desempleo.
5. **Inseguridad en competencias:** Se refiere a la inseguridad que se origina en los procesos de formación y perfeccionamiento de conocimientos y capacidades que requiere el trabajador en su práctica del día a día.
6. **Inseguridad en la representación:** Se refiere a los colaboradores que tienden a ser más vulnerables, ya que no pueden conseguir una empresa que refleje sus intereses y valores.
7. **Inseguridad en la remuneración:** Se refiere a englobar tanto el grado de ingresos de los empleados, como el grado de posibilidad de recibir el mismo en un tiempo, valor y forma específico.

La inseguridad laboral incluye ciertas consecuencias negativas, como lo entabla el programa SOLVES de la OIT, citado en Observatorio de Riesgos UGT (2013), el cual clasifica sus efectos en dos grandes grupos:

1. **Psicológicos:** Incluyen el paro de motivación con el trabajo y/o con la organización, la hostilidad, depresión, ansiedad, abuso del alcohol u otras drogas, intentos suicidas,...
2. **Físicos:** Incluye los dolores de todo tipo (de cabeza, de estómago,...), insomnio, aparición de úlceras, elevación del índice de grasa corporal.

### **2.23 Salud Laboral**

La Psicología de la Salud Ocupacional (PSO), se encarga de estudiar los diversos riesgos psicosociales que recurren en el entorno laboral, y de la calidad de vida dentro del trabajo. Su objetivo principal es que las personas puedan desarrollarse y coexistir de manera efectiva y saludable al realizar sus funciones del día a día (Gil-Monte, 2012).

Son ideales los espacios saludables para los trabajadores y la misma empresa, con condiciones básicas y elementales, para sostener un alto grado de eficacia y productividad dentro de las organizaciones. Por esto y muchas otras cosas, la PSO busca cuidar la salud de los empleados, a través del desarrollo de ambientes saludables, ya que uno dependerá del otro (Gil-Monte, 2012).

Es importante fomentar la buena salud psicosocial en las organizaciones, puesto que esto fomenta la salud pública general de la población. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sugiere que el fomento de la salud en el espacio laboral no es simplemente el cumplimiento de las normas establecidas, sino que también es necesario que las organizaciones ayuden de manera activa y frecuente para aumentar el grado de salud mental y física de los colaboradores, y aumentar la calidad de vida laboral de los mismos (Gil-Monte, 2012).

### **2.24 Adaptación**

McCulley (2020) definen la adaptación como la variación fenotípica que da el mayor valor de aptitud. Según el autor Thomas Friedman las personas quieren adaptarse para poder desarrollar su estabilidad económica, tratando de alentar a los líderes a construir y a extraer su propia energía para poder crear la estabilidad en las empresas, así las organizaciones podrían tener la oportunidad de volver al trabajo diseñando nuevas formas y utilizando las lecciones aprendidas.

La adaptación laboral es un proceso complejo que va más allá de las habilidades y la capacidad de trabajo de un individuo, ya que implica adaptarse a la organización, la tarea y el entorno laboral, lo que hace que el proceso sea un desafío. Este proceso se ha vuelto difícil debido a las condiciones de trabajo desfavorables y en constante cambio presentes en muchas organizaciones, lo que influye en el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados y la productividad de la empresa.

La pandemia por COVID-19 ha demorado más horas en la jornada laboral, provocando agotamiento y estrés relacionado con el estrés que muchos trabajadores enfrentan al equilibrar el trabajo y los deberes personales. Ya no es posible separar las obligaciones y actividades personales (como la crianza de los hijos) del trabajo. Muchos empleados experimentan fatiga agravada por COVID-19, lo que hace que la atención médica sea una prioridad máxima mientras cualquier organización regresa al trabajo.

## **2.25 Aislamiento social**

El aislamiento social es la falta de contacto con los demás y resulta en una enfermedad o evento traumático que hace que una persona sienta vergüenza cuando el contacto con los demás es necesario.

Los síntomas comunes que se muestran en los estudios revisados incluyen depresión, estrés, irritabilidad, agotamiento emocional y trastorno de estrés postraumático.

Las personas mayores son más vulnerables durante la pandemia de COVID-19. Los estudios confirman que los efectos del COVID-19 se derivan del deterioro de la salud mental de las personas.

## **2.26 Aislamiento social a nivel global**

Después de iniciada la pandemia por COVID-19, algunos estudios explican los efectos de las medidas para evitar el contagio en la población, y dentro de estas el aislamiento social, este por su parte ha creado un cambio radical e inesperado en las rutinas cotidianas de millones de personas.

Dentro de los países más afectados por este contagio fueron España, Francia y Alemania y en los países de América del Sur que se optó por el aislamiento obligatorio como medida para disminuir la curva de contagios que existía, aplanar la diseminación del contagio. En ese mismo orden, se redujeron las actividades recreativas, escuelas, atención de salud. En epidemias que se han visto con anterioridad como SARS-CoV (2003) y el MERS-CoV (2012), las cuales fueron muy inferiores a la factual, se pudo extraer que fue una situación desgastante, crítica, estresante la cual también ya venía de la mano con la movilidad restringida y el aislamiento que trajo como consecuencia problemas de salud y deteriorar a los que ya los tenían.

Así mismo el confinamiento obligatorio ha desarrollado un impacto negativo en la salud mientras que el 93 de 130 países detuvieron el acceso a los servicios de salud.

Posterior a la pandemia, alrededor de 300 millones de personas habitan con un trastorno, de ellas, unos 300 millones de personas padecen depresión.

Según la encuesta que realizó la Organización Mundial de la Salud entre junio y agosto del 2020 pudo resaltar que el 93 suspendieron los servicios de salud, el 67 suspendieron el asesoramiento y la terapia, si bien es cierto que el 70 acogió la teleterapia por las interrupciones de los servicios de las personas.



## **2.27 Aislamiento social en República Dominicana**

La pandemia del COVID-19 junto con el confinamiento trajo como producto que se implementara un protocolo de salud para el país que incluyera toma de temperatura y cuarentena obligatoria a todos los provenientes de otros países.

Así mismo estudiantes dominicanos que hayan estado fuera debían como consecuencia guardar cuarentena de por lo menos 15 desde su llegada. Con el aislamiento social quedaron suspendidos los cruceros a los puertos dominicanos, se cerraron las fronteras del país, por mar, aire y tierra. El gobierno solo permitía la entrada de los ferris para la salida de los ciudadanos extranjeros, así como también la llegada de buques de carga para los suministros de la población.

A partir del 17 de marzo se suspendieron todas las actividades comerciales no esenciales, las docencias en todos los centros escolares y universitarios y se implementaron las docencias virtuales para que los estudiantes pudiesen continuar su formación.

En este mismo orden el 18 de marzo, se les sugirió a las empresas que sus establecimientos debían permanecer cerrados y otorgarle vacaciones a quienes calificquen, en el caso de los empleados que no calificaran para la misma se les autorizaba avanzar una semana de vacaciones por parte de la empresa.

