

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**EL IMPACTO EN LA MOTIVACIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE
OPERACIONES COMERCIALES DE LA
EMPRESA LUZ DEL SUR DURANTE
PANDEMIA DEL COVID 19**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Carla Sofia Alcalde Chumbiray

Código 20132515

Wendy Katherine Tiznado De La Cruz

Código 20133219

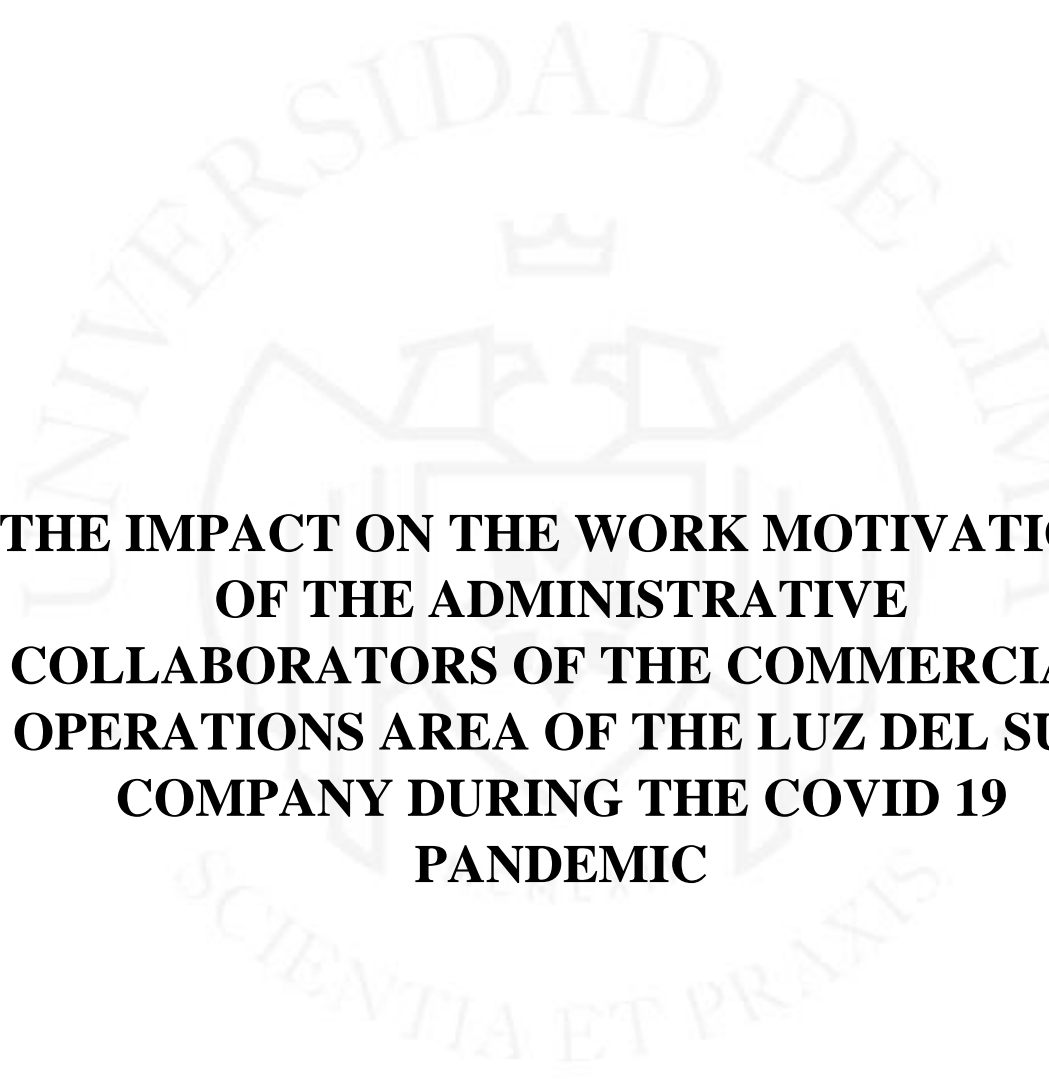
Asesor

Elizabeth Raquel Otero Ibáñez

Lima – Perú

Marzo de 2022





**THE IMPACT ON THE WORK MOTIVATION
OF THE ADMINISTRATIVE
COLLABORATORS OF THE COMMERCIAL
OPERATIONS AREA OF THE LUZ DEL SUR
COMPANY DURING THE COVID 19
PANDEMIC**



Dedicatoria:

A nuestros padres que nos brindaron todo su apoyo durante nuestra vida para así llegar a las personas que somos el día de hoy.



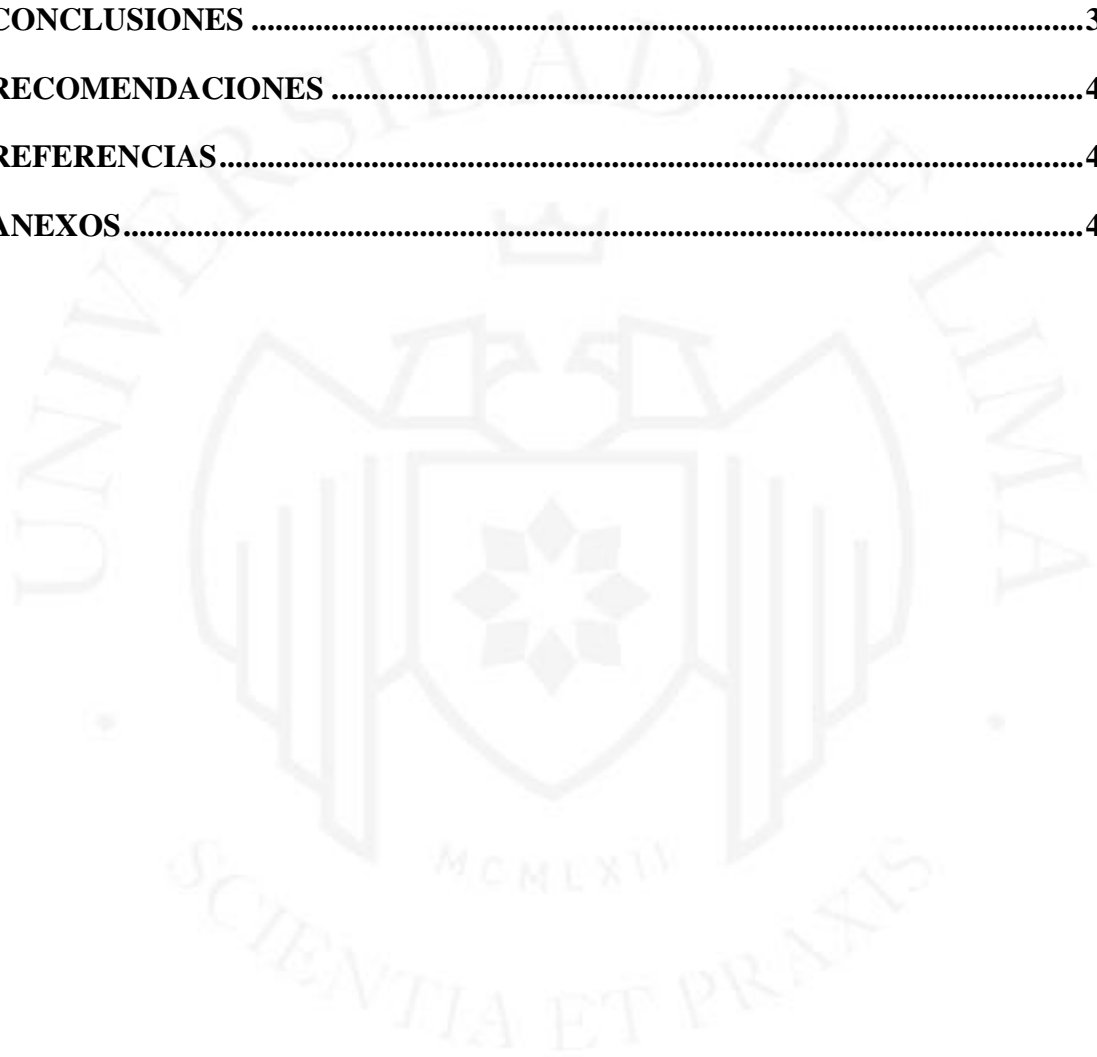
Agradecimiento:

En primer lugar, queremos agradecer a la profesora Elizabeth Raquel Otero Ibañez, que fue nuestra asesora y nos acompañó en el proceso de nuestra tesis. Después, también agradecer a la Universidad de Lima por ofrecernos excelentes profesores, los cuales, nos aportaron de mucho conocimiento en nuestra etapa universitaria. Finalmente, agradecer a nuestras familias y amigos que nos apoyaron durante el trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción de la situación problemática	3
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Importancia de la investigación	5
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	6
1.5. Limitaciones del estudio	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes preliminares de la investigación	7
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Definición de términos básicos	16
.. CAPITULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1. Hipótesis de la investigación.....	18
3.1.1. Hipótesis general	18
3.1.2. Hipótesis específicas	18
3.2. Variables y Operacionalización de variables	19
3.2.1. Variables.....	19
3.2.2. Operacionalización de las variables	19
3.3. Aspectos deontológicos de la investigación.....	21

CAPITULO IV: METODOLOGÍA	22
4.1. Diseño metodológico	22
4.2. Diseño muestral.....	23
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	23
CAPITULO V: INFORME FINAL	24
5.1. Discusión.....	24
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	43



ÍNDICE DE FIGURAS

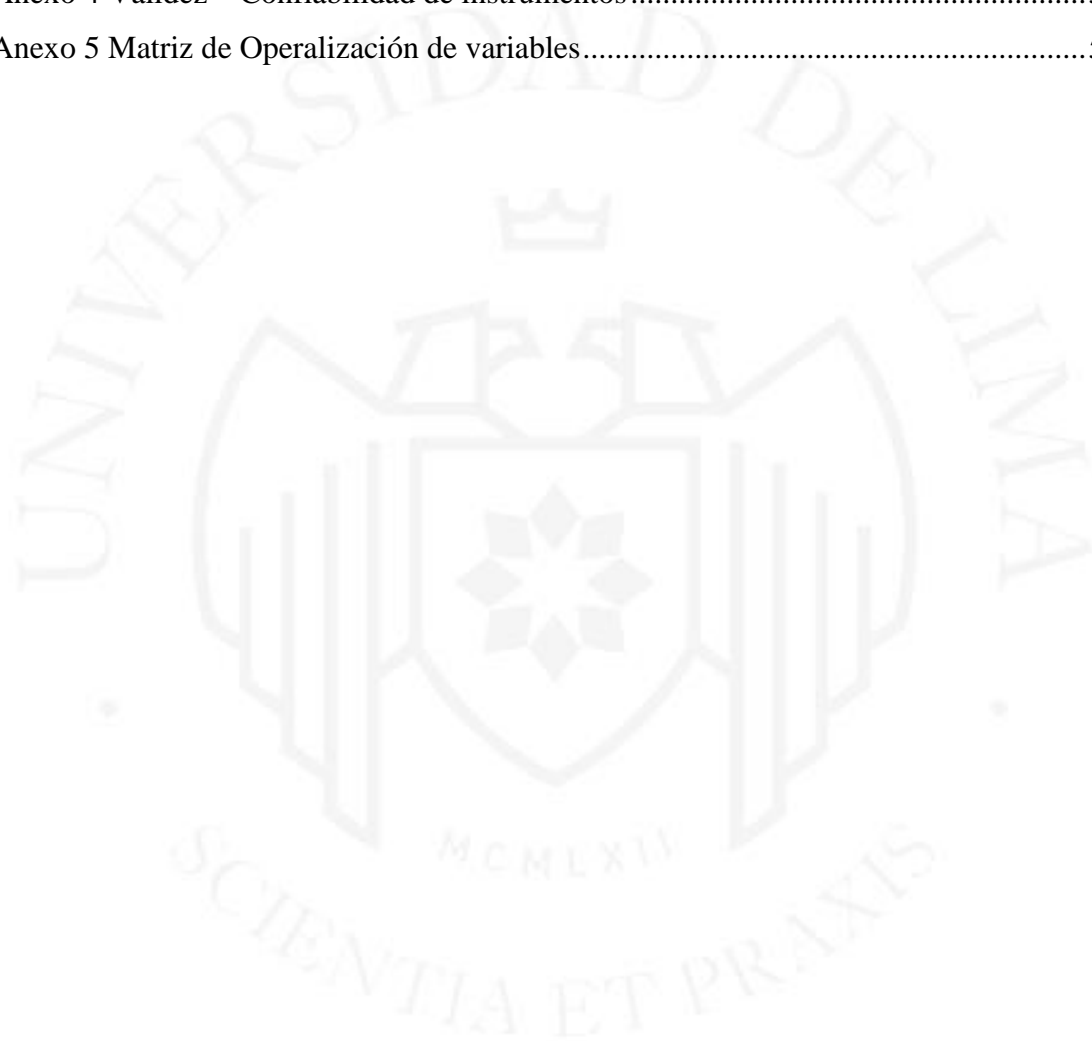
Figura 3.1 Operacionalización de la variable 1	19
Figura 3.2 Operacionalización de la variable 2	21
Figura 5.3 Género	24
Figura 5.4 Edad	25
Figura 5.5 Antigüedad de permanencia en la empresa	25
Figura 5.6 Nivel de estudios.....	26
Figura 5.7 Condición laboral	26
Figura 5.8 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)	27
Figura 5.9 Resultado de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)	27
Figura 5.10 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)	28
Figura 5.11 Resultado de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)	28
Figura 5.12 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)	29
Figura 5.13 Resultado de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)	29
Figura 5.14 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de seguridad)	30
Figura 5.15 Resultado de la escala de Likert (Necesidad de seguridad)	30
Figura 5.16 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de seguridad)	31
Figura 5.17 Resultado de escala de Likert (Necesidad de seguridad)	31
Figura 5.18 Respuesta de escala de Likert (Necesidad social)	32
Figura 5.19 Resultado de la escala de Likert (Necesidad social).....	32
Figura 5.20 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad social)	33
Figura 5.21 Resultado de la escala de Likert (Necesidad social).....	33
Figura 5.22 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)	34
Figura 5.23 Resultado de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)	34
Figura 5.24 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)	35

Figura 5.25 <i>Resultado de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)</i>	35
Figura 5.26 <i>Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)</i>	36
Figura 5.27 <i>Resultado de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)</i>	36
Figura 5.28 <i>Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)</i>	37
Figura 5.29 <i>Resultado de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)</i>	37



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	43
Anexo 2 Cronograma.....	46
Anexo 3 Instrumentos de investigación.....	47
Anexo 4 Validez – Confiabilidad de instrumentos.....	56
Anexo 5 Matriz de Operalización de variables.....	59



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de operaciones comerciales de la empresa Luz del Sur durante la pandemia del COVID 19. Con el fin de confirmar esta hipótesis, nos hemos basado en relacionar la Teoría de la Pirámide de Maslow con las necesidades que tienen los colaboradores administrativos.

