



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal
durante el estado de emergencia sanitaria 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración**

AUTOR

Mtro. Edwin Navarro Alburqueque (ORCID: 0000-0002-7976-6011)

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Quisiera dedicar esta tesis doctoral a mis hijos, quienes son mi mayor motivación a mi esposa y madre, por su gran paciencia y mi hermano mayor los cuales durante este tiempo han sido de mucho apoyo para alcanzar el objetivo que es el doctorado.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, a la Universidad Cesar Vallejo, a la doctora Irma Carhuacho, por sus enseñanzas y paciencia durante el presente año académico, a mi familia y a mi madre.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Método	14
3.1 Tipo de diseño de investigación	14
3.2 Categoría, subcategoría	15
3.2.1 Definición conceptual	15
3.2.2 Definición operacional	15
3.3 Escenario de estudio	16
3.4 Participantes.	16
3.5 Técnica e instrumentos	16
3.5.1 Técnica	16
3.5.2 Instrumento	17
3.6 Procedimiento.	17
3.7 Rigor científico.	18
3.8 Método de análisis de la información.	18
3.9 Aspectos éticos.	19
IV. Resultados	20
4.1 Descripción	20
4.2 Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitario en el año 2020	20
4.3 Análisis de los factores higiénicos de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020	23

4.4 Análisis de los factores motivacionales de las condiciones de trabajo en la entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020	25
V. Discusión	30
VI. Conclusiones	38
VII. Recomendaciones	39
VIII. Propuesta	41
Referencias	44
Anexos	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	52
Anexo 2: Guía de entrevista	53
Anexo 3: Entrevistas de los colaboradores.	54
Anexo 4: Acta de Turnitin	62
Anexo 5: Artículo de investigación	63

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Categorización de las condiciones laborales	20
Figura 2. Nube total de palabras de las condiciones laborales	22
Figura 3. Red de condiciones laborales	29

Resumen

Este estudio analizó las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitario – Perú, donde se implementó la contratación de nuevos colaboradores, cuyo objetivo principal fue brindar atención, orientación e información con respecto al COVID 19, la investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, correspondiendo a un estudio de caso, inductivo y analítico, realizándose entrevistas semiestructuradas a 8 colaboradores, analizándose con el software Atlas Ti 9 y la técnica de triangulación. Los resultados evidenciaron un clima laboral favorable entre colaboradores y superiores, esto permitió que exista trabajo en equipo, permitiendo ampliar el número de atenciones, así mismo se calificó como un buen servicio por parte de la ciudadanía, los entrevistados en este estudio manifestaron que el sueldo fue alto en comparación con otros servidores públicos, sin embargo señalaron que existía incomodidad por la fecha de pago la cual no era en un día determinado, así mismo indicaron que las condiciones de trabajo fueron apropiadas, debido a que contaron con asientos ergonómicos, equipos de última generación, local amplio y se respetó el distanciamiento social, en conclusión podemos decir que los resultados han demostrado que las condiciones laborales en la entidad fueron adecuadas y ayudó a la labor de los colaboradores.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, estado de emergencia, experiencia laboral, COVID 19, entidad estatal

Abstract

This study analyzed the working conditions in a state entity during the state of health emergency - Peru, where the hiring of new collaborators was implemented, whose main objective was to provide care, guidance and information regarding COVID 19, the investigation was carried out under the qualitative approach, corresponding to a case study, inductive and analytical, conducting semi-structured interviews with 8 collaborators, analyzing them with the Atlas Ti 9 software and the triangulation technique. The results showed a favorable work environment among collaborators and superiors, this allowed teamwork to exist, allowing to expand the number of services, likewise it was qualified as a good service by citizens, the interviewees in this study stated that the salary It was high compared to other public servants, however they pointed out that there was discomfort due to the payment date which was not on a certain day, they also indicated that the working conditions were appropriate, due to the fact that they had ergonomic seats, last generation, wide local and social distancing was respected, in conclusion we can say that the results have shown that the working conditions in the entity were adequate and helped the work of the collaborators.

Keywords: Working conditions, state of emergency, work experience, COVID 19, State entity

Resumo

Este estudo analisou as condições de trabalho em um ente estatal durante o estado de emergência sanitária - Peru, onde foi implantada a contratação de novos colaboradores, cujo objetivo principal foi prestar atendimento, orientação e informação sobre o COVID 19, a investigação foi realizada no âmbito do abordagem qualitativa, correspondendo a um estudo de caso, indutivo e analítico, realizando entrevistas semiestruturadas com 8 colaboradores, analisando-os com o software Atlas Ti 9 e a técnica de triangulação. Os resultados evidenciaram um ambiente de trabalho favorável entre colaboradores e chefias, o que permitiu existir um trabalho em equipe, permitindo ampliar o número de atendimentos, da mesma forma que foi qualificado como um bom atendimento pelo cidadão, os entrevistados neste estudo afirmaram que o salário Foi alto em relação aos demais servidores, porém ressaltaram que havia incômodo devido à data de pagamento que não era em determinado dia, também indicaram que as condições de trabalho eram adequadas, pelo fato de possuírem assentos ergonômicos, Na última geração, foi respeitado o amplo distanciamento local e social, concluindo, podemos dizer que os resultados mostraram que as condições de trabalho na entidade eram adequadas e favoreciam o trabalho dos colaboradores.