En efecto por la gravedad de la pandemia, se estableció un toque de queda que prohibía el traslado vacacional de un punto a otro y el aumento de patrullajes de policías. Se dispuso el alejamiento físico de 2 metros entre personas en la vía pública y áreas sociales y se aumentaron las capacidades de prueba rápidas de forma gratuita.

Dentro de las medidas se anunció la obligatoriedad de horarios, donde los supermercados, farmacias y sector de construcción comenzaban a operar a las 7AM.

## 2.28 COVID-19 a nivel global

Perú es uno de los países más afectados por pandemia del COVID-19, Navarrete (2020) en su investigación Modernidad COVID-19 y la colegialidad en Perú hace un enunciado que dice: “La epidemia sigue las tendencias de la desigualdad global. La vida saludable, las tasas de mortalidad y el acceso a los servicios de salud han sido marcadamente diferentes en períodos anteriores a la pandemia entre las capas medias y las élites con los sectores más pobres, en estos momentos de crisis la vulnerabilidad social se encuentra gravemente afectada por el desarrollo de la enfermedad.”

Dentro de las investigaciones se pudo destacar que, en Colombia se registró una caída en sus ventas del 96% de las empresas, mientras que el autor Confecamaras, (2020) indica que las empresas formales podrían subsistir uno o dos meses con sus propios recursos.

No obstante en Brasil, las empresas industriales redujeron un 76% de su producción presentando dificultades de un 55% para el acceso a capital de trabajo. Además en Argentina se registró que el 44% de las empresas no tenían para pagar los salarios de los empleados.

En Chile, las empresas disminuyeron su personal a un 37.5% y a un 44% empresas que están en estado malo o crítico y en Uruguay enviaron a sus empleados a un seguro de desempleo que entre ellas se destacan empresas de comida y de alojamiento

En Centroamérica registraron que para poder recuperarse del nivel de facturación previo a la crisis necesitarían entre cuatro a nueve meses. Según (FECAMCO, 2020) esto dificulta las microempresas que necesitan de siete meses a un año para lograrlo.

La pandemia ha requerido que se modifiquen las condiciones de seguridad de los empleados, clientes y proveedores y la manera en que se relacionan donde el distanciamiento social ha transformado la digitalización y los procesos buscando la productividad.

## **2.29 COVID-19 en República Dominicana**

Según la Organización Mundial de Salud (OMS, 2020) afirma que: el COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más reciente y una crisis sanitaria que ha estado atravesando el mundo.

Esta crisis sanitaria ha estado presente desde el 2020 causando efectos en las empresas y las mismas han tenido dificultades principalmente en lo emocional, económico, teniendo que innovar, reevaluar la forma de sus modelos de negocios y como operan.

Esto ha implicado tener que identificar cambios repentinos en las preferencias de la cadena de proveedores, consumidores y que estos servicios sean llevaderos con esos cambios atravesados.

## **2.30 McDonald's, Alimentos Raag**

### **Historia**

McDonald's nació en 1955 con un restaurante. Ahora tienen más de 33,000 en todo el mundo. La mayor parte de los restaurantes McDonald's son propiedad independiente de operadores comerciantes privados.

La Primera franquicia de McDonald's en República Dominicana abrió sus puertas el 30 de noviembre del año 1996 fue concebida por su presidente el Sr. Oscar Brenes, dueño de la empresa alimentos Raag, mcdonald's.a., la cual maneja dicha franquicia en Santo Domingo. Alimentos Raag, McDonald's es una empresa que se dedica a la comercialización de productos de comida rápida.

## **Modelo de negocio**

McDonald's Corporation obtiene ingresos como inversor en propiedades, franquiciador de los restaurantes y operador de restaurantes. Aproximadamente el 50% de ellos pertenecen y son operados por la corporación de forma directa. El resto son operados por terceros a través de una variedad de acuerdos de franquicias y negocios conjuntos.

El modelo de negocio es un poco diferente a la mayoría de las otras cadenas de comida rápida. Además de la tarifa normal de la franquicia, los recursos y el porcentaje de las ventas, McDonald's también recibe un alquiler, ligado en parte a las ventas.

Como condición de muchos acuerdos de la franquicia (que varían según el contrato, edad, país y ubicación), la corporación podrá poseer o arrendar las propiedades en las que se ubiquen las franquicias de McDonald's. En la mayoría, el franquiciado no es dueño del local donde se encuentra su restaurant. La mayoría de los restaurantes de McDonald's ofrecen tanto el servicio de mostrador como el McAuto, con mesas en un espacio cubierto y al aire libre a veces. El Drive-Thru, Auto-Mac, McDrive o McAuto (como se le conoce en algunos países) a menudo tiene cabinas separadas para pedir, pagar y recoger los productos. En algunos países el "McAuto" cerca de las carreteras no ofrece servicio de mostrador o mesa. Por el contrario, los lugares con alta densidad de población a menudo no disponen de él.

También existen restaurantes temáticos, tales como los restaurantes "Rock-and-roll McDonald" (de 1950) o el restaurante McMovie, en Porto Alegre, Brasil. Existen algunos locales alrededor del mundo con diseños curiosos y llamativos, tales como el de un Happy Meal, un ovni o un avión entre otros. En 1986, se abrió en Vancouver (Canadá) un restaurante dentro de un barco, que funcionó solo durante la Exposición Internacional de Vancouver de aquí al año y actualmente está abandonado. Posteriormente se abrió un nuevo local con el mismo formato en el río Misisipi (Estados Unidos).

Algunos McDonald's en áreas suburbanas y ciertas ciudades tienen grandes patios interiores o al aire libre (tales como en la Antigua Guatemala), donde el restaurante está ubicado en una mansión de la época colonial, llamado McDonald's Playplace o Playland.

McDonald's capacita a sus franquiciados y otros en la Universidad de las Hamburguesas de Oak Brook, Illinois. De acuerdo con Fast Food Nation de Eric Schlosser (2001), aproximadamente uno de cada diez trabajadores en los Estados Unidos fue, en algún momento, empleado por McDonald's. El libro también afirma que McDonald's es el mayor operador privado de parques infantiles en los Estados Unidos, así como el mayor comprador de carne de res, cerdo, papas y manzanas.

En ese orden, McDonald's está subdividido por 9 restaurantes que ofrecen servicios de comida rápida. Estos restaurantes son los siguientes:

- **McDonald's Máximo Gómez**, inaugurado en el año 1996 por el presidente Sr. Oscar Brenes para poder estar más cerca de los clientes de esa zona brindándoles la mejor calidad.
- **McDonald's Núñez de Cáceres**, inaugurado en el año 1998 por Oscar Brenes implementando la misma sintonía del restaurante anterior, brindándole comodidad además a los estudiantes universitarios para que puedan almorzar y cenar a un precio cómodo.
- **McDonald's Los Pinos**, inaugurado en el año 2000 por Oscar Brenes
- **McDonald's Sarasota**, inaugurado en el año 2003 por Oscar Brenes
- **McDonald's Ágora Mall**, inaugurado en el año 2004 por Oscar Brenes
- **McDonald's Lincoln**, inaugurado en el año 2005 por Oscar Brenes
- **McDonald's Puerto Plata**, inaugurado en el año 2020 por Oscar Brenes
- **McDonald's Churchill**, inaugurado en el año 2019 por Oscar Brenes
- **McDonald's Leopoldo Navarro**, inaugurando en el año 2021 por Oscar Brenes

## **2.31 Marco Conceptual**

### **Salud organizacional**

La salud organizacional es el concepto que engloba a la evolución y crecimiento del bienestar físico, emocional y mental dentro de la organización, y no solamente desde un punto de vista individual sino colectivo (Paramo, 2002).