Para la recolección de datos, elaboramos una encuesta que fue aplicada a 81 personas, que son los colaboradores administrativos del área de operaciones comerciales de la empresa Luz del Sur y las preguntas se encuentran relacionadas a cada necesidad de la Teoría de la Pirámide de Maslow. Para realizar el análisis de las respuestas del cuestionario, se utilizó el programa SPSS vs 27 (2021).

Finalmente, los resultados evidencian que la pandemia sí afectó a alguna necesidad en específico que tienen los trabajadores (Teoría de la Pirámide de Maslow).

Línea de Investigación: 31.b4

Palabras claves: Motivación laboral, Pandemia COVID 19, Teoría de la Pirámide de Maslow, Teletrabajo y Seguridad.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the impact on the work motivation of the administrative collaborators of the commercial operations area of the company Luz del Sur during the COVID 19 pandemic. In order to confirm this hypothesis, we have based ourselves on relating Maslow's Pyramid Theory with the needs that the administrative collaborators have.

For data collection, we elaborated a survey that was applied to 81 people, who are the administrative collaborators of the commercial operations area of the company Luz del Sur and the questions are related to each need of Maslow's Pyramid Theory. To analyze the answers of the questionnaire, the SPSS vs27 (2021) program was used.

Finally, the results show that the pandemic did affect the needs of the workers (Maslow's Pyramid Theory).

Line of research: 31.b4

Keywords: Work motivation, Covid 19 pandemic, Maslow's Pyramid Theory, Telework and Security.

INTRODUCCIÓN

El problema del COVID 19 a nivel mundial es un tema muy conocido y recurrente en el día de hoy, es un problema que afecta a todas las personas sin importar su sexo, religión, nacionalidad, nivel socioeconómico o sus impedimentos físicos o mentales, sin lugar a duda podemos decir que es un problema tanto de ciudadanos como de empresas.

La pandemia ha logrado impactar fuertemente en las empresas, influyendo en los puestos de trabajo, en las tareas a desempeñar; y en la calidad de vida (seguridad, bienestar, salud) de los empleados. Por esta razón, la gran solución para las posiciones de empleos administrativos ha sido realizar la modalidad de “home office”, que consiste en hacer las funciones laborales desde nuestros hogares. Si bien esta modalidad ya existía desde hace mucho, ha sido la solución al actual problema de la pandemia COVID 19, también ha traído inconvenientes a la motivación en los colaboradores debido a que ya no se respetan los horarios personales (feriados, fines de semana, entre otros) de los trabajadores.

A lo largo de estos meses, el país ha estado en aislamiento social y a las personas les ha costado adaptarse a esta modalidad de trabajo ya que algunas no contaban con las herramientas de trabajo necesarias para laborar desde sus hogares. Por ejemplo, algunas organizaciones proporcionan computadoras, internet de alta velocidad, sillas ergonómicas y entre otros elementos en las oficinas de trabajo, sin embargo, actualmente se sabe que la mayoría de los colaboradores no cuentan con todas esas herramientas en sus hogares, por lo que han tenido dificultades para poder desempeñar sus funciones y adaptarse a la forma de trabajo.

Entendiendo la importancia que el desarrollo de las empresas representa para el progreso económico del país y que precisamente el apoyo de los colaboradores puede ser determinante en esta coyuntura, es que decidimos investigar acerca de cómo se ha visto afectada la motivación laboral con respecto a los problemas que ha conllevado la pandemia COVID 19 en los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur. En pocas palabras, los trabajadores administrativos necesitan estar motivados y psicológicamente sanos; y en la actualidad muchos empleados se han visto perjudicados mentalmente. Por lo que confiamos que

nuestra investigación nos dará respuestas sobre que hizo que los colaboradores se vean desmotivados y que posibles soluciones pueden realizar la empresa Luz del Sur en favor de su personal para asegurar un equipo humano eficiente y pertinente.



CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

El aislamiento social provocado por la pandemia COVID 19 que azotó nuestro país ha transformado la vida normal como la conocíamos y entre estos cambios se encuentra la modalidad de trabajo de los colaboradores administrativos de Lima Metropolitana.

En consecuencia, el reto del día de hoy de las organizaciones para que sean más competitivas y rentables es innovar en sus operaciones, ya sea sobre su giro de negocio y/o la forma de trabajar, no obstante, estos cambios conllevan sacrificios en sus procesos. Uno de los factores que se ha visto más sacrificado es el factor humano debido a que la actual pandemia amenaza con sus vidas y su forma de trabajo, se ha evidenciado en estos meses despidos masivos e incumplimiento en las remuneraciones debido a la enfermedad que nos ataca a nivel mundial.

Estas consecuencias han afectado negativamente en la motivación laboral por lo que consideramos que requiere ser estudiado a profundidad con el fin de poder establecer las causas o factores que estarían originando este problema y dar posibles soluciones a corto plazo para que no haya consecuencias de mayor escala en un futuro. Por esta razón, elegimos enfocar nuestro estudio en los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el impacto de la pandemia COVID 19 en la motivación laboral en los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de estrés de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia del COVID 19?
- ¿Cuáles son las diferencias de la estabilidad laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia del COVID 19?
- ¿Cuáles son las diferencias de las relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia de la pandemia COVID 19?
- ¿Cuáles son las diferencias en el reconocimiento laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia de la pandemia COVID 19?
- ¿Cuáles son las diferencias en el desarrollo profesional de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia de la pandemia COVID 19?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la pandemia COVID 19 en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia del COVID 19.
- Comparar las diferencias de la estabilidad laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante de la pandemia COVID 19.

- Comparar las diferencias de las relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante de la pandemia COVID 19.
- Comparar las diferencias del reconocimiento laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante de la pandemia COVID 19.
- Comparar las diferencias del desarrollo profesional en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante de la pandemia COVID 19.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

El problema de esta investigación se justifica debido a que la pandemia COVID 19 provocó que nuestro país incurra al aislamiento social obligatorio, por ende, la modalidad de trabajo tuvo que cambiar drásticamente de un día a otro para todos los colaboradores administrativos, en su mayoría, claramente no se encontraban preparados para este fuerte cambio. Por esta razón, se ha evidenciado una fuerte disminución en la motivación laboral.

Además, el mundo laboral continúa en adaptación en esta nueva modalidad de trabajo llamada “home office” ya que muchas funciones se realizaban de manera presencial y ahora todos los procesos deben presentarse de forma virtual. Como resultado, los empleados dedican más horas de trabajo en comparación de cuando iban a una oficina a laborar evidenciando que no se respetan los horarios laborales y tampoco se les considera horas extras de trabajo provocando en ellos desmotivación laboral y por ende malos resultados.

En este caso, decidimos enfocar nuestra investigación en la empresa Luz del Sur, en específico, en los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales. Dicha empresa otorga el servicio de distribución de energía eléctrica a los hogares, empresas, plantas y entre otras instalaciones que se ubican en la zona sur y este de Lima. Por esta razón, las operaciones de la organización no han parado y es más ha aumentado la carga de trabajo ya que el área de Operaciones Comerciales se encarga de ver los casos de cortes y reconexiones de luz. En la actualidad, el gobierno

en conjunto con Luz del Sur se ha encargado de tratar de no quitar la energía eléctrica a los ciudadanos por la emergencia sanitaria.

Los colaboradores se han visto forzados a trabajar más horas para solucionar los problemas técnicos que han tenido los ciudadanos, por ejemplo, cortes de luz, demoras en la reconexión del servicio y deudas sobreestimadas. En conclusión, los trabajadores de Luz del Sur han estado bajo mucha presión en los últimos meses y consideramos necesario saber si se encuentran motivados y cuáles son sus necesidades, y a su vez proponer soluciones si fuese posible.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable, porque contamos con la información de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur y a su vez la teoría que aplicamos (Teoría de la pirámide de Maslow) se encuentra presente en los aspectos importantes que toma en cuenta un trabajador para estar motivado. Además, contamos con los conocimientos y el presupuesto para poder llevar a cabo este proyecto.

1.5. Limitaciones del estudio

Actualmente, como administradoras tenemos las herramientas necesarias como el conocimiento y los contactos para poder llevar a cabo esta investigación, sin embargo, contamos con dos limitaciones en este estudio. El primero es la pandemia COVID 19 ya que nos limita a nosotras a poder ir a la misma empresa o poder comunicarnos con un colaborador en vivo y en directo para poder tener un testimonio de manera más fluida. Y la segunda limitación es la restricción que tiene la compañía para darnos información, porque, cierta data es confidencial y no la pueden compartir con nosotras.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes preliminares de la investigación

En la siguiente investigación indagaremos en sus antecedentes enfocándonos en nuestras variables: la pandemia COVID 19 y la motivación laboral. Algunas investigaciones tratan temas relacionados con nuestra hipótesis de investigación, por ejemplo, los problemas que trajo el aislamiento social en el mundo laboral como desempleo, quiebra de empresas y entre otros conflictos laborales.

La tesis de Beltrán y Palomino es importante ya que planteó propuestas de mejora en la gestión del clima laboral en una institución educativa privada con el fin de mejorar la productividad en los profesores ya que, de esta manera, la calidad de su enseñanza mejoraría y aumentaría la satisfacción laboral del personal educativo. La investigación se realizó a través de encuestas, focus group, entrevistas y observaciones de conducta (Beltrán Maldonado & Palomino Llanos, 2014).

El objetivo final del estudio es tener a sus trabajadores satisfechos y motivados para el logro de objetivos a largo plazo de la institución (Beltrán Maldonado & Palomino Llanos, 2014).

Por otro lado, en la tesis de Anaya y Paredes podemos observar que se analiza el área de ventas corporativas de una empresa del sector de cosméticos con el propósito de implementar acciones para mejorar el clima laboral teniendo como base las políticas de la misma empresa. La investigación se realizó a través de encuestas y entrevistas para tener resultados cualitativos de mayor profundidad (Anaya Gamarra & Paredes Rivera, 2015).

En la empresa, se considera el personal de ventas corporativas como factor clave para el desarrollo de la misma, por lo tanto, la importancia de mejorar el clima laboral en los trabajadores (Anaya Gamarra & Paredes Rivera, 2015).

Además, es importante tener un balance de la vida personal y laboral. La tesis de Mazuelos Gallegos y Mestanza Ríos (2014) es relevante para nuestra investigación ya que busca comprender la conciliación de la vida tanto laboral como personal y de esta

manera lograr que todos los roles que asumen se integren y a su vez dar recomendaciones útiles para la mujer como para las empresas.

Con esta investigación, se va a poder saber qué es lo que espera la mujer en un trabajo, que esperan de ella y finalmente dar recomendaciones tanto para la mujer como para la empresa (Mazuelos Gallegos & Mestanza Ríos, 2014).

Lozano Cuevas analiza el clima laboral como causa del desempeño laboral con el propósito de identificar situaciones que motiven a los colaboradores a tener una mayor productividad y esto se refleje en los resultados de la organización. Por ello, la idea es dotar a una organización gubernamental de una herramienta de medición y consulta propia que dé información sobre la opinión de los colaboradores y de esta manera poder determinar los inconvenientes y proporcionar planes de acción que mejoren la calidad de vida de los trabajadores (Lozano Cuevas, 2005).

“El clima laboral se constituye cada vez más como un factor que refleja las posibilidades o limitaciones que percibe el trabajador para aumentar su productividad, por lo tanto, es el estudio del clima lo que ayuda a las empresas a encontrar y determinar las dificultades existentes en la organización a nivel de recursos humanos que intervienen en los procesos que conllevan a una mayor productividad en todo el sistema organizacional” (Lozano Cuevas, 2005).

Por otro lado, tomando en cuenta que actualmente existe mucho presentismo laboral. Se explica en la investigación de Isaacs Charry el efecto negativo del presentismo laboral tanto para el empleador como para los colaboradores. Asimismo, establece un plan de acción para estar preparados para afrontar este tema. (Isaacs Charry, 2018)

El presentismo laboral suele manifestarse como respuesta al estrés laboral, la desmotivación y el temor a perder el empleo. Se ha llegado a la conclusión que un factor determinante de que este fenómeno es que el mundo laboral es cada día más exigente y competitivo, por esta razón, el empleado como el empleador se ven afectados negativamente ya que el empleado puede tener un efecto en su salud y el empleador puede tener que sobrellevar costos de lo que implicaría tener empleados enfermos trabajando (Isaacs Charry, 2018).

Adicionalmente, hay que hacer énfasis en que hay muchos factores que influyen en el clima de una organización. La tesis de Tapia es importante para la investigación ya que planteó los factores que influyen en la optimización del clima laboral con el fin de

identificar los elementos a reforzar por parte de las empresas para que el personal alcance los objetivos de la empresa. Recalcan la importancia de optimizar el clima laboral ya que influyen significativamente en el desempeño de los colaboradores (Tapia, 2011).

Finalmente, se recomendó que las posiciones que tengan un equipo de trabajo a su cargo tengan ciertas habilidades blandas para poder mejorar el clima laboral como enfatizar en las relaciones sociales y tener un liderazgo participativo para que los colaboradores vean a sus jefes como una persona de apoyo. Además, también es indispensable medir el clima con el objetivo de tener información para poder aplicarla en beneficio de los trabajadores (Tapia, 2011).

En el artículo llamado “Motivación Laboral: Elemento fundamental en el éxito organizacional” es un estudio que tiene como finalidad analizar la influencia de la motivación laboral e identificar cuales tienen mayor importancia e impacto en el desempeño laboral (Rivas, 2017).

Se sabe que la motivación laboral está relacionada con la satisfacción laboral, las relaciones y el entorno laborales, por esta razón, es muy importante que estos 3 factores mencionados se encuentran bien para que el talento humano de las empresas pueda desempeñarse de la mejor manera en sus labores.

Se tomo en cuenta varias teorías para poder determinar los elementos que influyen en la motivación de un colaborador. En primer lugar, tenemos la teoría de los dos factores de Herzberg que plantea en que el empleado busca el factor higiénico y el factor motivacional. El primer factor hace referencia al ambiente externo de su trabajo como las condiciones físicas y ambientales del trabajo, es decir, sueldo, beneficios, clima laboral, etc., y el segundo factor hace referencia al trabajo del factor humano como el logro, la responsabilidad, ascensos, reconocimientos, utilización de habilidades y entre otros factores. Finalmente, ambos factores son distintos, pero es necesario mejorar ambos para lograr la satisfacción laboral.

En segundo lugar, tenemos la teoría jerárquica de las necesidades de Maslow donde se clasifica la motivación en base a cinco necesidades divididas en necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de autoestima y necesidades de autorrealización.

En tercer lugar, tenemos la teoría de McClelland donde se clasifico en tres necesidades: logro, poder y afiliación. McClelland destaco que la necesidad del logro, el

colaborador quiere desarrollarse, en la motivación de afiliación, el colaborador quiere relacionarse con las personas y finalmente la motivación de poder, el colaborador quiere influenciar en las personas.

En cuarto lugar, tenemos la teoría de expectativa de Vroom que plantea que cada persona determina su motivación para producir.

En quinto lugar, tenemos la teoría ERC de Alderfer que plantea que hay tres motivaciones básicas: motivaciones de la existencia (necesidades fisiológicas y de seguridad), motivación de relación (interacciones sociales, apoyo emocional, reconocimiento y sentido de pertenencia al grupo) y motivación de crecimiento (desarrollo y crecimiento profesional).

Finalmente, en sexto lugar tenemos la teoría del establecimiento de metas donde se afirman que los individuos se proponen metas con el objetivo de lograrlas. Debido a que trabajar por alcanzar una meta indica a la persona lo que hay que realizar y el esfuerzo para poder lograrlo.

En el escrito de Terlato de 2018, quiere dar a conocer mediante teoría y trabajo de campo que las empresas argentinas tienen desconocimiento sobre el uso de factores extrínsecos aplicados en sus empleados ya que es la única variable que utilizan para tratar de motivar al colaborador, sin embargo, ahora los factores intrínsecos predominan más que los extrínsecos (Terlato, 2018).

Desde los inicios siempre se ha creído que las personas realizan bien su trabajo en base al sueldo y el miedo a ser despedidos. Pero, se pudo comprobar la teoría de varios autores reconocidos en el ámbito y el trabajo de campo demostró que, al usar factores extrínsecos, estos presentan una menor motivación en las personas. Por esta razón, se les propone a las empresas que si desean mejorar el performance de su personal deben innovar en su gestión de motivación laboral. El desarrollo de factores intrínsecos es determinante para asegurar la motivación porque se ha demostrado que tiene influencia en la satisfacción del colaborador. Entre algunos factores se pueden rescatar el reconocimiento, el ascenso y el desarrollo profesional.

En conclusión, la motivación no es un tema importante por tratar para las empresas y el performance alcanzado si es un tema relevante por tratar, sin embargo, ignoran el hecho que ambas variables van relacionadas una de la otra. Motivar al talento

humano puede permitir grandes beneficios que las compañías ignoran totalmente como ahorra costos, retener y desarrollar talento.

En el presente artículo, tiene como meta presentar una distribución de la motivación humana y que se pueda aplicar en el ámbito laboral. El modelo “Rueda de motivos” plantea 10 dimensiones que son independientes entre sí (Valderrama, 2018).

El modelo rueda de motivos propone una nueva taxonomía donde explique los 5 motivos y los 5 contramotivos de un colaborador para mantenerse motivado. Estos motivos se clasifican en dos áreas, Aproximación y Evitación. En aproximación, se encuentran la autonomía, el poder, el logro, la exploración y la contribución y en evitación, se encuentran la afiliación, la cooperación, el hedonismo, la seguridad y la conservación. Cada ser humano, tiene una orientación distinta hacia su empleo y abarca ciertos intereses y prioridades.

Como consecuencia, dicho modelo ayuda mucha a los profesionales a diseñar políticas de atracción y retención del talento humano debido a que toma en consideración el punto de vista de cada persona en cuanto a prioridades, intereses, capacidades y necesidades.

Finalmente, se concluye que en la actualidad la motivación laboral es sumamente importante y, por esta razón, se presenta la rueda de motivos para que los profesionales puedan indagar en la relación de los perfiles motivacionales con otras variables sobresalientes como el rendimiento, el estrés laboral, el compromiso, los estilos de liderazgo, la cultura y el clima laboral.

Además, en el siguiente artículo, plantea que los beneficios laborales que se obtienen y el sacrificio que se realiza tiene influencia sobre su satisfacción laboral. En la actualidad, las organizaciones se deben preocupar por ofrecer un alto valor percibido por parte de sus empleados porque, de esta manera, le das motivación para poder realizar bien sus funciones (López Saldaña, Chávez Macías, Peña Cárdenas, & Guevara Garza, 2018).

Para poder corroborar el objetivo de la investigación, se realizó un estudio a un grupo de empleados del sector comercial de Monclova, Coahuila para poder tener información real de la situación de la empresa.

Se llegó a la conclusión que si existe un nivel de satisfacción en base a lo que perciben los colaboradores. En el caso de la empresa a la que se realizó el estudio, tiene un nivel de satisfacción positivo debido a que los trabajadores sienten que la compañía

les da la oportunidad de participar y los involucra en proyectos para que puedan desarrollarse y aplicar sus conocimientos y habilidades.

Además, también se pudo concluir que existe una fuerte relación entre la motivación y las compensaciones que recibe el trabajador, lo que nos demostró los resultados del estudio fue que a mayor compensación existía mayor motivación. Finalmente, se confirmó que el valor percibido por la persona tiene influencia en su motivación y dos de los factores que influyen es la participación que tiene en la empresa y la compensación que recibe.

En el presente artículo, Samanez busca explicar la relación entre la motivación y satisfacción laborales de los trabajadores en Salud Sucursal Perú, de la misma forma, también busca cuantificar el nivel de motivación laboral de los trabajadores según la teoría bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. (Samanez, 2017)

Para la investigación se encuestaron a 136 colaboradores dando como resultado que el 49.3% están medianamente motivados. Los factores con mayores promedios fueron relaciones con el jefe y relaciones con los compañeros de trabajo, en comparación con los de menos promedio que fueron prestigio o status y políticas y directrices de la organización.

Finalmente, se pudo concluir de la investigación, que la relación entre motivación y satisfacción laboral es de una baja correlación positiva, es decir, que a mayor grado de motivación laboral existe un mayor grado de satisfacción laboral.

Por otro lado, en el siguiente artículo de Magda Gabriela Trujillo se busca entender la relación entre la organización y sus trabajadores, para que ambas partes estén satisfechas. Por ejemplo, la organización puede esperar que los empleados tomen iniciativas o que desarrollen nuevas habilidades, así como los trabajadores esperan una paga equitativa, condiciones seguras de trabajo o un trato justo (Trujillo, 2017).

Por todas las razones mencionadas, se considera muy importante la satisfacción laboral en el ámbito de trabajo.

A lo largo del artículo se estudian los diferentes factores como la jornada de trabajo, prestaciones, capacitaciones, incentivos, carga de trabajo y seguridad e higiene.

Al finalizar, el estudio pudo concluir que tienen seguridad sobre la estabilidad de su trabajo en general, en cuanto a las condiciones de trabajo a algunos trabajadores les gustaría aumentar su sueldo recibido, en cuanto a las jornadas de trabajo están todos conformes, prestaciones de ley (aguinaldo, vacaciones, seguridad social) quisieran que les ofrezcan servicios de transportes por seguridad, y referente a seguridad e higiene se encuentran muy conformes con la protección brindada por la empresa a los trabajadores. Se debe crear una organización donde los trabajadores tengan la oportunidad de expresar sus necesidades y se vean reflejados en logros que beneficien también a la organización.

El presente artículo fue llevado a cabo en el sector público panameño en instituciones como la Caja de Seguro Social, la Corte Suprema de Justicia, la Asamblea Nacional y la Presidencia de la República (Barrios, Contreras, Mendieta, Rangel, & Frassati, 2019).

Con base en las encuestas realizadas, se identificó los aspectos en los que se deberían trabajar con respecto a la motivación de los colaboradores como una buena remuneración, recompensas con buen desempeño, entre otros.

En primer lugar, se pudo observar que los trabajadores jóvenes observan con mayor frecuencia un reconocimiento por su desempeño, caso contrario con los trabajadores más longevos.

En segundo lugar, se pudo concluir que entre menos años se encuentre laborando el colaborador, tiene mayor conformidad con su salario. Sin embargo, mientras más años se encuentran trabajando, van presentando mayor disconformidad con el salario.

En tercer lugar, se observa una mejoría del estatus equitativa tanto para hombres como para mujeres de la organización. Si los colaboradores se desarrollan profesionalmente y crecen será beneficioso para la empresa.

Como último aspecto importante de la encuesta, se pudo observar que los trabajadores más jóvenes tienen mayor compromiso que los de mayor rango de edad.

La colaboración de los trabajadores aumenta si se capacita y forma a los colaboradores de manera correcta, para que esta manera logre desempeñarse de mejor forma en sus puestos de trabajo.

La investigación de Carmen Flores buscó analizar todos los factores motivacionales que mejoran el desempeño de los trabajadores administrativos en el sector maquilador de la ciudad de Chihuahua (Morales, 2018).

En el estudio se pudo observar que la gran mayoría de trabajadores administrativos cuentan con estudios a nivel licenciatura, maestría y doctorado. Uno de los factores que tienen mayor influencia en el desempeño de los trabajadores son las necesidades de protección y seguridad junto con las necesidades de autoestima. Por otro lado, se pudo encontrar menor peso en otros factores como las necesidades sociales y de pertenencia.

En base a lo anterior, se pudo concluir, que un solo aumento de sueldo para los trabajadores no sería suficiente, sino también ver otros factores como las necesidades de autorrealización.

Los altos mandos pueden mejorar el rendimiento laboral de distintas formas usando la motivación con la que los empleados acuden a laborar, lo cual implica: comprender las categorías motivacionales, comprender los deseos y necesidades de los empleados y diseñar el trabajo de manera que este mismo pueda ofrecer a los individuos la oportunidad de satisfacer la mayoría de sus necesidades.

2.2. Bases teóricas

La medida preventiva que aplicó el gobierno peruano para prevenir el contagio del COVID 19 provocó una paralización económica y esto conllevó un efecto muy negativo en los sectores agricultura, pesca, minería y turismo, como consecuencia aumentó la tasa de desempleo. Por este motivo, las personas que se vieron afectadas con esta medida se han visto en la necesidad de recurrir a empleos informales para sustentar sus gastos de servicios básicos y alimentación. (Vinelli Ruiz & Maurer Fossa, 2020)

En la actualidad, la pandemia COVID 19 ha generado temor entre la población económicamente activa (PEA) ya que ha provocado demasiados despidos en todos los sectores económicos. Los jóvenes peruanos son los más afectados porque algunos no son atractivos profesionalmente para ser contratados. Además, los pocos que aún siguen laborando han tenido que adaptarse al teletrabajo y esta modalidad los ha obligado a trabajar muchas horas debido a que no se respeta el horario laboral y por miedo a no ser despedidos se ven obligados a cumplir horarios extensos de trabajo. (El Comercio, 2020)

Según la fundación Forge, organización encargada de facilitar la reinserción laboral de jóvenes peruanos con escasos recursos, 8 de cada 10 personas se encuentran preocupados por el futuro en el ámbito laboral en el país por la situación generada por la pandemia covid-19. Esto se explica ya que actualmente el país se encuentra viviendo en una etapa de reactivación económica, donde los más afectados serán aquellos jóvenes que no cuenten con estudios superiores o que no tengan alguna preparación que los haga atractivos para las empresas. (Gestión, 2020)

Si bien se está implementando la modalidad de “home office” en las posiciones administrativas de las empresas, Perú es un país que tiene menor viabilidad para dicha forma de trabajo porque más de la mitad de las familias no cuentan con una computadora en sus hogares, lo cual, dificulta realizar las funciones de trabajo bajo la modalidad del teletrabajo. También, otro factor que perjudica la viabilidad del trabajo a distancia es que las personas que trabajan en el sector de alimentos, hotelería y comercio no pueden realizar dicha modalidad porque para realizar su trabajo es necesario hacerlo presencialmente. (El Comercio, 2020)

La pandemia actual ha ocasionado diversos trastornos mentales tales como depresión, ansiedad y estrés, los cuales son muy importantes y se debe tomar la debida atención ya que podrían llegar a perjudicar gravemente a los trabajadores, llevando al peor de los casos al suicidio. Por esto es muy importante, brindar soporte y apoyo mental a las personas que se encuentren sufriendo por distintos motivos en esta coyuntura actual. Una opción viable son ejercicios que generen un impacto positivo en el cerebro, ya sea con ejercicios, meditación, etc. (El Comercio, 2020)

Lamentablemente, las empresas deben tener que afrontar todos estos problemas que genero la pandemia. La mayoría de los negocios afectados son las pymes debido a que no estaban preparadas y el cambio repentino les ha sido difícil sobrellevar.

Según una encuesta aplicada en pymes latinas, al 85% de las organizaciones les pareció muy complejo mientras solo el 15% pudo adaptarse rápidamente a este cambio. Además, los resultados de esta encuesta revelaron los principales desafíos que tuvieron fueron la producción de los productos, trabajar desde casa y la implementación de la tecnología para poder optimizar los procesos. En varios países de Latinoamérica, el teletrabajo fue la única forma de seguir operando labores desde casa, sin embargo, no solo provoca dificultades para las empresas sino también para los mismos colaboradores,

ya que, muchos de ellos tuvieron problemas para poder realizar sus mismas labores por falta de equipos como laptop, escritorio y entre otros instrumentos y a su vez poder realizar las labores del hogar como el cuidado de los niños, la limpieza, la compra de la despensa, etc. (Lasso, 2020)

Después de ver varias teorías relacionadas a la motivación, decidimos enfocarnos en la Teoría de la Pirámide de Maslow. La teoría consiste en explicar que motiva la conducta humana y tiene cinco niveles que se encuentran ordenados según las necesidades del ser humano. En la pirámide se encuentra en orden las necesidades que debemos ir cubriendo y cuando cubrimos una necesidad, se busca seguir cubriendo las siguientes necesidades. En la base de la pirámide tenemos las necesidades fisiológicas que son básicas para poder sobrevivir como respirar, comer, vestirse y entre otras. Después están las necesidades de seguridad que se refiere a todos los aspectos que nos mantienen estables y nos hacen sentir seguros en la vida, por ejemplo, la salud, una vivienda, ingresos económicos, etc. Luego se encuentra las necesidades sociales que implican el sentimiento de pertenencia a un grupo como la familia, amigos, pareja, etc. En cuarto lugar, tenemos las necesidades de estima o reconocimiento que se refiere a la confianza y reputación, y finalmente el último nivel de la pirámide son las necesidades de autorrealización que se tratan del nivel más alto y trata sobre la sensación de haber llegado al éxito personal.

La razón por la cual elegimos dicha teoría es porque abarca todos los aspectos que impulsan a las personas a buscar más, es decir, cuando cumplen cada necesidad de la pirámide van avanzando cada nivel y al final cumple con la explicación del autor de la teoría de que cada necesidad impulsa la conducta humana.

2.3. Definición de términos básicos

En el presente trabajo vamos a observar el siguiente glosario de términos:

- Pandemia COVID 19:

Para efectos de nuestra investigación definimos pandemia COVID 19 como la enfermedad epidémica del coronavirus que se ha expandido a muchos países y como esta ha ido afectando en la vida laboral de las personas.

- Motivación laboral:

Con lo que respecta a este término se refiere a la capacidad que posee una empresa de mantener con una actitud positiva a sus trabajadores para que de esta forma se desempeñen con mayor eficiencia en sus funciones.

- Crisis sanitaria:

Hace referencia a una situación grave y repentina sobre la salud pública que pone en riesgo las vidas humanas provocadas por alguna enfermedad y genera incertidumbre en la población.

- Aislamiento social:

Alude a la medida utilizada por el gobierno en el cual obliga a la comunidad a permanecer en sus hogares con el objetivo de no transmitir una enfermedad.

- Home office:

Consiste en la actividad de realizar trabajo en casa o desde un sitio diferente a la oficina habitual, también es llamado “teletrabajo”.