### **Satisfacción organizacional**

La satisfacción organizacional es aquella actitud que el colaborador toma hacia la cultura organizacional, sus supervisores, sus compañeros de trabajo, remuneraciones, ascensos, las y las funciones que debe de realizar (Blum & Naylor (1988), citados en Atalaya, 1999).

### **Teletrabajo**

El teletrabajo es la modalidad no presencial de trabajo en el cual el colaborador debe realizar sus funciones regulares de trabajo de manera remota a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (OIT, 2020).

### **Calidad de vida**

La calidad de vida es definida como la satisfacción o insatisfacción personal que tiene un individuo con áreas importantes de su vida (Ferrans (1990), citado en Urzua & Caqueo-Urizar, 2012).

### **Relaciones laborales**

Las relaciones laborales se definen como al trato que tienen los empleadores con los colaboradores, además del trato que tienen los colaboradores con sus compañeros de trabajo, involucrando la comunicación, resolución de conflictos y la prevención de insatisfacción laboral (Morales, 2020).

## **Empleado**

Según el Código de Trabajo de la República Dominicana (2012), un empleado o trabajador, es toda aquella persona que desempeña cierta actividad, física o intelectual, dado un acuerdo previamente establecido, en conjunto a su empleador, el cual es el contrato de trabajo, y, por igual, se le proporciona una remuneración por el trabajo desarrollado.

Para concluir con este capítulo, podemos dar a ver la cantidad de conceptos, teorías e ideas relacionadas a las variables de investigación, las cuales ayudan a conformar de manera concreta y precisa, el desarrollo y el llevado a cabo de la misma. Este capítulo sirve de puente entre lo que ya se había consagrado (Planteamiento del problema, en el primer capítulo), y lo que le procede a continuación (Desarrollo del marco metodológico), lo que permite el desenvolvimiento más conciso, puesto que todas las bases ya están establecidas.

## **Parte 3. Marco Metodológico**

Según Balestrini (1998), un marco metodológico se refiere al “conjunto de procedimientos operativos lógicos y técnicos, incorporados en cualquier proceso de investigación, para descubrirlo y organizarlo; para poder explorar y analizar hipótesis de investigación y reconstruir datos, a partir de procedimientos operados convencionalmente”.

### **Capítulo 3. Metodología de la Investigación**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

Según Sánchez Carlessi (1990) un marco metodológico hace referencia a la organización esquematizada que adquiere el investigador para controlar las variables de estudio.

Esta investigación es basada en el método mixto porque lo que se quiere transmitir es a través de la recopilación de datos. En ese mismo orden es una investigación de campo porque los datos se recopilaban con información directa de los empleados de la empresa Alimentos Raag.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

Dentro de los lineamientos, esta es una investigación no experimental y transversal porque estamos estudiando el impacto del aislamiento social por COVID-19 en los colaboradores de Alimentos Raag, McDonald's en su estado presente; Además, las variables no se manipulan.

#### **3.3 Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo descriptivo, según los autores Fernández, Hernández y Baptista (2009), en su libro metodología de la Investigación consideran una investigación descriptiva cuando, se realiza una investigación que ya es conocida porque desde hace poco tiempo se está indagando y se buscan soluciones a esa problemática.



### 3.4. Unidad de análisis

Para realizar esta investigación, la unidad de análisis está compuesta por colaboradores que brindan sus servicios en Alimentos Raag, Distrito Nacional, República Dominicana.

#### 3.4.1 Población

La población está compuesta por 32 colaboradores, tanto hombres como mujeres, de entre 25 a 65 años, que laboran en la empresa Alimentos Raag. La mayor parte de la población son mujeres, teniendo un Total de 5 hombres y 27 mujeres laborando actualmente.

#### 3.4.2 Muestra

Para esta investigación no se trabaja con muestra, debido a que se prefirió trabajar con la población total con la técnica del censo. Siendo en Totalidad 32 empleados.

**Tabla 1: Distribución de la población.**

<b>Departamentos:</b>	<b>Cantidad:</b>
Financiera	5
Recursos Humanos	5
Depto. Soporte técnico	5
Mercadeo y comunicaciones	5
Dirección General	2
Compras y suministro	5
Servicios generales	5
<b>Total:</b>	<b>32</b>

Fuente: Empleados de alimentos Raag McDonald's, año 2022

### 3.5 Criterios de inclusión

Los criterios utilizados para considerar la población son los siguientes:

- Que sean empleados activos de la empresa.
- Que quieran participar de la investigación.

### **3.6.1. Fuentes primarias**

Como fuente primaria para recolectar los datos, se utilizaron los colaboradores de Alimentos Raag, McDonald's.

### **3.6.2. Fuentes secundarias**

Dentro de la recopilación de datos en la investigación, se utilizaron tesis, libros, artículos, enciclopedias, y otras fuentes que fueron encontradas en internet.

### **3.7. Método de Investigación**

El método utilizado fue el deductivo, ya que una vez obtenidos los resultados se procedió a realizar las deducciones pertinentes sobre la efectividad de la vuelta al trabajo presencial por la Pandemia COVID-19.

### **3.8. Técnicas e Instrumentos Utilizados**

La técnica que se aplicó fue el cuestionario, este estuvo compuesto por preguntas cerradas.

Una vez construido el cuestionario y previo a su aplicación, fue validado por una prueba piloto aplicada a 3 empleados de la empresa. Estos se encargaron de calificar el instrumento según los criterios indicados con relación a la extensión y el adecuado lenguaje utilizado en las preguntas. Una vez aplicado la prueba piloto, se validó que el instrumento tenga un lenguaje y un contenido que garantice su confiabilidad y validez.

Este cuestionario fue construido con la finalidad de responder los objetivos planteados en esta investigación con relación al reintegro al trabajo presencial, luego de un largo periodo trabajando virtualmente. El mismo estuvo compuesto por 15 preguntas cerradas y completado de forma virtual con una duración aproximadamente de 5 a 10 minutos. En este cuestionario se especificaron diferentes aspectos para mayor entendimiento del proceso: consentimiento

informado, objetivo del cuestionario, participación, beneficios, confidencialidad, contacto en caso de presentar algún error y duración del llenado.