- Nivel de estrés:

Definimos nivel de estrés como el estado de tensión que puede pasar una persona debido a una determinada situación.

- Estabilidad laboral:

Se refiere a la seguridad en la permanencia del puesto del trabajador que ofrece el empleador.

- Relaciones sociales en el trabajo:

Consiste en la interrelación entre trabajadores con el objetivo de satisfacer la necesidad de afiliación o relación social.

- Reconocimiento laboral:

Hace referencia al acto de valorar y reconocer el esfuerzo del empleado.

- Desarrollo profesional:

Se refiere al proceso de crecimiento que tiene una persona en el ámbito laboral, donde adquiere nuevos conocimientos y habilidades.

CAPITULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

La pandemia COVID 19 influye de manera negativa en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de estrés de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha aumentado durante la pandemia del COVID 19.
- La estabilidad laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha disminuido por la pandemia del COVID 19.
- Las relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha variado significativamente antes y durante la pandemia COVID 19.
- El reconocimiento laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha disminuido durante la pandemia COVID 19.
- El desarrollo profesional de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha variado significativamente antes y durante la pandemia COVID 19.

3.2. Variables y Operacionalización de variables

3.2.1. Variables

Las variables de la investigación son pandemia COVID 19 y motivación laboral. Nos referimos con pandemia COVID 19 a la enfermedad que ataco a nivel mundial desde principios del año 2020 y nos obligó a estar en confinamiento. En cuanto a motivación laboral, damos referencia a la capacidad que tiene una organización para mantener motivados a su equipo de trabajo.

3.2.2. Operacionalización de las variables

Figura 3.1 Operacionalización de la variable 1

Variable: Pandemia COVID 19		
Definición conceptual: Para efectos de nuestra investigación definimos pandemia COVID 19 como la enfermedad epidémica del coronavirus que se ha expandido a muchos países y como esta ha ido afectando en la vida laboral de las personas.		
Instrumento: Observación		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento

<p>Sistema de salud</p>	<p>Indicador 1: Número de hospitales en Lima Metropolitana</p> <p>Indicador 2: Número de personas que cuentan con un seguro de salud</p> <p>Indicador 3: Cantidad de personal médico capacitado</p>	<p>¿Usted cree que la cantidad de hospitales es suficiente para la cantidad de habitantes de Lima Metropolitana?</p> <p>¿Usted cuenta con un seguro de salud privado?</p> <p>¿Considera que el personal médico se encuentra capacitado ante la pandemia COVID 19?</p>
<p>Aislamiento social</p>	<p>Indicador 1: Número de personas con enfermedades preexistentes en Lima Metropolitana.</p>	<p>¿Tiene alguna enfermedad preexistente? ¿Cuántas y cuáles?</p>
	<p>Indicador 2: Porcentaje de personas que se han visto afectada en su salud mental.</p>	<p>¿Ha sufrido de ansiedad, depresión o alguna enfermedad mental durante la cuarentena?</p>
	<p>Indicador 3: Porcentaje de personas que incumplieron la cuarentena</p>	<p>¿Ha salido estrictamente para actividades esenciales durante la cuarentena?</p>

Operacionalización de la variable 2

Figura 3.2 Operacionalización de la variable 2

Variable: Motivación laboral		
Definición conceptual: Con lo que respecta a este término se refiere a la capacidad que posee una empresa de mantener con una actitud positiva a sus trabajadores para que de esta forma se desempeñen con mayor eficiencia en sus funciones.		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Satisfacción del personal	Indicador 1: Porcentaje de insatisfacción de los colaboradores Indicador 2: Número de quejas y reclamos de los colaboradores	¿Se encuentra satisfecho con su centro de trabajo? ¿Alguna vez ha compartido una queja en el área de recursos humanos?
Compromiso	Indicador 1: Cantidad de colaboradores administrativos que se sienten comprometidos con su trabajo Indicador 2: Número de objetivos que comprometan al colaborador	¿Usted está comprometido con su trabajo? ¿Usted tiene objetivos que lo comprometan con su trabajo?

3.3. Aspectos deontológicos de la investigación

Durante nuestra investigación nos comprometimos a respetar las normas establecidas por la Universidad de Lima y a su vez comentar que el trabajo es original, es decir, que se respetó las normas APA y tiene menos de 15% de coincidencia permitida. Adicionalmente, se ha respetado la muestra seleccionada (81 personas: Colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz Del Sur.

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

Por la profundidad del estudio, nuestro enfoque es mixto ya que surge de la combinación de procesos deductivos e inductivos, es decir, deductivo porque vamos a recopilar y medir información sobre nuestra unidad de análisis en base al desempeño en tiempos de COVID 19 e inductivo porque vamos a entender las razones sobre el bajo desempeño laboral e interpretando información de terceros sobre investigaciones anteriores basadas en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos.

Por la forma que vamos a recolectar los datos, el nivel de investigación es explicativo debido a que contamos con abundante información, bibliografías, estudios empíricos, etc. sobre el tema a tratar, a través de nuestra investigación lo que buscamos es la relación de nuestras variables: Desempeño laboral y Pandemia COVID 19.

Según el fin que se quiere alcanzar, el tipo de investigación es aplicada porque queremos dar una posible solución al bajo desempeño que se ha presentado a causa de la pandemia COVID 19. Para esto vamos a proponer diferentes estrategias para que las empresas puedan aplicarlas en sus colaboradores.

El diseño es la investigación que se implementó para obtener la información que se necesita. El diseño que se aplicó es el No Experimental, transversal y Descriptivo.

El diseño No Experimental se define como la investigación que se realizó sin manipular las variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

El diseño de investigación transversal que se aplicó consiste en la recolección de datos. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El diseño transversal descriptivo que se aplicó en la investigación tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables de la investigación.

4.2. Diseño muestral

Población

La población para esta investigación serán todos los colaboradores de la empresa Luz del Sur del área de Operaciones Comerciales. Consta de 168 personas.

Muestra

Como muestra se tomará a 81 personas de esta población, ya que esa es la cantidad de colaboradores administrativos en el área (excluyendo técnicos porque realizan trabajo de campo) lo que nos dará un nivel de confiabilidad del 100%. La elección de la muestra se basará en colaboradores que se encuentren laborando en la modalidad home office entre los meses de julio 2020 a diciembre 2020.

4.3. Técnicos e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que utilizaremos son:

- Cuestionario: El cuestionario de desempeño laboral se va a aplicar con el fin de medir la satisfacción de los colaboradores administrativos considerando los factores extrínsecos e intrínsecos que motivan a los empleados en su puesto de trabajo.

Los instrumentos que utilizaremos son:

- Cuestionario de encuesta: Este instrumento se aplicará para llevar a cabo la encuesta.

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Plan de tabulación de datos: El procesamiento de datos recuperados y tabulación de resultados se realizará a través del Programa SPSS.

CAPITULO V: INFORME FINAL

5.1. Discusión

Esta investigación tuvo como propósito identificar y nombrar las causas de la desmotivación laboral que se ha generado durante la pandemia COVID 19. A continuación, mostraremos los resultados obtenidos sobre el cuestionario realizado a la muestra de estudio.

Este cuestionario se aplicó a 81 personas que son parte del área de operaciones comerciales de la empresa Luz del Sur.

Pregunta 1. Género

Resultados del cuestionario operativo: pregunta 1

Figura 5.3 *Género*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	35	43,2
	Masculino	46	56,8
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El resultado demuestra que la mayoría de encuestados son de género de masculino (56.8% de la muestra) y el 43.2% son de género femenino.

Pregunta 2. Edad

Resultados del cuestionario operativo: pregunta 2

Figura 5.4 Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 años a 25 años	19	23,5
	26 años a 35 años	40	49,4
	36 años a 45 años	14	17,3
	46 años a 55 años	5	6,2
	56 años a más	3	3,7
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: Los encuestados son los de edades de 26 años a 35 años, grupo que representa el 49.4% de la muestra y los de edades de 18 años a 25 años representa el 23.5% de los encuestados, son los dos grupos de edades con mayor representación en el área de la compañía.

Pregunta 3. Antigüedad de permanencia en la empresa

Resultados del cuestionario operativo: pregunta 3

Figura 5.5 Antigüedad de permanencia en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 1 año	38	46,9
	1 a 4 años	5	6,2
	5 a 10 años	3	3,7
	11 a 14 años	17	21,0
	15 años a más	18	22,2
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: La mayoría de los trabajadores tiene menos de 1 año (46.9% de los encuestados) de permanencia en la empresa y además el segundo grupo representativo tiene más de 15 años en la compañía (22.2% de los encuestados).

Pregunta 4. Nivel de estudios

Resultado del cuestionario operativo: pregunta 4

Figura 5.6 Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Técnico	9	11,1
	Estudios universitarios incompletos	10	12,3
	Estudios universitarios completos	48	59,3
	Postgrado	14	17,3
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El 59.3% de los encuestados tienen estudios universitarios completos y un 17.3% cuenta con postgrado, es decir, la mayoría de los colaboradores tiene un nivel de estudios superior.

Pregunta 5. Condición laboral

Resultado del cuestionario operativo: pregunta 5

Figura 5.7 Condición laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Contrato indeterminado	45	55,6
	Contrato a plazo fijo	21	25,9
	Practicante	15	18,5
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: De las 81 personas encuestadas, el 55.6% tienen un contrato indeterminado. El 25.9% de la muestra tienen un contrato a plaza fijo y solo 15 personas son practicantes.

Pregunta 6. Generalmente, cuando realizo mi trabajo siento que las exigencias de mi entorno sobrepasan mis capacidades (Necesidad fisiológica)

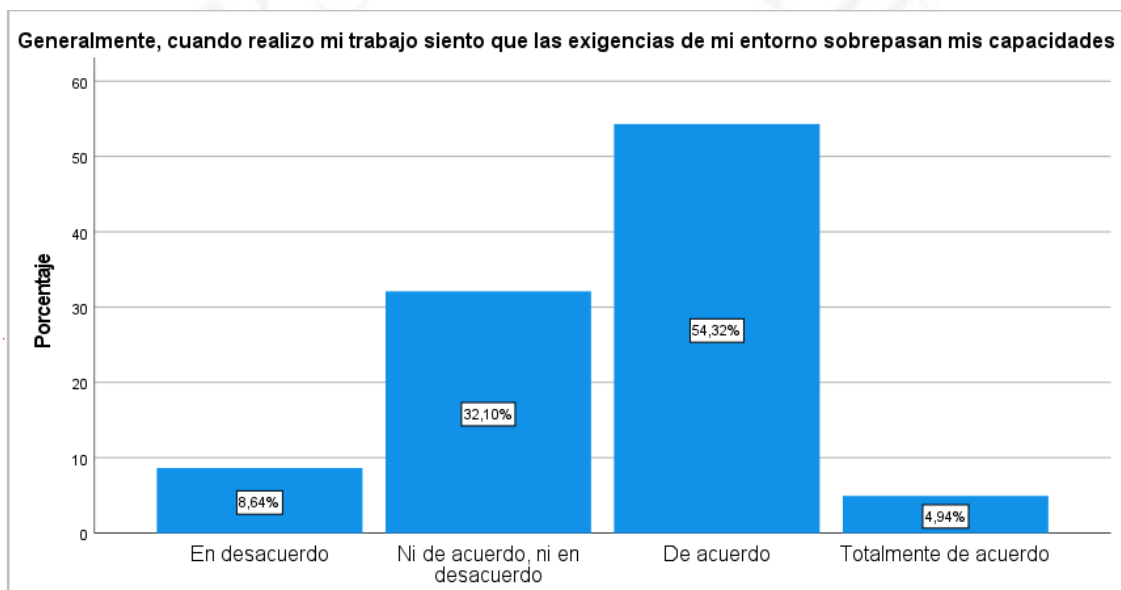
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 6

Figura 5.8 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	7	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	32,1
	De acuerdo	44	54,3
	Totalmente de acuerdo	4	4,9
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.9 Resultado de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El resultado favorece la investigación; el 54.32% de los encuestados están de acuerdo, el 32.10% respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 8.64% están en desacuerdo y el 4.94% están totalmente de acuerdo, al considerar que cuando realiza su trabajo siente que las exigencias de su entorno sobrepasan sus capacidades.

Pregunta 7. La mayor parte del tiempo me siento presionado en mi empleo (Necesidad fisiológica)

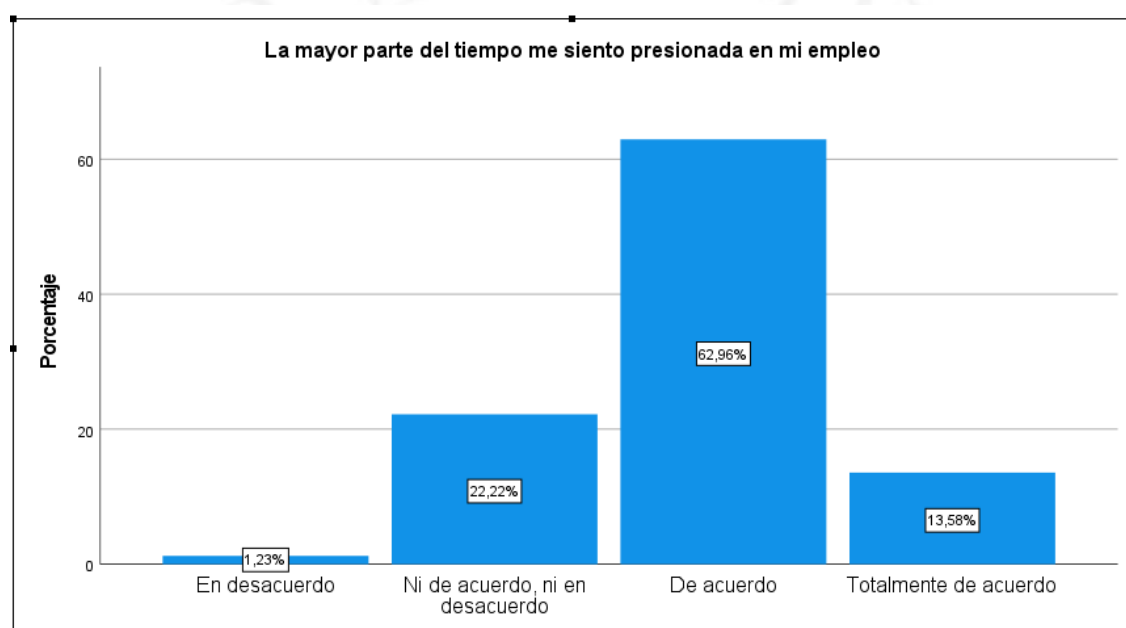
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 7

Figura 5.10 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	1,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	22,2
	De acuerdo	51	63,0
	Totalmente de acuerdo	11	13,6
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.11 Resultado de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El resultado favorece a la investigación; el 62.96% de los encuestados están de acuerdo, el 22.22% respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 13.58% están totalmente de acuerdo y el 1.23% respondieron en desacuerdo, al considerar que la mayor parte del tiempo se sienten presionados en el empleo.

Pregunta 8. Durante la pandemia, he percibido que he trabajado más horas del horario establecido. (Necesidad fisiológica)

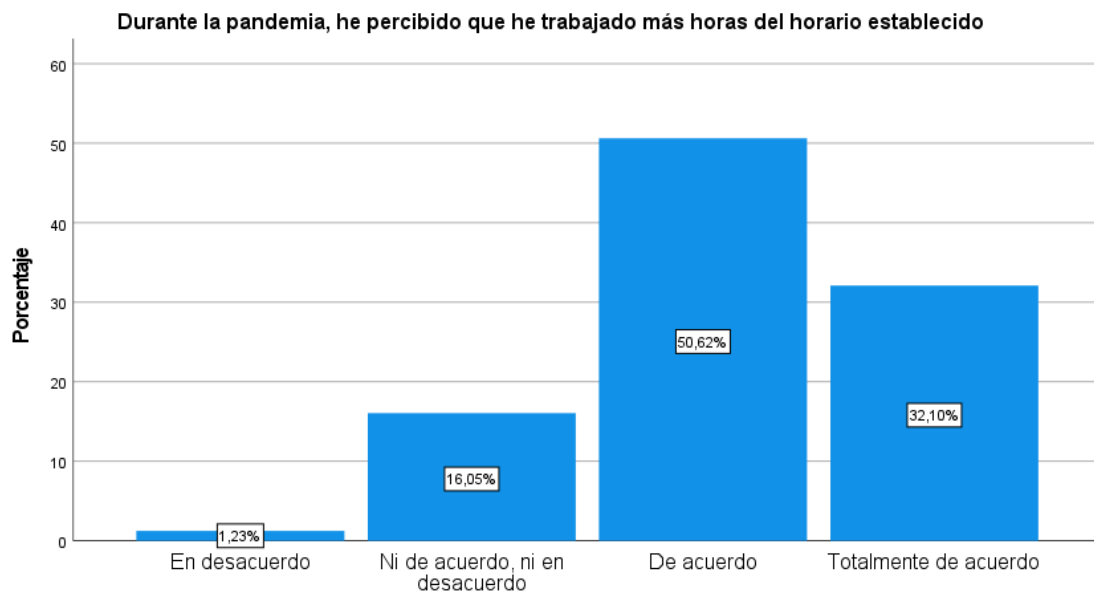
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 8

Figura 5.12 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	1,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	16,0
	De acuerdo	41	50,6
	Totalmente de acuerdo	26	32,1
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.13 Resultado de la escala de Likert (Necesidad fisiológica)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El resultado favorece a la investigación; el 50.62% está de acuerdo, el 32.10% está totalmente de acuerdo, el 16.05% respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 1.23% está en desacuerdo, al considerar que han percibido que trabajan más horas del horario establecido.

Pregunta 9. Mi trabajo actual me ofrece una relativa seguridad en mi permanencia (Necesidad de seguridad)

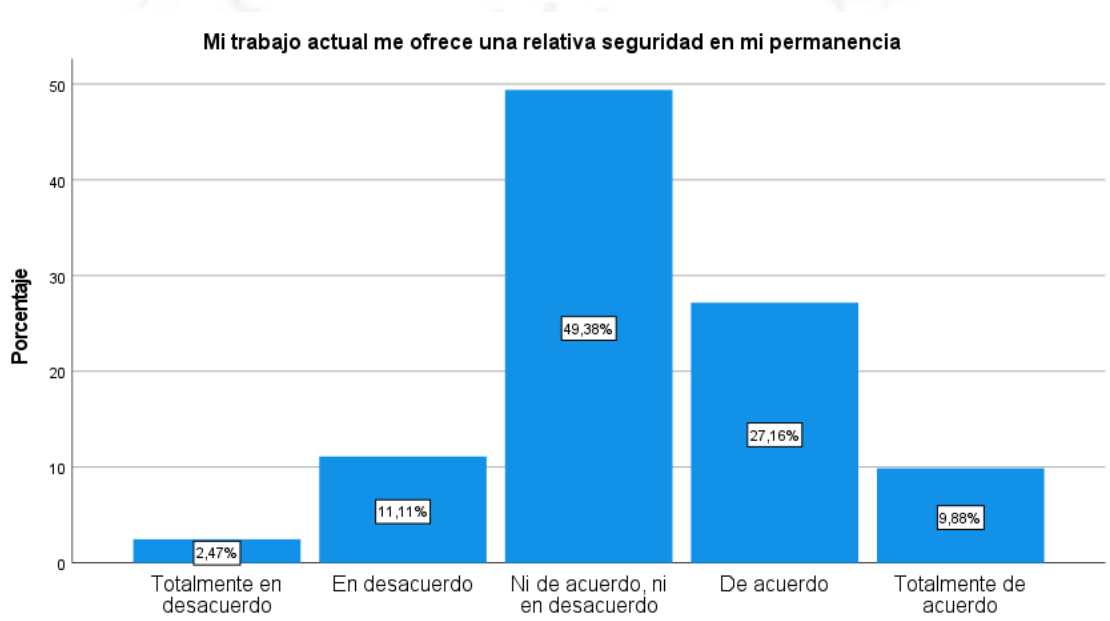
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 9

Figura 5.14 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de seguridad)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5
	En desacuerdo	9	11,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	40	49,4
	De acuerdo	22	27,2
	Totalmente de acuerdo	8	9,9
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.15 Resultado de la escala de Likert (Necesidad de seguridad)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: el 49.38% de encuestados respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 27.16% están de acuerdo, el 11.11% están en desacuerdo, el 9.88% están totalmente de acuerdo y 2.47% están totalmente en desacuerdo, al considerar que su trabajo actual les ofrece una relativa seguridad en su permanencia.

Pregunta 10. Pienso que mi empleador me viene ofreciendo el bienestar necesario durante esta pandemia (Necesidad de seguridad)

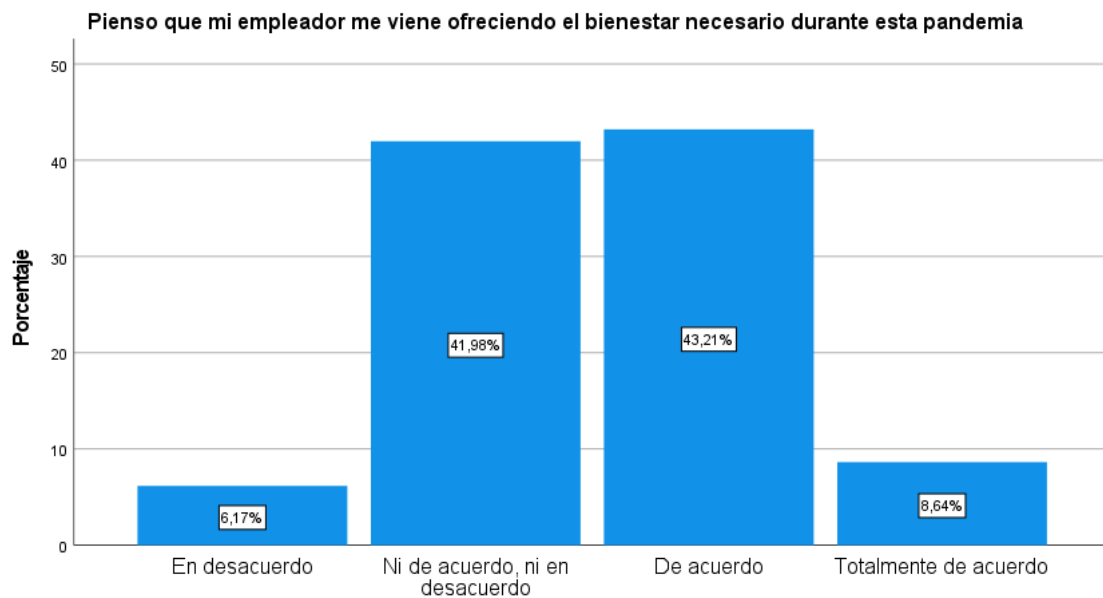
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 10

Figura 5.16 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de seguridad)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	5	6,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	42,0
	De acuerdo	35	43,2
	Totalmente de acuerdo	7	8,6
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.17 Resultado de escala de Likert (Necesidad de seguridad)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: el 43.21% de encuestados están de acuerdo, el 41.98% respondiendo ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.64% están en totalmente de acuerdo y el 6.17% están en desacuerdo, al considerar que el empleador viene ofreciendo el bienestar necesario durante esta pandemia.

Pregunta 11. Extraño las reuniones sociales y de integración con mis compañeros de trabajo (Necesidad social)

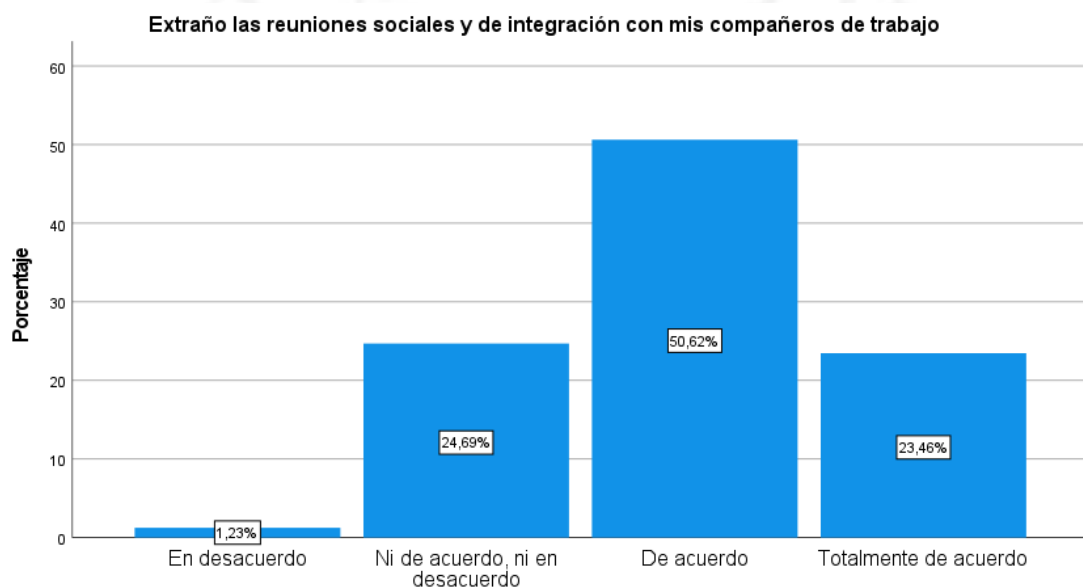
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 11

Figura 5.18 Respuesta de escala de Likert (Necesidad social)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	1,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	24,7
	De acuerdo	41	50,6
	Totalmente de acuerdo	19	23,5
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.19 Resultado de la escala de Likert (Necesidad social)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El resultado favorece a la investigación; el 50.62% está de acuerdo, el 23.46% está totalmente de acuerdo, el 24.69% respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 1.23% está en desacuerdo, al considerar que extrañan las reuniones sociales y de integración con sus compañeros de trabajo.

Pregunta 12. Prefiero las reuniones presenciales que las reuniones virtuales (Necesidad social)

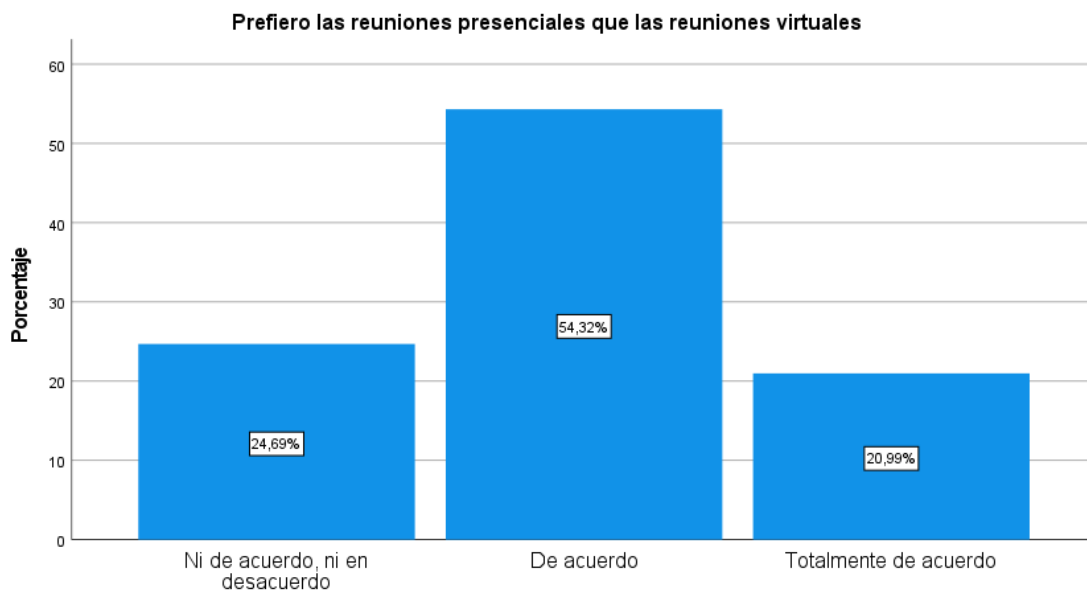
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 12

Figura 5.20 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad social)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	24,7
	De acuerdo	44	54,3
	Totalmente de acuerdo	17	21,0
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.21 Resultado de la escala de Likert (Necesidad social)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El resultado favorece a la investigación; el 54.32% está de acuerdo, el 20.99% está totalmente de acuerdo y el 24.69% respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, al considerar que prefieren las reuniones presenciales que las reuniones virtuales.

Pregunta 13. Siento que mi trabajo es valorado por la empresa (Necesidad de reconocimiento)

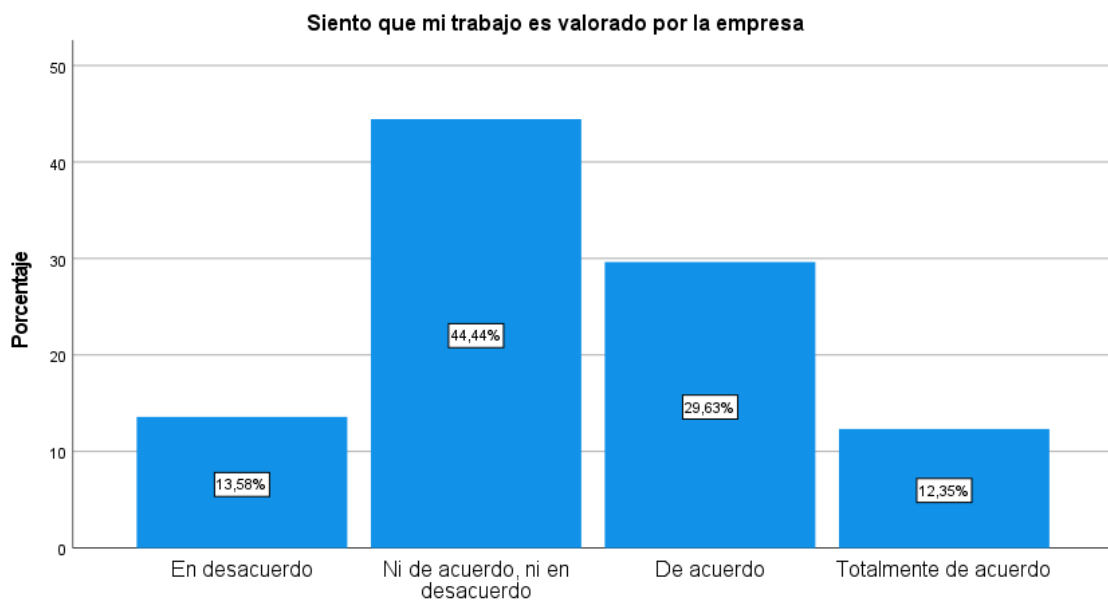
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 13

Figura 5.22 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	11	13,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	36	44,4
	De acuerdo	24	29,6
	Totalmente de acuerdo	10	12,3
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.23 Resultado de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: el 44.44% de encuestados respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 29.63% están de acuerdo, el 13.58% están en desacuerdo y el 12.35% están totalmente de acuerdo, al considerar que sienten que su trabajo es valorado por la empresa.