### **3.9. Método y Técnica de Análisis de los Datos**

Los resultados de los cuestionarios fueron tabulados para representar la frecuencia y el porcentaje de las respuestas emitidas. Los datos obtenidos fueron analizados de manera manual y con herramientas estadísticas y aplicaciones computarizadas. Al concluir la fase de captura de los datos se procedió con el análisis de estos a través de la herramienta Microsoft Excel, de donde se extrajeron las tablas representativas según correspondían.

### **3.10. Fases del proceso de la Investigación**

Al tratarse de una investigación cuantitativa, para el desarrollo de la misma se estuvo contemplando diferentes aspectos: encuesta y análisis de los resultados.

Encuesta: En esta fase, se solicitó información a través de un cuestionario a la muestra seleccionada, con la finalidad de obtener datos reales que permitieran detectar la situación actual implementada con relación a la problemática planteada.

Análisis de Resultados: Una vez obtenidas todas las informaciones a través de las diferentes técnicas utilizadas, se plasmó y explicó los resultados arrojados, para tener una comprensión más profunda sobre las implicaciones y decisiones en las que ha incurrido la empresa. Para esto se utilizó Microsoft Excel, en donde se recogieron todos los datos obtenidos para el análisis numérico de los mismos, se procedió a ordenar, explorar y finalmente a presentar el análisis estadístico y a partir de este se realizaron los análisis inferencial y descriptivo.

### **1.6.2 Aspectos éticos**

La autora se compromete a cumplir con todos los parámetros establecidos por la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, respetando los tiempos de la empresa donde se pretende realizar la investigación, asimismo respetando los lineamientos de los asesores que están acompañándome en el proceso.

## Capítulo 4. Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

Dentro de este apartado se desarrollan y explican los resultados obtenidos a partir de la recopilación de datos del instrumento implementado para la investigación, los cuales dieron paso a la formación de conclusiones y las dadas sugerencias, a partir de las mismas, para la mejora de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Alimentos Raag, McDonald's durante la vigencia del teletrabajo

### 4.1. Resultados

Se logró que un Total de Treinta y Dos (32) personas participaran de forma voluntaria en el llenado de la encuesta de forma virtual. Estas forman parte del grupo de la población Total seleccionada dentro de la organización que cumplían con las características requeridas por la autora.

Las tablas y gráficos corresponden a la selección de preguntas para su análisis completo, que corresponden a los factores psicosociales, encapsulados dentro de las dimensiones psicosociales asociadas a la calidad de vida, dentro del contexto del teletrabajo, con la finalidad de medir los objetivos propuestos al inicio de la investigación.

**Tabla 2: Satisfacción con relación a las medidas implementadas para el reintegro**

¿Qué tan satisfecho/a estas con las medidas implementadas para el reintegro para el trabajo presencial por Alimentos Raag, McDonald's?	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho/a	14	43%
Satisfecho/a	18	57%
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	8	5%
Insatisfecho/a	0	0%
Muy insatisfecho/a	0	0%
<b>Total:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022

El 57% está satisfecho/a con la forma en que la compañía ha implementados las medidas para el reintegro para el trabajo presencia. Se tiene un gran porcentaje que también hace referencia a un nivel más alto de satisfacción con relación a la forma dígase muy satisfecho/a 43%. No se recibieron respuesta relacionada a los niveles de insatisfacción o neutra. Esto es una señal de que las diferentes estrategias aplicadas por la empresa han tenido un buen nivel de aceptación y que la forma que han manejado el proceso ha sido recibidos de forma correcta. La totalidad de los colaboradores actualmente se sienten satisfecho con las medidas que ha implementado la empresa para el retorno al trabajo presencial.

Este esfuerzo institucional garantiza el éxito a la organización, pues sus empleados se sienten cómodos con lo que hacen. Dicho esto, es fundamental destacar que los colaboradores representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, quienes, con su potencial, hacen posible que las organizaciones logren sus resultados, de allí la relevancia de ver a los colaboradores como un capital valioso. De hecho, se estima que la satisfacción laboral es un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y el compromiso con su trabajo (Gómez & Hidalgo, 2017).

**Tabla 3: Bienestar de los colaboradores en relación con las medidas implementadas**

<b>¿Consideras que las medidas implementadas para el reintegro al trabajo presencial satisfacen el bienestar de los colaboradores?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	32	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022

Tomando en cuenta que cuando se habla de “medidas implementadas para el reintegro al trabajo presencial satisfacen el bienestar” se hace referencia al adecuado manejo de los procesos y funcionamiento de la compañía en general en favor a los empleados. El total de los colaboradores 100% está de acuerdo con que la forma en que se han manejado los procesos y la compañía como tal es adecuada para el bienestar de estos.

Considerando así que los colaboradores actualmente se sienten seguros, en adecuado ambiente y condiciones según las diferentes medidas implementadas por la organización que buscan en primera instancia el bienestar de los colaboradores. Que según la Organización Internacional del Trabajo, el bienestar laboral es una combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales. Este responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizaciones como individuales en el contexto laboral (OIT, 2016).

**Tabla 4: Satisfacción con relación a las herramientas disponibles**

<b>¿Qué tan satisfecho/a te sientes con las herramientas y recursos que dispones para la realización de tus funciones en la presencialidad ?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy satisfecho/a	5	15%
Satisfecho/a	22	70%
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	5	15%
Insatisfecho/a	0	0%
Muy insatisfecho/a	0	0%
<b>Total:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald’s a través de la encuesta aplicada, año 2022

Se identificó que un 70% de los participantes está satisfecho con las herramientas que cuenta para trabajar desde casa. Así mismo el 15% está muy satisfecho, lo que significa que de acuerdo con la necesidad que tiene con su rol, las herramientas con la que cuenta son suficientes. El 15% tomo la opción neutra. Respondiendo de forma positiva a las asignaciones que se han realizado de los diferentes recursos o materiales y según las responsabilidades a su cargo. Esto garantiza un trabajo oportuno y de satisfacción para los empleados al poder estar contar con las herramientas suficientes para trabajar. Este resultado

va con lo que dice Robbins, (1998) que las herramientas en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo, colegas cooperadores y la disposición de herramientas de trabajo efectivas.

**Tabla 5: Efectividad de las acciones implementadas**

<b>¿Consideras que las acciones acogidas por la empresa para la vuelta a la presencialidad han sido efectivas?</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	30	94%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022

El 94% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con las acciones tomadas por la empresa a raíz del COVID-19 e indican que las mismas han sido efectivas para la vuelta a la presencialidad. Lo que indica que los colaboradores de alimentos Raag, conocen, validan y ejecutan las acciones tomadas por la empresa para el trabajo presencial.

Solo un 6% de los colaboradores no está de acuerdo ni en desacuerdo con el punto descrito anteriormente, pero ya con un 94% a favor, es evidente que la empresa hizo un gran trabajo para el cambio de trabajo virtual al trabajo presencial. Esto adquiere mucha relevancia para los gerentes de cualquier organización: una motivación laboral alta es esencial porque estimula la productividad y la cooperación de los demás (lo cual facilita que se alcancen los objetivos empresariales).