Pregunta 14. He recibido reconocimiento de empresa por mis funciones desempeñadas en los últimos 12 meses (Necesidad de reconocimiento)

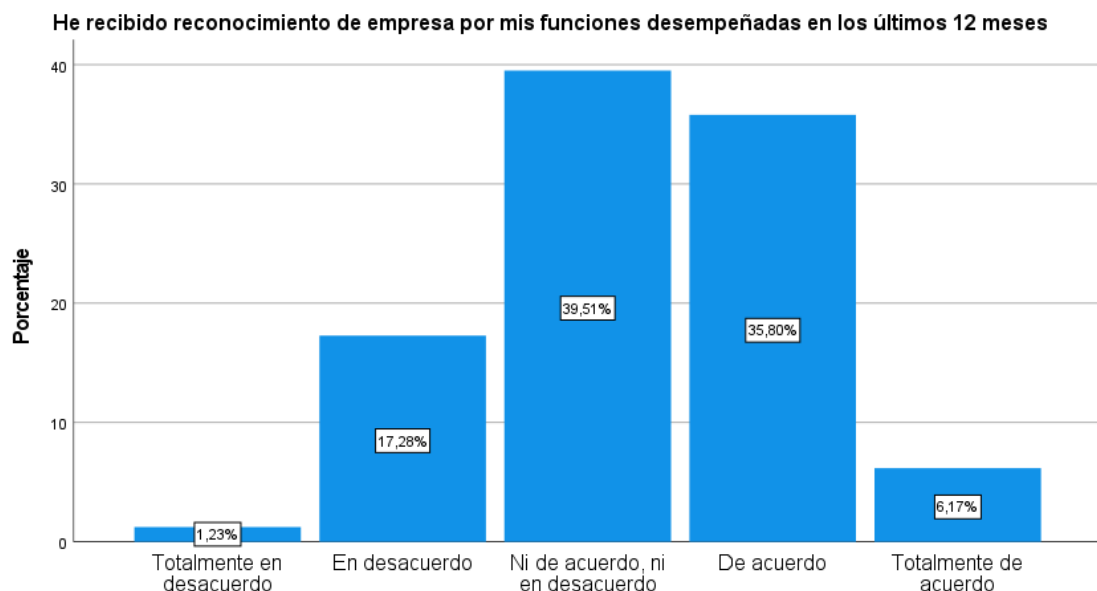
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 14

Figura 5.24 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,2
	En desacuerdo	14	17,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	39,5
	De acuerdo	29	35,8
	Totalmente de acuerdo	5	6,2
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.25 Resultado de la escala de Likert (Necesidad de reconocimiento)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: el 39.51% de encuestados respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 35.80% están de acuerdo, el 17.28% están en desacuerdo y el 6.17% están totalmente de acuerdo, al considerar que han recibido reconocimiento por parte de la empresa.

Pregunta 15. Considero que la empresa ofrece oportunidades de crecimiento profesional. (Necesidad de autorrealización)

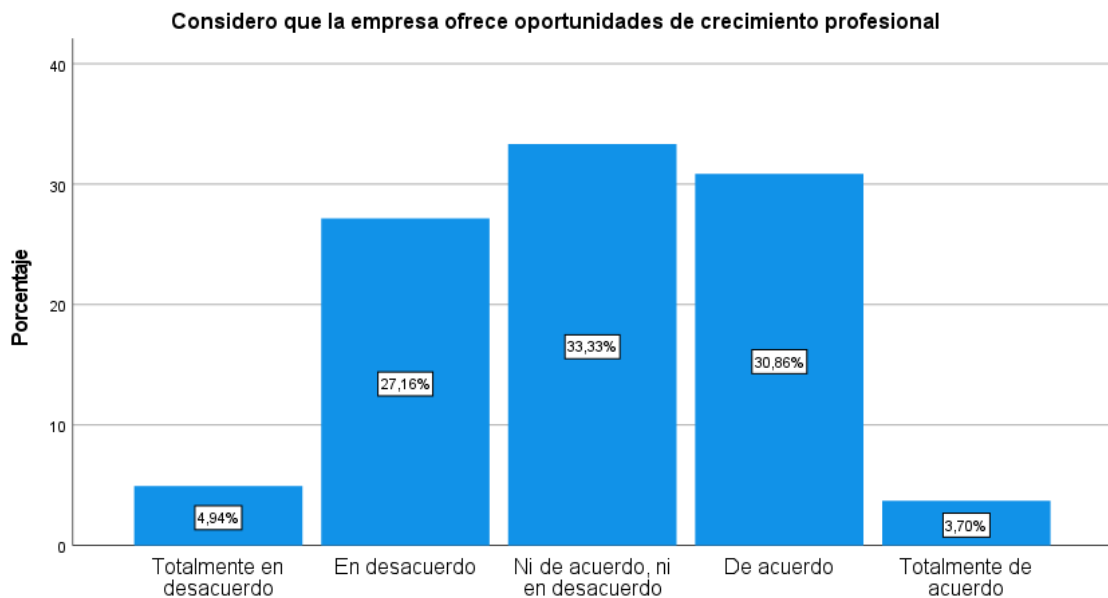
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 15

Figura 5.26 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,9
	En desacuerdo	22	27,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	33,3
	De acuerdo	25	30,9
	Totalmente de acuerdo	3	3,7
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.27 Resultado de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: el 33.33% de encuestados respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 30.86% están de acuerdo, el 27.16% están en desacuerdo y el 3.70% están totalmente de acuerdo, al considerar que la empresa ofrece oportunidades de crecimiento profesional.

Pregunta 16. Tengo conocimiento de las políticas para poder lograr un ascenso de la organización (Necesidad de autorrealización)

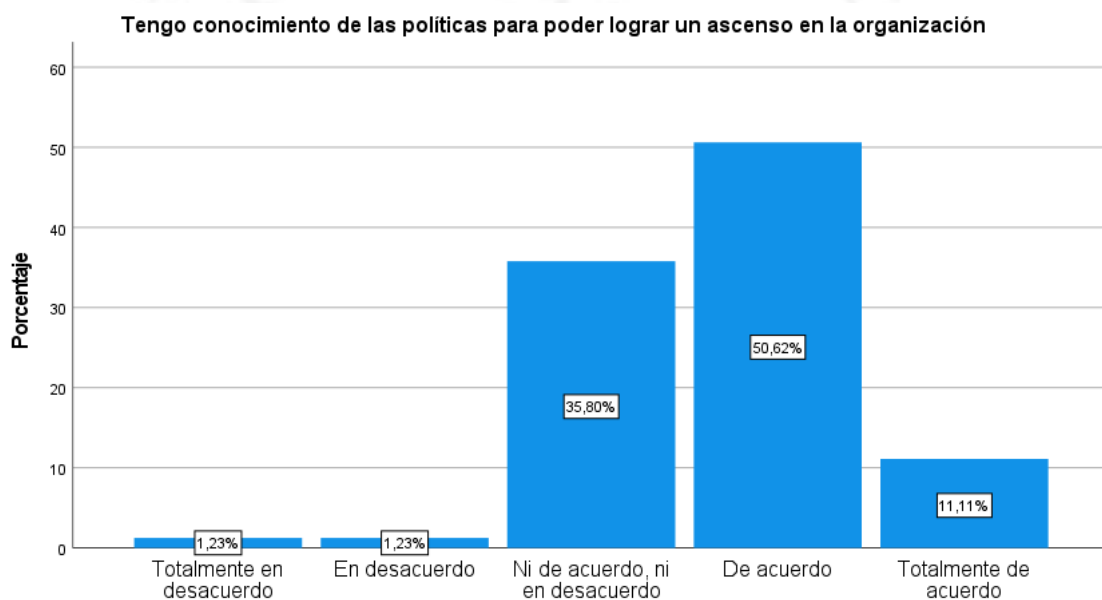
Resultado del cuestionario operativo: pregunta 16

Figura 5.28 Respuesta de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,2
	En desacuerdo	1	1,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	35,8
	De acuerdo	41	50,6
	Totalmente de acuerdo	9	11,1
	Total	81	100,0

Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Figura 5.29 Resultado de la escala de Likert (Necesidad de autorrealización)



Fuente: SPSS vs 27 (2021)

Interpretación: El resultado favorece a la investigación; el 50.62% está de acuerdo, el 11.11% está totalmente de acuerdo, el 35.80% respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 1.23% está en desacuerdo, al considerar que tienen conocimiento de las políticas para poder lograr un ascenso de la organización.

Lo principal que queríamos examinar son las razones que nos proporcionó nuestro grupo de estudio, entre estas causas encontramos que las más relevantes son que las personas extrañan mucho la interacción con sus compañeros de trabajo, es decir, la necesidad social ha sido muy afectada y los colaboradores quieren socializar después de la jornada

laboral; y finalmente otro punto importante es la gran presión que han tenido los trabajadores por la carga laboral, también ha sido impactada la necesidad fisiológica debido a que puede generar estrés a los colaboradores y afectar en mediano plazo a la salud mental de sus empleados porque muchos de ellos sienten que las exigencias del trabajo sobrepasan sus capacidades.

Se puede concluir que la motivación de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur fue impactada negativamente, y principalmente en dos de las necesidades según Maslow: Fisiológica y Social. Es importante que el empleador cumpla con ciertos estándares laborales con sus colaboradores con el objetivo de no interferir en su motivación laboral ya que en sí la pandemia COVID 19 provocó gran preocupación a los ciudadanos porque el virus del coronavirus atenta contra la salud de los empleados y sus familiares; y en el peor de los casos provoca la muerte. Por esta razón, sería ideal no agregar más preocupaciones o tensiones a los trabajadores y ofrecer todo el apoyo a nivel profesional y personal (Necesidad fisiológica ya que atenta contra su salud mental). Y a su vez, tratar de generar espacios con el equipo con el objetivo de que interactúen más entre ellos porque la mayoría extraña hablar o salir con sus compañeros de trabajo (Necesidad social porque afecta la comunicación/interacción entre los equipos de trabajo).

CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue demostrar que la pandemia del COVID 19 generó un impacto en la motivación laboral de los trabajadores. A continuación, se mostrará las conclusiones obtenidas de la investigación:

- Podemos concluir que, si se cumple nuestra hipótesis general ya que la pandemia COVID 19 si generó un impacto negativo significativo en los colaboradores durante el trabajo virtual, ocasionando este un gran impedimento para desarrollarse de forma personal y profesional.
- Se ha comprobado que los empleados han presentado estrés y/o ansiedad durante este periodo de aislamiento social, por lo cual, ha generado que algunos se preocupen por su salud mental ya que estas enfermedades psicológicas a largo plazo pueden generar enfermedades físicas (dolor de cabeza, dolor de espalda, entre otras dolencias).
- Los colaboradores comentan que extrañan salir con sus compañeros de trabajo, lo cual, refleja que la necesidad social se ha visto impactada de forma negativa porque ahora no pueden salir a interactuar y solo hablan entre ellos por plataformas virtuales.
- A causa de la pandemia COVID 19, varios negocios tuvieron que cerrar sus operaciones por meses y las empresas han tenido que tomar medidas extremas para poder sobrevivir, por ejemplo, aplicar suspensión perfecta, despedir personal, cerrar tiendas y entre otras medidas. Dichas acciones han provocado temor entre los colaboradores ya que su fuente de ingreso se ve afectada y a su vez eso ha perjudicado su motivación laboral.

RECOMENDACIONES

A continuación, vamos a exponer las principales recomendaciones:

- Creemos necesario que las compañías deberían ofrecer un plan de cobertura en las áreas de psicología para que puedan atenderse en su salud mental si así fuese necesario.
- Una posible fuente de motivación que podrían dar las empresas a sus colaboradores es darles presentes en fechas especiales como cumpleaños, día de la madre, día del padre y otras fechas festivas, porque debido a la cuarentena muchas festividades se han visto opacadas y ha afectado el ánimo en los trabajadores.
- Recomendamos que se podrían implementar pausas activas mediante una videollamada para que los empleados puedan relajarse entre horas laborales y no estén mucho tiempo sentados ya que esto causa dolor de espalda y entre otras dolencias.
- Pensamos que es necesario que los jefes de equipo se junten regularmente con su personal de trabajo para tener conversaciones transparentes donde puedan charlar sobre temas personales y laborales con el fin de comprender cada situación de cada persona.
- Se recomienda organizar los tiempos de trabajo ya que en la actualidad no se respetan los horarios laborales y usualmente se trabaja fuera de las horas laborales, en los días festivos y fines de semana, que son fechas que por ley no se debe trabajar o debería ser remunerado.
- Implementar programas de capacitación para los colaboradores de ser necesario ya que algunos no cuentan con los conocimientos para el trabajo de forma virtual.

REFERENCIAS

- Anaya Gamarra, L. d., & Paredes Rivera, J. M. (2015). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico], Repositorio de la Universidad del Pacífico. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1018/Lizeth_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios, J., Contreras, N., Mendieta, M., Rangel, Y., & Frassati, G. (2019). *Motivación laboral y trabajo en equipo en sector público en Panamá*. Conducta Científica.
- Beltrán Maldonado, E. A., & Palomino Llanos, M. R. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico], Repositorio de la Universidad del Pacífico. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- El Comercio. (13 de Julio de 2020). Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-trabajo-el-50-de-jovenes-peruanos-siente-mucha-preocupacion-por-su-situacion-laboral-ante-crisis-del-covid-19-nndc-noticia/?ref=ecr>
- El Comercio. (14 de 07 de 2020). Seccion de Economía. Obtenido de Índice del FMI coloca al Perú entre países con menor viabilidad para trabajo a distancia: <https://elcomercio.pe/economia/mundo/trabajo-remoto-teletrabajo-indice-del-fmi-coloca-al-peru-entre-paises-con-menor-viabilidad-para-trabajo-a-distancia-ncze-noticia/>
- El Comercio. (13 de 07 de 2020). Seccion de Salud. Obtenido de Depresión: uno de los efectos secundarios de la COVID-19 al que hay que poner especial atención: <https://elcomercio.pe/viu/estar-bien/depresion-uno-de-los-efectos-secundarios-de-la-covid-19-al-que-hay-que-poner-especial-atencion-salud-mental-depresion-coronavirus-pandemia-bienestar-noticia/?ref=ecr>
- Gestión. (13 de 07 de 2020). Seccion de Economía. Obtenido de Solo 23% de jóvenes entre 18 y 25 años se siente preparada para enfrentar crisis por COVID-19: <https://gestion.pe/economia/solo-23-de-jovenes-entre-18-y-25-anos-se-siente-preparado-para-enfrentar-crisis-por-covid-19-noticia/>
- Isaacs Charry, M. A. (2018). *Presentismo laboral: una mirada desde la salud ocupacional como nuevo factor de riesgo laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario], Repositorio de la Universidad del Rosario.
- Lasso, M. (29 de Abril de 2020). *Desafíos de las pymes latinas en el trabajo remoto obligado por COVID-19*. CE Noticias Financieras.

- López Saldaña, C. D., Chávez Macías, A. G., Peña Cárdenas, M. C., & Guevara Garza, J. L. (2018). *Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral*. Revista Internacional Administración & Finanzas, 116.
- Lozano Cuevas, T. A. (2005). *Análisis del clima laboral en una organización*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México], Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Mazuelos Gallegos, J. M., & Mestanza Ríos, K. E. (2014). *Conciliar la vida laboral y personal, un nuevo desafío para la mujer profesional con hijos*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico], Repositorio de la Universidad del Pacífico. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1642/Jennyfer_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, C. R. (2018). *La motivación laboral del personal administrativo en el sector maquilador de la Ciudad de Chihuahua*. Vincula Téctica.
- Rivas, H. C. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Revista Scientific, 16.
- Samanez, H. S. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Horizonte Médico.
- Tapia, K. (2011). *Optimización de los factores que influyen en el clima laboral de una empresa*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar], Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar.
- Terlato, A. N. (2018). *Motivación, factores intrínsecos y performance: Un estudio sobre las empresas del área metropolitana de Buenos Aires*. Econstor, 50.
- Trujillo, M. G. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia et Technica.
- Valderrama, B. (2018). *La rueda de motivos: hacia una tabla periódica de la motivación humana*. Papeles del psicólogo, 19.
- Vinelli Ruiz, M., & Maurer Fossa, A. (24 de Abril de 2020). Conexión esan. Obtenido de Conexión esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/24/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru/>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS:	“La influencia del COVID 19 en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en Lima Metropolitana”
ALUMNO (A)	Carla Alcalde / Katherine Tiznado

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es el impacto de la pandemia COVID 19 en la motivación laboral en los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur?	Determinar el impacto de la pandemia COVID 19 en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur.	La pandemia COVID 19 influye de manera negativa en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur.	VI: Pandemia COVID 19 VD: Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> Trastornos emocionales (Fisiológica) Estabilidad laboral (Seguridad) Compañerismo (Sociales) Reconocimiento (Estima) Ascensos laborales (Autorrealización) 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Mixto Nivel: Explicativo Tipo: Investigación aplicada Diseño: No experimental Unidad de análisis: Colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de Luz del Sur
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)

<p>¿Cuál es el nivel de estrés de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia del COVID 19?</p>	<p>Identificar el nivel de estrés de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia del COVID 19.</p>	<p>El nivel de estrés de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha aumentado durante la pandemia del COVID 19.</p>	<p>VD: Nivel de estrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de colaboradores que sienten que tienen mayor exigencia en su trabajo • Porcentaje de colaboradores que sienten que están trabajando más horas durante la pandemia 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario con preguntas cerradas.
<p>¿Cuáles son las diferencias de la estabilidad laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia del COVID 19?</p>	<p>Comparar las diferencias de la estabilidad laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante de la pandemia COVID 19</p>	<p>La estabilidad laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha disminuido por la pandemia del COVID 19.</p>	<p>VD: Estabilidad laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de satisfacción de los colaboradores • Porcentaje de rotación del personal 	
<p>¿Cuáles son las diferencias de las relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia COVID 19?</p>	<p>Comparar las diferencias de las relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante de la pandemia COVID 19.</p>	<p>Las relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha variado significativamente antes y durante la pandemia COVID 19.</p>	<p>VD: Relaciones sociales en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de colaboradores que quieren volver a la oficina • Porcentaje de colaboradores que quieren que haya un after office virtual 	

<p>¿Cuáles son las diferencias en el reconocimiento o laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia COVID 19?</p>	<p>Comparar las diferencias del reconocimiento o laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia COVID 19.</p>	<p>El reconocimiento laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha disminuido durante la pandemia COVID 19.</p>	<p>VD: Reconocimiento laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de colaboradores que reciben reconocimiento por sus labores • Porcentaje de metas alcanzadas 	
<p>¿Cuáles son las diferencias en el desarrollo profesional de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia COVID 19?</p>	<p>Comparar las diferencias del desarrollo profesional en el trabajo de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur antes y durante la pandemia COVID 19.</p>	<p>El desarrollo profesional de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur ha variado significativamente antes y durante la pandemia COVID 19.</p>	<p>VD: Desarrollo profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de colaboradores que cuentan con disposición de capacitarse • Porcentaje de colaboradores que lograron capacitarse durante la pandemia 	

Elaboración propia

Actividades	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
1. Planteamiento del problema											
1.1 Problema general											
1.2 Problemas específicos											
2. Objetivos de la investigación											
2.1 Objetivo general											
2.2 Objetivos específicos											
3. Justificación de la investigación											
4. Marco teórico											
5. Hipotesis											
5.1 Hipotesis general											
5.2 Hipotesis específicos											
6. Matriz de operacionalización : Variables											
7. Matriz de consistencia											
8. Estructura del informe final											
8.1 Discusión											
8.2 Conclusiones											
8.3 Recomendaciones											
9. Referencias											
10. Apéndice											

Anexo 2 Cronograma

Anexo 3 Instrumentos de investigación

Cuestionario: Tesis



Hola, somos dos egresadas de la carrera Administración de la Universidad de Lima y estamos realizando una investigación para obtener el grado académico de Titulado. Nuestra investigación tiene como finalidad analizar el impacto en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de Operaciones Comerciales de la empresa Luz del Sur durante la pandemia del COVID-19 mediante este cuestionario. Tomará como máximo 4 minutos, agradecemos su colaboración y el tiempo brindado en la encuesta.

El resultado de la investigación se usará para corroborar la hipótesis planteada de nuestra investigación con el fin de obtener nuestro título profesional de la Universidad de Lima.

Género: *

Femenino

Masculino

Edad *

18 años a 25 años

26 años a 35 años

36 años a 45 años

46 años a 55 años

56 años a más

Antigüedad de permanencia en la empresa: *

Menos de 1 año

1 a 4 años

5 a 10 años

11 años a 14 años

15 años a más

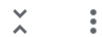
Nivel de estudios: *

- Técnico
- Estudios universitarios incompletos
- Estudios universitarios completos
- Postgrado

Condición laboral: *

- Contrato indeterminado
- Contrato a plazo fijo
- Practicante

Necesidades de Maslow



En las siguientes preguntas, se colocaron unos enunciados donde usted debe escoger del 1 a 5 para saber que tan de acuerdo se encuentra sobre la afirmación, siendo el 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo.

Generalmente, cuando realizo mi trabajo siento que las exigencias de mi entorno sobrepasan mis capacidades *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

La mayor parte del tiempo me siento presionada en mi empleo *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Durante la pandemia, he percibido que he trabajado más horas del horario establecido *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Mi trabajo actual me ofrece una relativa seguridad en mi permanencia *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Pienso que mi empleador me viene ofreciendo el bienestar necesario durante esta pandemia *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Extraño las reuniones sociales y de integración con mis compañeros de trabajo *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Prefiero las reuniones presenciales que las reuniones virtuales *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Siento que mi trabajo es valorado por la empresa *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

He recibido reconocimiento de empresa por mis funciones desempeñadas en los últimos 12 meses *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Considero que la empresa ofrece oportunidades de crecimiento profesional *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

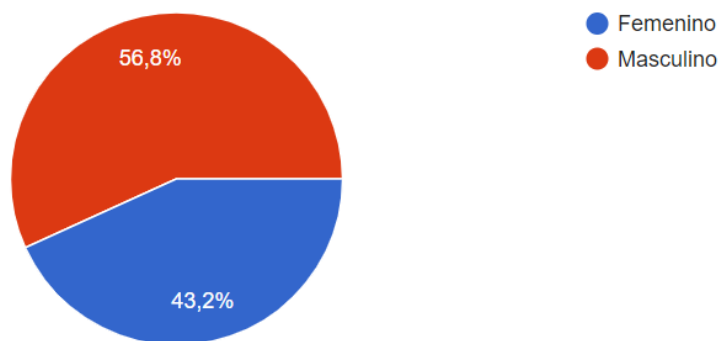
Tengo conocimiento de las políticas para poder lograr un ascenso en la organización *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

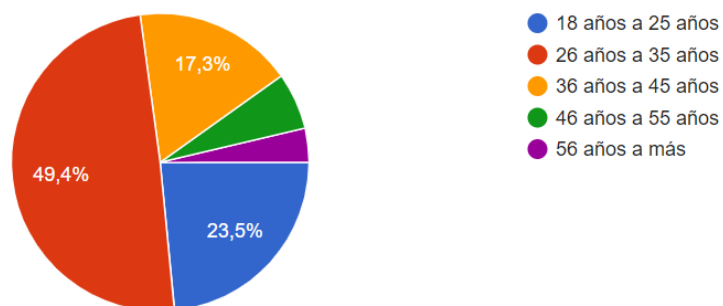
Género:

81 respuestas



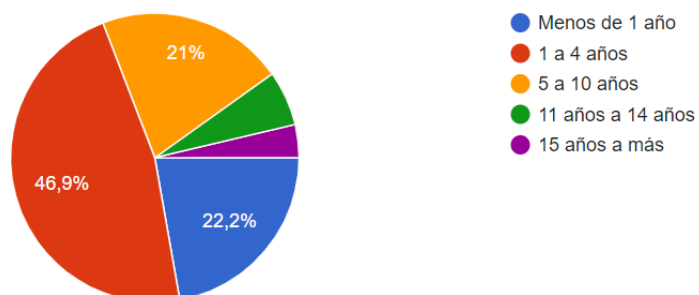
Edad

81 respuestas



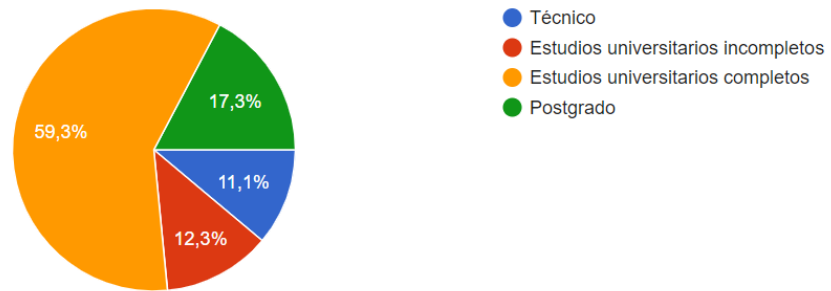
Antigüedad de permanencia en la empresa:

81 respuestas



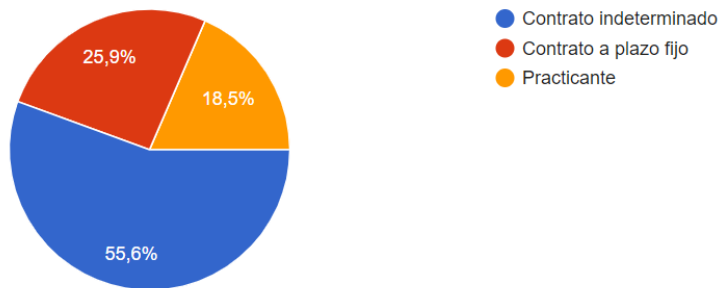
Nivel de estudios:

81 respuestas



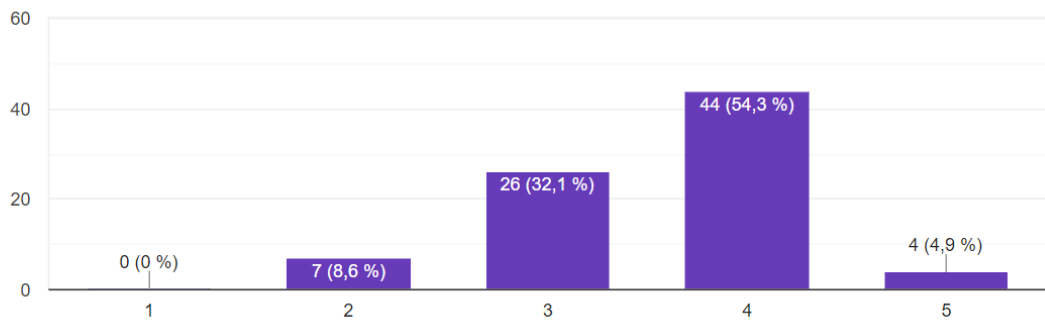
Condición laboral:

81 respuestas



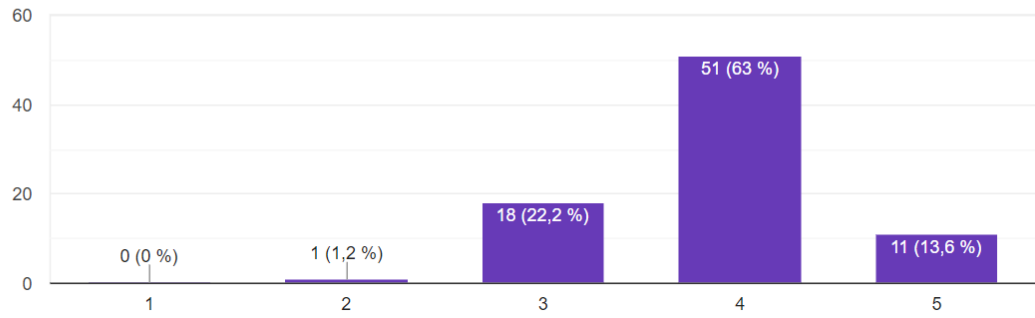
Generalmente, cuando realizo mi trabajo siento que las exigencias de mi entorno sobrepasan mis capacidades

81 respuestas



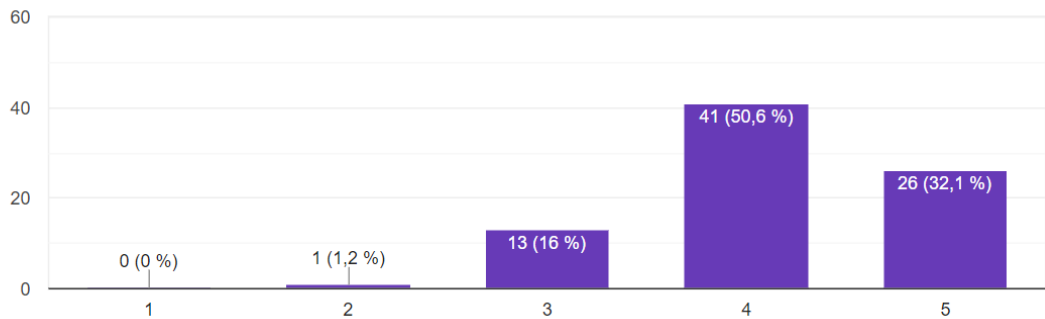
La mayor parte del tiempo me siento presionada en mi empleo