**Tabla 6: Expectativas de los colaboradores en relación con las medidas implementadas**

¿Superaron tus expectativas medidas implementadas por la empresa para la vuelta a la presencialidad ?	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	78%
De acuerdo	5	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	7%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total:</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022

La mayoría de los empleados (con 78% en totalmente de acuerdo y 15% con de acuerdo), entienden que sus expectativas fueron superadas ante las medidas implementadas por la institución. Esto demuestra que los esfuerzos institucionales fueron bien percibidos por los empleados, garantizando así su satisfacción laboral y su productividad. Así se logra que esta transacción de la virtualidad a la presencialidad, sea lo menos traumáticos y beneficiosos para los empleados. Gestionar las expectativas de los trabajadores no es una tarea fácil, especialmente hoy día, en los que confluyen diferentes características que dificultan este proceso. Por un lado están los cambios estructurales promovidos por la pandemia, que limitan la promoción laboral de manera vertical, tal y como hasta ahora se entendía. Las expectativas no pueden ser ignoradas por los gerentes, debido a que toda persona tiene expectativas sobre su futuro, sobre cómo será su vida. Elige una profesión en base a una idea preconcebida y al acceder a un puesto de trabajo tiene ciertas expectativas sobre su futuro en la empresa, su relación con los compañeros o sus posibilidades profesionales.

**Tabla 7: Productividad afectada en el trabajo presencial**

¿Consideras que su productividad se mejoró con el trabajo presencial?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	6%
No	30	94%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022

30 empleados de 32, consideran que su productividad no se mejoró con el trabajo presencial. Estos resultados dan oportunidad a que la compañía pueda identificar de ese porcentaje, cuáles son los roles y la razón por la que la productividad no está o no pudiera verse afectada, asegurándose de esta manera que los roles que estén trabajando desde casa realmente puedan hacerlo. Igualmente, aquellos casos en donde la productividad no se mejoró, habría que ver si es por razones personales que lo llevan a ello. Ver si la productividad se ve afectada por temas que no están atados a su rol sino más bien a factores externos, pues que la compañía pueda buscar una alternativa o mejorar la toma de decisión en ese sentido.

**Tabla 8: Condiciones ambientales o físicas en el trabajo presencial**

Luego del reintegro al trabajo presencial, ¿consideras seguras las condiciones ambientales o físicas para el trabajo presencial?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	94%
No	2	6%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022

Considerando así que los colaboradores actualmente se sienten seguros (con un 94%), en adecuado ambiente y condiciones según las diferentes medidas implementadas que buscan en primera instancia el bienestar de los colaboradores. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios,

etcétera. Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. La empresa debe de cuidar el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo. Esto es un valor a favor para los empleados, debido a que los puestos administrativos que no exigen mucho al empleado ni apelan a su necesidad de logro y ni siquiera a su atención producen tedio, monotonía, fatiga y, naturalmente, merma de la productividad.

**Tabla 9: Integración con los empleados al trabajo presencial**

Devuelta al trabajo presencial ¿Consideras positiva la integración del equipo después de ingresar al trabajo presencial?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022.

Respecto al trabajo presencial, la totalidad de los empleados considera como positiva la integración del equipo después de ingresar al trabajo presencial. La integridad laboral es una de las partes fundamentales dentro de las empresas, ya que su correcto desarrollo lleva a que cada acción que se realice cumpla con los principios que caracterizan a la organización y a sus empleados. Hoy en día muchas empresas suelen invertir recursos a los puntos de control como el clima laboral, la cultura organizacional y, recientemente, lo considerado como integridad laboral.

**Tabla 10: Motivación para asistir al trabajo todos los días.**

¿Ahora con el trabajo presencial, te motiva asistir a tu trabajo todos los días?	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	97%
No	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022.

El 97% de los empleados se sienten motivados para asistir al trabajo presencial todos los días. La motivación laboral es un elemento imprescindible en el equipo de trabajo ya que trae consigo un cambio cualitativo en la realización de tareas, pero al mismo tiempo contribuye a mantener un ambiente de trabajo sano y colaborativo.

Uno de los beneficios más relevantes de la motivación laboral es el compromiso de los empleados y la disponibilidad de los mismos a aportar más, desempeñarse mejor y alcanzar las metas tanto individuales como organizacionales.

Además de los comentados, existen otros beneficios importantes para la empresa cuando cuentas con colaboradores motivados como son los siguientes: Mayor productividad ya que el colaborador se desenvolverá mejor en sus tareas y contribuirá al logro de objetivos organizacionales. Y menor nivel de ausentismo ya que los empleados se sienten a gusto con su vida laboral.

**Tabla 11: Colaboración con los compañeros del departamento**

Luego del reintegro al trabajo presencial ¿Cuentas con la colaboración de sus compañeros del departamento?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	97%
No	1	3%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022.

La colaboración en un entorno laboral lleva al trabajo en equipo al siguiente nivel. El 97% de los empleados entienden que luego del reintegro al trabajo presencial se cuenta con la

colaboración de los compañeros del departamento. La colaboración laboral permite que los equipos compartan sus habilidades, talentos e ideas para alcanzar un objetivo común. Cuando se implementa correctamente, la colaboración en el trabajo puede tener un impacto positivo en el equipo o la organización. La colaboración reta a los empleados a pensar, articular y recibir claridad sobre sus competencias. Sirve de espejo que les da un vistazo de sus fortalezas y debilidades.

Cuando los miembros de un equipo colaboran, son capaces de utilizar el conocimiento, experiencia y habilidades de cada uno. Por ejemplo, puede que un miembro luche con habilidades de presentación, pero quizá se sabe todo sobre los aspectos técnicos involucrados. La colaboración efectiva permitirá que todos los miembros compartan sus talentos y encuentren una solución óptima a cada problema. Esto aumentará las posibilidades de que la empresa logre más en menos tiempo.

**Tabla 12: Se sintió bienvenido cuando ingreso en la empresa**

Luego del reintegro al trabajo presencial ¿Se ha sentido/a bienvenido/a?	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022.

Según se muestra en esta investigación, la empresa ha implementado un buen programa de Onboarding. Al presentar con un 100% de sus empleados, sentirse bienvenidos al trabajo presencial. Y salir de la comodidad del trabajo desde la casa. El Onboarding es una práctica que busca acelerar la incorporación del capital humano a la institución o empresa. Está centrado en la orientación de los colaboradores a fin de ayudarles a adaptarse y adentrarlos al 100% a la cultura empresarial. El propósito del Onboarding es impulsar al nuevo capital humano a comprender cada aspecto de su quehacer laboral. Esto le permitirá:

Desempeñar de forma adecuada su tarea dentro del puesto. Lograr que se sienta valorado entre sus compañeros y por la empresa.

Entre los principales beneficios del Onboarding se encuentran el lograr que el nuevo personal se sienta bienvenido en su entorno, propiciar un entendimiento claro sobre las actividades y los procesos dentro de la empresa y ayudar a comprender y generar arraigo de los objetivos y valores dentro de la cultura organizacional.

De este modo, los nuevos miembros del equipo pueden crear una buena relación con sus colegas y superiores en poco tiempo. Esto les genera un sentido de pertenencia en la empresa para lograr una integración natural y exitosa.

**Tabla 13: El ambiente de trabajo**

Luego del reintegro al trabajo presencial ¿Consideras que existe un mejor ambiente de trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	87%
No	4	13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos extraídos de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's a través de la encuesta aplicada, año 2022.

Contar con un ambiente laboral adecuado favorece un incremento sustancial del bienestar del trabajador y, con ello, de su productividad. Un 87% de los empleados consideran que existe un mejor ambiente de trabajo comparando el trabajo presencial con el trabajo virtual, estos se sienten más cómodos de forma presencial.

El ambiente laboral es el conjunto de relaciones que se dan en la cotidianidad del trabajo entre los colaboradores y en su trato con la empresa. Para ambos, dicho ambiente es

un espacio de convivencia en el que transcurre la mayor parte del día de las personas. De ahí su importancia, pues tiene una incidencia directa en la experiencia del cliente interno. Es decir, en su relación con la empresa; en su satisfacción con el trabajo; en su bienestar y en su productividad.

Por ello, parte importante de la gestión empresarial de la dirección de la compañía es garantizar unos niveles apropiados en campos como la generación de confianza, el acceso a la información, la creación de unos códigos de comportamiento claros y concisos, y el impulso de un modelo de liderazgo inclusivo. Un ambiente laboral agradable, relajado y productivo, en el que cada individuo sea consciente del compromiso de la compañía con la excelencia, exista una comunicación fluida y exista una cooperación interdepartamental e interpersonal adecuadas, es una apuesta segura en favor de la motivación y los resultados.

**Tabla 15. Presentación de productividad año 2021**



Fuente: Datos extraídos del sistema CRM de la empresa Alimentos Raag, McDonald's, año 2022.

Siendo así el mes de octubre, el mes de mayor productividad llegando a 250. Y con diciembre el mes de menor productividad. Es posible que este mes sea el de menor productividad, por los días festivos que tiene este mes, y por el mismo cierre de año, ya las metas institucionales han sido alcanzadas, por ende tiende a relajarse laboralmente, y con este disminuir la productividad. La productividad laboral se ha convertido en un problema para muchas empresas y autónomos. Al principio, los trabajadores y empresarios se sienten motivados y la productividad no se ve afectada. Sin embargo, cuando se entra en una dinámica estable esta productividad empieza a reducirse.



**Tabla 16. Presentación de productividad año 2022**



Fuente: Datos extraídos del sistema CRM de la empresa Alimentos Raag, McDonald's, año 2022.

Ya para los meses de febrero a abril del año 2022, el reporte del sistema CRM del departamento de recursos humanos de la organización, muestra cómo evoluciona la productividad de los empleados. Siendo el mes de febrero el mes de menor productividad, y abril el mes de mayor productividad con un 250. Mostró así una tendencia positiva de crecimiento de la productividad de los meses febrero-abril, del año 2022. La productividad laboral es la cantidad de trabajo provechoso que se realiza en un tiempo determinado.

Esta cantidad de trabajo útil debe ser la máxima posible, y debe ir en aumento para rentabilizar al máximo las jornadas laborales, estos meses fueron los meses de mayor logro para el colectivo, debido a que aumento su productividad. Mejorar la productividad no consiste en trabajar más, consiste en trabajar mejor. Para trabajar hay que sumergirse en una tarea evitando distracciones.

## 4.2 Conclusiones

Para concluir el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta los diferentes aspectos que se han estado evaluando durante todo el desarrollo de la investigación. Para así poder dar respuesta a como es el impacto de la reintegración laboral presencial luego del trabajo virtual pandemia COVID-19 en empleados de la empresa Alimentos Raag, McDonald's, periodo Enero-Abril 2022.

Estudiando las medidas que han implementado la empresa para el retorno a la presencialidad, qué impacto ha tenido en los colaboradores, sobre todo, cambios en la forma de readaptación al trabajo presencial. Todo lo anterior mencionándolo con la empresa seleccionada para esta investigación. Por lo que, con las informaciones levantadas, el análisis documental realizado y los resultados del instrumento que fue aplicado se pudo identificar que se cumplió con todos los objetivos planteados, tanto el general como los objetivos específicos. Para los cuales se obtuvo las siguientes conclusiones:

Dentro del primer objetivo de investigación sobre describir la percepción que tienen los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's luego de reintegrarse a sus labores presenciales posterior al trabajo virtual por la pandemia COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022. Se concluye que estos empleados tienen una percepción positiva sobre los esfuerzos que hace la institución para el trabajo presencial. El 97% de los empleados se sienten motivados para asistir al trabajo presencial todos los días. Siendo este un factor determinante para la percepción sobre el trabajo presencial.

La motivación laboral es un elemento imprescindible para toda organización, ya que contribuye a mantener un ambiente de trabajo sano y colaborativo. Existen otros beneficios importantes para la empresa cuando se cuenta con colaboradores motivados como es mayor productividad y menor nivel de absentismo.

Otro dato que afianza el argumento de que los empleados tienen una percepción positiva sobre el reintegro al trabajo presencial, es que los resultados de la investigación, muestran que colaboradores actualmente se sienten seguros, en adecuado ambiente y condiciones según las diferentes medidas implementadas que buscan en primera instancia el bienestar de los colaboradores. Esto es una gran responsabilidad de la organización, ya que los empleadores, dentro de sus responsabilidades tienen la de proporcionar un ambiente de trabajo seguro para sus colaboradores, libre de cualquier peligro y cumplir con toda la normatividad vigente en materia de salud ocupacional que garantice la seguridad y la salud en el trabajo. Es por ello que el empleador debe identificar todos los riesgos a los que están expuestos sus trabajadores y tomar las medidas necesarias para que éstos no ocasionen accidentes de trabajo o posibles enfermedades laborales.

El 94% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo con las acciones tomadas por la empresa a raíz del COVID-19 e indicaron que las mismas han sido efectivas para la vuelta a la presencialidad. Lo que indica que los colaboradores de alimentos Raag, conocen, validan y ejecutan las acciones tomadas por la empresa para el trabajo presencial. Entendiendo que las expectativas laborales son la visión de lo que desea un empleado que pase en su vida laboral. La mayoría de los empleados, entienden que sus expectativas fueron superadas ante las medidas implementadas por la institución. Dejando establecido así que los esfuerzos institucionales fueron bien percibidos por los empleados, garantizando así su satisfacción laboral y su productividad. Así se logra que esta transición de la virtualidad a la presencialidad sea con éxitos.

Otro dato a resaltar, es que al tener una actitud positiva y la organización garantizarles un buen ambiente laboral, los colaboradores se sienten más satisfechos al trabajar y genera un ambiente de trabajo seguro y por ende un ambiente saludable en donde se controlan los riesgos o donde se toman todas las medidas prácticas razonables y factibles

para reducir los riesgos a un nivel aceptable y donde se integra la prevención como parte de la cultura organizacional.