81 respuestas



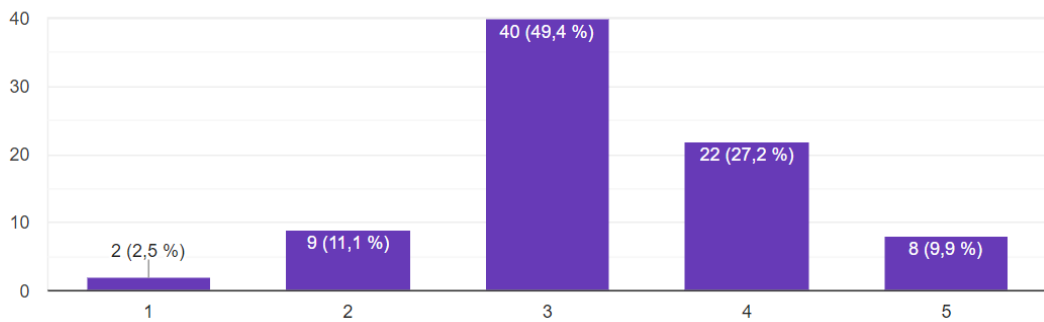
Durante la pandemia, he percibido que he trabajado más horas del horario establecido

81 respuestas



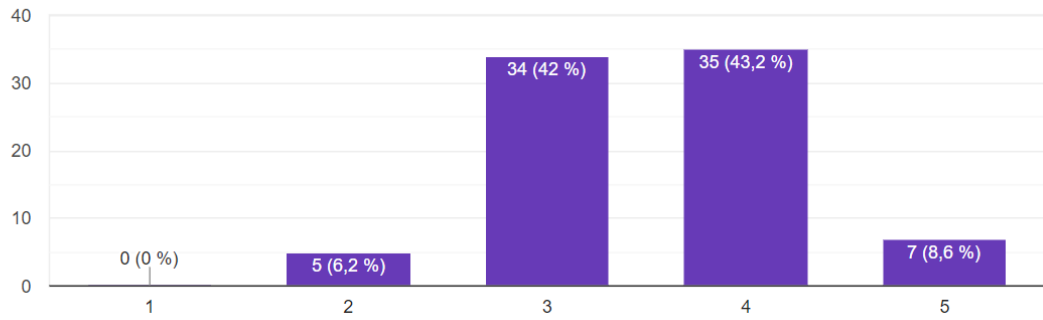
Mi trabajo actual me ofrece una relativa seguridad en mi permanencia

81 respuestas



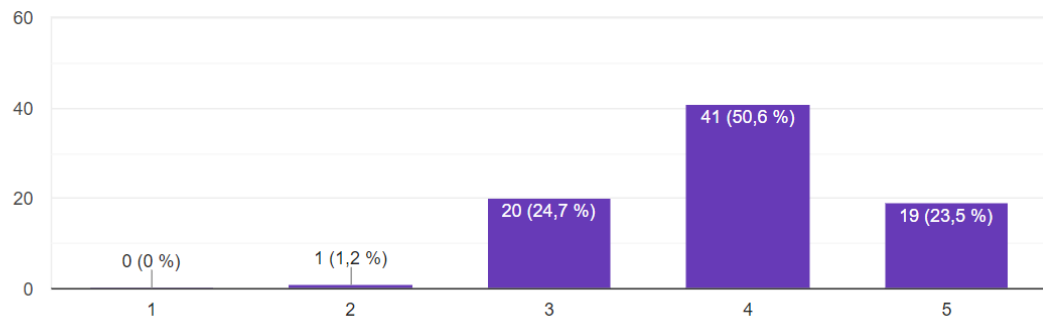
Pienso que mi empleador me viene ofreciendo el bienestar necesario durante esta pandemia

81 respuestas



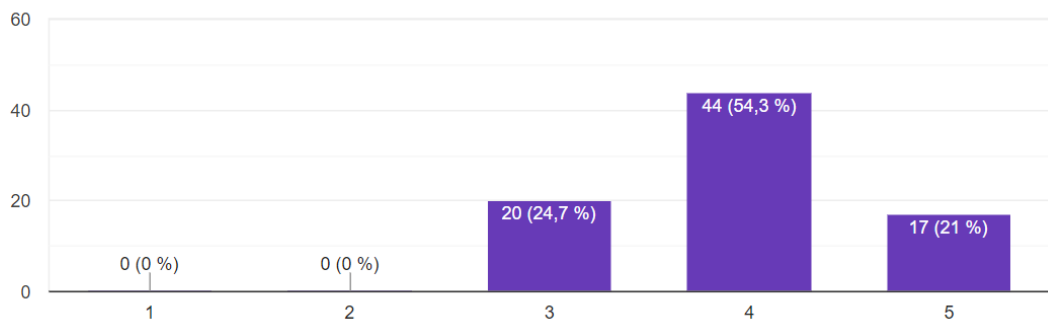
Extraño las reuniones sociales y de integración con mis compañeros de trabajo

81 respuestas



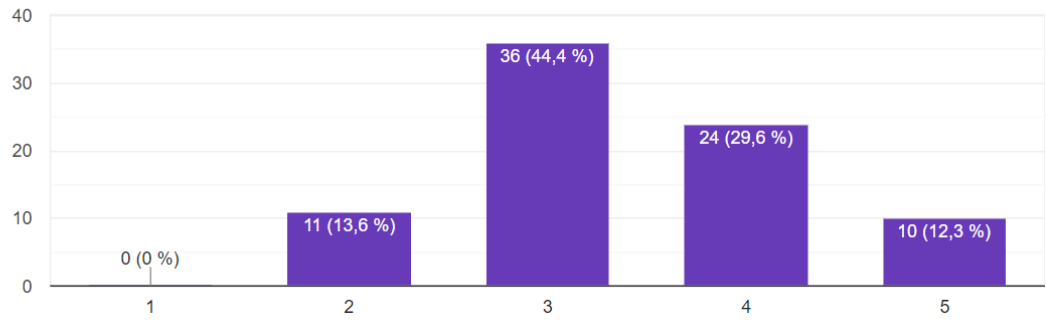
Prefiero las reuniones presenciales que las reuniones virtuales

81 respuestas



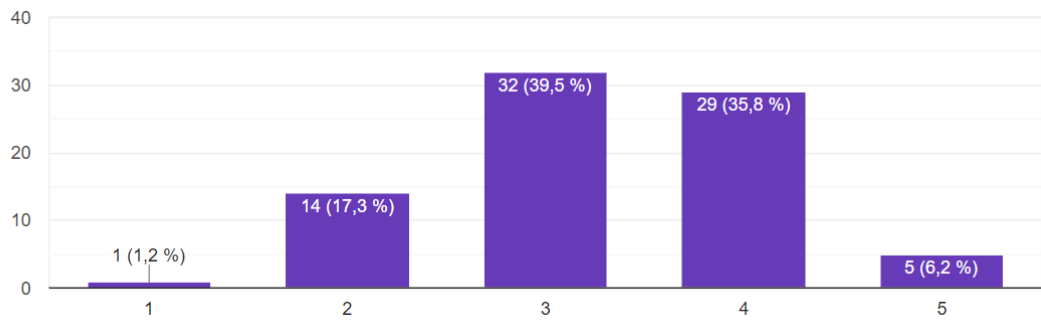
Siento que mi trabajo es valorado por la empresa

81 respuestas



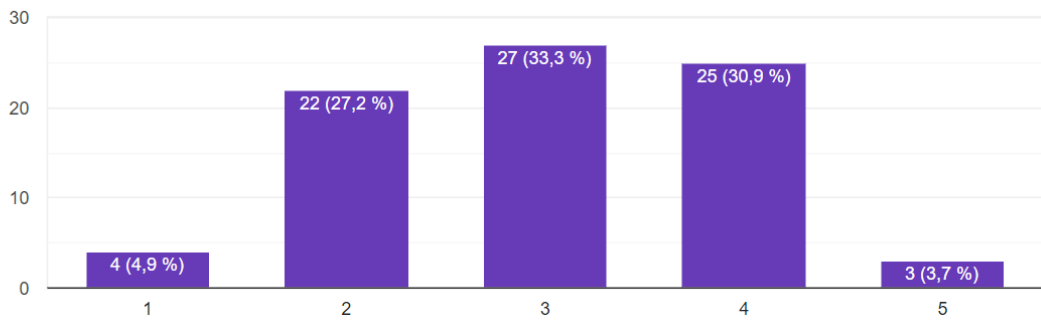
He recibido reconocimiento de empresa por mis funciones desempeñadas en los últimos 12 meses

81 respuestas



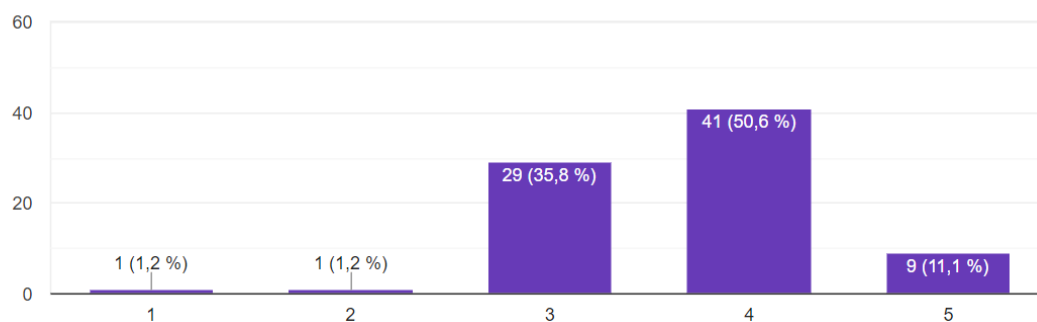
Considero que la empresa ofrece oportunidades de crecimiento profesional

81 respuestas



Tengo conocimiento de las políticas para poder lograr un ascenso en la organización

81 respuestas



Anexo 4 Validez – Confiabilidad de instrumentos



UNIVERSIDAD DE LIMA
Carrera de Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado:

Nombres y Apellidos:

Carlos Martín Benito Haro.

Edad: 29. **Sexo:** F (.....) M (X) **Profesión:** Administración.

Especialidad: Riesgos.

Años de Experiencia profesional: 3 años.

Centro de Trabajo: Interseguro.

Cargos que desempeña: Coordinador de Riesgos - HR.

Firma.....

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	SATISFACTORIO	MEJORABLE	DEFICIENTE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas	X			
COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	X			
METODOLOGÍA	Responde al propósito del Diagnóstico propuesto.	X			
SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.	X			
FACTIBILIDAD	Aplicación en la muestra seleccionada	X			

II. Apreciación Cualitativa

El cuestionario es fácil de entender en su totalidad y también se puede realizar rápidamente si perder la noción del tema.

Surco, setiembre 2021

Coordinación de Profesores de Seminario de Investigación en Administración I y II.



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado:

Nombres y Apellidos:

Joseph Andree Montes de Oca Untiveros.

Edad: 25. **Sexo:** F (.....) M (x) **Profesión:** Administración.

Especialidad: Operaciones y Marketing.

Años de Experiencia profesional: 3 años.

Centro de Trabajo: Tottus.

Cargos que desempeña: Analista de Planogramación.

Firma.....

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	SATISFACTORIO	MEJORABLE	DEFICIENTE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas	X			
COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	X			
METODOLOGÍA	Responde al propósito del Diagnóstico propuesto.		X		
SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.		X		
FACTIBILIDAD	Aplicación en la muestra seleccionada	X			

II. Apreciación Cualitativa

El cuestionario contiene las preguntas necesarias para conocer el impacto en la motivación laboral a partir de la pandemia Covid-19. Creo que el orden escogido de las preguntas podría ser de más general a más específico en caso lo consideren relevante.

Surco, setiembre 2021

Coordinación de Profesores de Seminario de Investigación en Administración I y II.



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado:

Nombres y Apellidos:

Yudith Beatriz Morales Villanueva.

Edad: 26. **Sexo:** F (x) M (.....) **Profesión:** Administración.

Especialidad: Reclutamiento y Atracción del Talento.

Años de Experiencia profesional: 3 años.

Centro de Trabajo: Inteligo.

Cargos que desempeña: Analista de Recursos Humanos.

Firma.....


I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	SATISFACTORIO	MEJORABLE	DEFICIENTE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas	X			
COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	X			
METODOLOGÍA	Responde al propósito del Diagnóstico propuesto.	X			
SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.		X		
FACTIBILIDAD	Aplicación en la muestra seleccionada	X			

II. Apreciación Cualitativa

El cuestionario abarca las preguntas necesarias para poder identificar lo requerido, en este caso, las necesidades de Maslow y la relación que tiene con la motivación laboral.

Surco, setiembre 2021

Coordinación de Profesores de Seminario de Investigación en Administración I y II.

Anexo 5 Matriz de Operacionalización de variables

Variable independiente	Sub variables	Indicador	Forma de cálculo	Fuente	Instrumentos	Diseño
Pandemia COVID 19	Colaboradores afectados por la pandemia	Porcentaje de colaboradores afectados por la pandemia	$\frac{\text{Colaboradores afectados por la pandemia}}{\text{Total de colaboradores administrativos del área}}$	Colaboradores administrativos del área	Cuestionario	No experimental transversal y descriptivo
Variables dependientes	Subvariables	Indicador	Forma de cálculo	Fuente	Instrumentos	Diseño
Motivación laboral	Necesidad fisiológica	Porcentaje de colaboradores que sienten que tienen mayor exigencia en su trabajo	$\frac{\text{Número de colaboradores que sienten mayor exigencia en su trabajo}}{\text{Total de colaboradores administrativos del área}}$	Colaboradores administrativos del área	Cuestionario	No experimental transversal y descriptivo
	Necesidad de seguridad	Porcentaje de satisfacción de los colaboradores	$\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos}}{\text{Total de colaboradores administrativos del área}}$	Colaboradores administrativos del área	Cuestionario	No experimental transversal y descriptivo
	Necesidad social	Porcentaje de colaboradores que quieren volver a la oficina	$\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos}}{\text{Total de colaboradores administrativos del área}}$	Colaboradores administrativos del área	Cuestionario	No experimental transversal y descriptivo
	Necesidad de autoestima	Porcentaje de metas alcanzadas	$\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos}}{\text{Total de colaboradores administrativos del área}}$	Colaboradores administrativos del área	Cuestionario	No experimental transversal y descriptivo
	Necesidad de autorrealización	Porcentaje de colaboradores que cuentan con disposición de capacitarse	$\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos}}{\text{Total de colaboradores administrativos del área}}$	Colaboradores administrativos del área	Cuestionario	No experimental transversal y descriptivo