El segundo objetivo que fue el determinar la satisfacción laboral que presentan los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's luego de reintegrarse a sus labores presenciales posterior al trabajo virtual por la pandemia COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022. Se puede concluir que gran parte de los empleados se siente satisfecho con las medidas presentadas por la empresa. Con un 57% de los empleados, se reportó estar satisfecho/a con la forma en que la compañía ha implementados las medidas para el reintegro para el trabajo presencial. Se tiene un gran porcentaje que también hace referencia a un nivel más alto de satisfacción con relación a la forma dígase muy satisfecho/a 43%. Se puede definir la satisfacción laboral como el nivel de agrado que siente una persona con respecto a su trabajo.

La totalidad de los colaboradores actualmente se sienten satisfecho con las medidas que ha implementado la empresa para el retorno al trabajo presencial. Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias.

Es decir, que antes que la tecnología, capital y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad.

De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

Se identificó que un 70% de los participantes está satisfecho con las herramientas que cuenta para trabajar desde casa. Así mismo el 15% está muy satisfecho, lo que significa que de acuerdo con la necesidad que tiene con su rol, las herramientas con la que cuenta son suficientes. Una herramienta es un instrumento que permite desarrollar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea. Hay empresas en las que sucede que los empleados intentan hacer su trabajo pero no pueden. Por mucho empeño que ponen, si no tienen las herramientas necesarias o las que tienen a su disposición no funcionan como deberían, el resultado es catastrófico. Las organizaciones tienen que evitar el tener herramientas obsoletas o deficientes, pues eso desmotiva mucho a los empleados.

Ya para el último objetivo sobre identificar el impacto en la productividad de los empleados administrativos de Alimentos Raag, McDonald's la reintegración laboral de manera presencial posterior al trabajo virtual por la pandemia COVID-19 en el periodo Enero-Abril 2022.

Según el reporte de productividad del software institucional especializado para medir el desempeño y productividad de los empleados, haciendo una comparación entre los últimos meses del año 2021 y los primeros meses del año 2022, no hay diferencia marcada, no hubo ningún impacto en la productividad ni a favor ni en contra que afectara en gran magnitud la productividad de los empleados.

Haciendo comparación en ambos periodos, el nivel máximo alcanzado fue de 250 no hubo ni crecimiento ni disminución en la productividad. A pesar de que se pueda pensar que

el volver al trabajo presencial, esto iba a impactar la productividad de alguna forma u otra, esta investigación demuestra que no.

En un estudio publicado en Harvard Business, identificó las razones por las cuales no se disminuyó en el rendimiento de los colaboradores que optan por el trabajo en casa, en vez del trabajo en la empresa. Son tres motivos principales: el trabajo mantiene su importancia, se mantiene el control sobre los procesos y los empleados mantienen la sensación de pertenecer a una comunidad. En el contexto actual, el trabajo a distancia ya no es solo una modalidad flexible para mejorar la calidad de vida de los empleados: es el esquema indicado para cuidar la salud de la población, sin detener las actividades productivas.

De forma total, o para sus funciones administrativas, cada vez más compañías están implementando el trabajo remoto como una alternativa a la suspensión de labores, en tiempos de pandemia. Sin embargo, el trabajo a distancia no es una solución absoluta. Igual que el esquema tradicional, debe responder a objetivos, utilizar herramientas laborales adecuadas y recibir retroalimentación oportuna para ser altamente productivo.

Un punto que resalta la investigación, es que 30 empleados de 32, consideran que su productividad no se mejoró con el trabajo presencial. Este resultado coincide con lo reportado por el programa de desempeño de la organización en el cual no hay diferencia alguna en el desempeño del trabajo virtual y el trabajo presencial. Esto es un punto de reflexión para la organización, ya que sus números se mantuvieron estables durante toda la pandemia. Aunque la productividad se centra en mejorar este rendimiento en el trabajo, sus objetivos no solo son producir más resultados en un menor tiempo. Lo cierto es que también tiene como fin tanto desarrollar hábitos laborales y ritmos de vida más saludables como alcanzar un equilibrio satisfactorio entre ocio y trabajo para generar un mayor bienestar que, a su vez, repercuta en un mejor rendimiento.

### 4.3 Recomendaciones

- Se recomienda continuar con la investigación y ver a largo plazo de cómo va la adaptación de los empleados al trabajo presencial.
- Se recomienda a la empresa seguir con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad correspondiente para el uso de la oficina, evitando así los riesgos de contagio.
- Se recomienda a los supervisores de áreas mantener un buen clima laboral. Con un ambiente laboral positivo contribuye a un mejor rendimiento y estar más comprometidos con el puesto de trabajo.
- También se señala la necesidad de establecer las políticas de teletrabajo a nivel institucional de modo que esto responda a las antiguas y nuevas necesidades en el escenario de la emergencia sanitaria que hoy vive el mundo por si se vuelve a cerrar todo.
- Que la organización se prepare y prevé antes las dificultades que algunos empleados pueden tener en el proceso de transición hacia el trabajo presencial, bien sea por el acceso a recursos, por las capacidades o habilidades que tenga en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para trabajar, entre otras.
- Que se determinen los cargos que pueden adaptarse al teletrabajo, y los que necesariamente deban continuar en la modalidad presencial, la empresa debe analizar si hay puestos que puedan seguir laborando de manera virtual.
- En términos financieros también se deben realizar los ajustes necesarios, de manera que se puedan identificar tanto las ventajas como las desventajas que la empresa encuentra para su transición hacia el trabajo presencial.

## Parte 5. Consultas Bibliográficas

### 5.1. Referencias Bibliográficas

- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología* III(V). Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Babatina, D. (2017). *Psicología Organizacional*. Bogotá: Fundación Universitaria del Area Andina.
- Bonilla, P. (2021). 8 Formas prácticas de motivar a tus empleados durante el teletrabajo. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/8-formas-practicas-de-motivar-a-tus-empleados/>
- Briones, I. (2020). *Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19*. Dom. Cien., ISSN.
- Departamento de Prevención de Riesgos Laborales chileno. (2013). Dimensiones del método CoPsoQ-istas21. Recuperado de: <https://www.um.es/documents/3423001/16706633/3.+Dimensiones+psicosociales+ISTA+S.pdf/b5091681-eab4-41b6-8202-53e4ba34133d>
- Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1): 71-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Espiñeira, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. España: Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña.
- García, R., Guevara, M. & Mella, L. (2014). Calidad de vida laboral de teletrabajadores, en el entorno de trabajo que utilizan las tecnologías de la información y la comunicación en la República Dominicana. Recuperado de: <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1278/CISO20083303-442-461.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública*, 29(2), 237–241. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.



- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2004). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de: [http://istas.net/descargas/m\\_metodo\\_istas21.pdf](http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf)
- Lahmann, J. (2019). La empresa motivada. Barcelona, España: 1ra. Edición, Libros de Cabecera, S.L.
- McCulley, L. (2020). Lockdown: Homeworkers putting in extra hours-instant messaging up 1900%. Obtenido de <https://www.thehrdirector.com/business-news/theworkplace/new-data-over-a-third-38-admit-to-working-longer-hours-when-working-fromhome/>
- Ministerio de Trabajo. (2012). Código de Trabajo de la República Dominicana: Ley 16-92. Santo Domingo, República Dominicana.
- Ministerio de Trabajo. (2020). Resolución No. 007/2020, sobre medidas preventivas para salvaguardar la salud de las personas trabajadoras y empleadoras ante el impacto del coronavirus (COVID -19) en la República Dominicana. Santo Domingo República Dominicana: Ministerio de Trabajo.
- Ministerio de Trabajo. (2020). Resolución Núm. 23/2020, sobre la regulación del teletrabajo como modalidad especial de trabajo. Santo Domingo, República Dominicana: Gobierno de la República Dominicana.
- Molina, A. (2014). Programa de satisfacción laboral para el personal de una compañía multinacional con sede en Guatemala Prestadora de servicios de valor agregado en telecomunicaciones para la Región de Latinoamérica y Estados Unidos Ubicada en la Ciudad de Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos.
- Morales, L. (2020). Relaciones Laborales. Organización Internacional de Empleadores. Recuperado de: <https://www.ioe-emp.org/es/prioridades-politicas/relaciones-laborales>
- Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2013). Riesgos psicosociales: Inseguridad laboral. Recuperado de: <http://www.observatorioriesgospsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/29.Inseguridad%20Laboral.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (15 de Abril de 2020). Guía Práctica: El teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 y después de ella. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio, y el trabajo basado en el domicilio. Recuperado de:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms\\_758333.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). COVID – 19 y el Mundo del Trabajo: Punto de partida, respuesta y desafíos en República Dominicana. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_755526.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_755526.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella Guía práctica. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). Las Normas de la OIT y la COVID-19 (Coronavirus). Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---normes/documents/publication/wcms\\_739939.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf)

Orozco, E., López, E., López, P. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. Revista Virtual de Ciencias Sociales y Humanas "Psicoespacios".

Paramo, D. (2002). La salud organizacional, tema de investigación en administración. (14-20). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/229559178.pdf>

Robbins, S. (2012). Comportamiento organizacional. Pearson/Prentice Hall.

Urzua, A. & Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Terapia psicológica. Vol. 30, N.1, 61-71. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf> Alvarado, K. (2014). Medir el grado de satisfacción laboral en la empresa Pinturas Ultracolor. Juan Sarabia, México: Instituto Tecnológico de la Zona Maya.

## ANEXOS



07 de febrero, 2022.  
Santo Domingo, R.D.

Lic. Carla Lizondo  
**Gerente de Recursos Humanos**  
**Alimentos Raag**  
**Sus Manos. -**

*Distinguida:*

*Cortésmente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar el permiso formal para que la estudiante **Astrid Paulette Martínez De La Rosa**, matrícula **16-1025** puedan aplicar una encuesta a algunos empleados de su institución, esta investigación les servirá de soporte con miras a completar su formación académica, con el tema: **Impacto del aislamiento social por Covid 19 en los colaboradores de la empresa Alimentos Raag**".*

*La joven ha completado el plan de estudio de psicología industrial en esta universidad y actualmente se encuentra en la realización de su trabajo de grado, para la obtención de su título de Licenciatura.*

*Agradeciendo de antemano, atentamente le saluda,*

Atentamente,  
  
**Licda. Marisol Yvonne Guzman**  
Directora Escuela Psicología



## Encuesta utilizada

Estudio de la reintegración laboral de manera presencial en tiempos de pandemia en empleados la empresa Alimentos Raag, McDonald's período Enero-Abril 2022

Déjanos saber tu opinión sobre el retorno trabajo presencial. Favor de ser lo más sincero posible, no hay preguntas faltas ni verdaderas, es solo su criterio

¿Qué tan satisfecho/a estas con las medidas implementadas para el reintegro para el trabajo presencial por Alimentos Raag, McDonald's? \*

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a
- Insatisfecho/a



[https://docs.google.com/forms/d/1h4Kn9LdLbw665cInOT8zf3UjJLxAG-HaPhfM9zi49\\_M/edit?ts=62797009](https://docs.google.com/forms/d/1h4Kn9LdLbw665cInOT8zf3UjJLxAG-HaPhfM9zi49_M/edit?ts=62797009)

1/5

¿Consideras que las medidas implementadas para el reintegro al trabajo presencial satisfacen el bienestar de los colaboradores? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Qué tan satisfecho/a te sientes con las herramientas y recursos que dispones para la realización de tus funciones en la presencialidad? \*

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

¿Consideras que las acciones acogidas por la empresa para la vuelta ala presencialidad han sido efectivas? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo



Totalmente en desacuerdo

¿Superaron tus expectativas medidas implementadas por la empresa para la vuelta a la presencialidad? \*

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

¿Consideras que su productividad se mejoró con el trabajo presencial? \*

SI

NO

Luego del reintegro al trabajo presencial, ¿consideras positivas las condiciones ambientales o físicas para el trabajo presencial? \*

SI

No

¿Consideras que tu productividad trabajando presencial es mejor que trabajando desde \*

Sí



No

Devuelta al trabajo presencial ¿Consideras positiva la integración del equipo después de ingresar al trabajo presencial? \*

Sí

No

Ahora de vuelta al trabajo presencial. ¿Ha tenido más Participación en las decisiones de su departamento? \*

Sí

No

¿Ahora con el trabajo presencial, te motiva asistir a tu trabajo todos los días? \*

Sí

No

Luego del reintegro al trabajo presencial ¿Cuentas con la colaboración de sus compañeros del departamento? \*

Sí

No



SI

No

Luego del reintegro al trabajo presencial ¿Se ha sentido/a bienvenido/a? \*

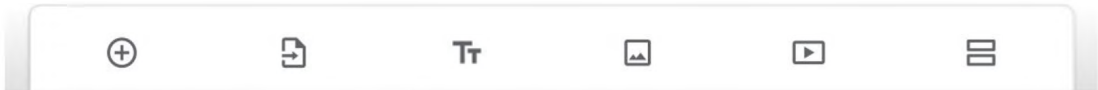
SI

No

Luego del reintegro al trabajo presencial ¿Consideras que existe un mejor ambiente de trabajo? \*

Sí

No





## Tesis Astrid

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unphu.edu.do">repositorio.unphu.edu.do</a> Fuente de Internet	11%
2	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	10%
3	<a href="https://blogs.iadb.org">blogs.iadb.org</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://institutosalamanca.com">institutosalamanca.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://www.omddominicana1.com">www.omddominicana1.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.esan.edu.pe">repositorio.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://doaj.org">doaj.org</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://datos.bancomundial.org">datos.bancomundial.org</a> Fuente de Internet	<1%