Palavras chave: Condições de trabalho, estado de emergência, experiência profissional, COVID 19, entidade estadual

I. INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales son importantes en las organizaciones privadas o estatales, son parte de la cultura organizacional, con lo cual se logra que los colaboradores se sientan a gusto en su centro de labores y así alcancen los objetivos propuestos por la organización, si las condiciones laborales no son adecuadas repercutirán en el desempeño laboral afectando a la organización; así sucedió en el año 2020, donde las protestas ocurridas al sur del Perú, de los trabajadores del sector agrario denunciaron que tenían precarias condiciones laborales e iniciaron protestas y paralizaciones Paro en Ica (2020).

Eurofound and international labor Organization (2019), analizó la calidad de trabajo a nivel mundial obteniendo: (a) en la Unión Europea, Estados Unidos, El Salvador, Turquía y Uruguay tienen trabajos intensivos, con plazos ajustados y estándares elevados. (b) entre el 25-40% de los colaboradores realizan trabajos con exigencias emocionales. (c) el 15% de los colaboradores de la Unión Europea laboran más de 48 horas semanales, en Corea y China es 40%, Chile con 50% y Turquía con 60%; indicándonos que la mayoría de los colaboradores labora en un entorno social comprensivo, hay un 70% que evalúa positivamente el desempeño de sus directivos, sin embargo, un 12% que ha sufrido algún tipo de humillación, insulto y conductas no deseadas.

Piedra (2019), analizó las condiciones de trabajo de los call center a nivel internacional, entre las conclusiones los colaboradores expresaron sentimientos de satisfacción con su trabajo, considerando que el salario era adecuado, evidenciándose que los colaboradores desarrollaban actividades fuera y dentro del trabajo con un alto nivel de actividades hedonista, permitido por su remuneración, y su flexibilidad laboral

El informe del Organismo Internacional del Trabajo (2019), indicó que las condiciones laborales de los jóvenes más del 50% tienen un contrato temporal, existiendo excepciones como en Chile, Argentina y Costa Rica; la contratación temporal destaca en México, Paraguay y Perú, aquí el 50% tiene un contrato el cual es verbal, de prueba o formativo, facilitando el proceso entre empleador y empleado; sin embargo, generó una menor inversión en la formación del colaborador.

El informe de Great work to place (2018), presentó el ranking de los mejores lugares donde laborar, se entrevistó a 151,344 colaboradores de 179 organizaciones, donde se premió a las empresas Atento por promover mejor el cuidado y bienestar del colaborador; Hilton en la categoría voz del empleado, donde se reconoce el escuchar a los trabajadores y Marriot en la categoría de trato justo y equitativo, enfocándose en tener buenas condiciones laborales para sus trabajadores. En este ranking no hay ninguna entidad nacional

Lazo-Gonzales, Alcalde-Rabanal, y Espinoza-Henao (2016), realizaron en Perú un informe, sobre una encuesta realizada por el INEI, que evidenció que el 71% de los usuarios entrevistados, refirieron estar satisfechos con el servicio de salud pública respecto con la atención recibida. Y esto es porque los colaboradores contaron con las herramientas tecnológicas modernas.

Así mismo Grade (2016), en el sector salud, identificó que no hay estrategia de recursos humanos con objetivos claros donde el marco normativo se encuentra dividido, donde las normas están desconectados con los objetivos de la salud pública, una de las metas principales es priorizar e incrementar las atenciones básicas y primarias en la población pobre o rural, otro punto es el equilibrio entre los derechos de los servidores públicos y sus condiciones laborales necesarios para el buen desempeño lo que beneficia a los usuarios.

El sector estatal es el mayor contratista con más de un millón de trabajadores, sin embargo no es el que ofrezca las mejores condiciones laborales, y todo comienza desde el tipo de contrato, mientras en el sector privado un trabajador ingresa a planilla con todos los beneficios de ley, en el sector público existen diferentes tipos de contratos están los de tipo estable, CAS y terceros, si bien es cierto un contrato de tipo estable es parecido al del sector privado, las personas con contrato CAS, no cuenta con el beneficio de 14 sueldos al año solo con 12 sueldos y dos aguinaldo (300 soles cada uno) y el contrato de terceros no cuentan con ningún tipo de beneficios, ni seguro, ni con estabilidad y solo es por un periodo determinado, otro ejemplo es el sector salud donde se han evidenciado falencias y en el estado de emergencia sanitaria donde no todas las condiciones labores han sido respetadas y en ocasiones la precariedad de los recursos humanos ha ocasionado malestar en los trabajadores.

Para la investigación se ha planteado el problema general: ¿Cómo se desarrollaron las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020? Y los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuáles fueron los factores higiénicos de las condiciones laborales en la entidad estatal durante el estado de emergencia sanitario en el año 2020?; (b) ¿Cuáles fueron los factores motivacionales en la de las condiciones laborales en la entidad durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020?

Las teorías utilizadas fueron: la teoría clásica de la administración, donde Fayol menciona las seis funciones en una organización, la investigación se centró en la función de seguridad, aquí se menciona el cuidado de los colaboradores y la protección de los bienes, en este sentido dentro de esta función se encuentra brindar condiciones laborales adecuadas en la organización, para el desarrollo de la labor diaria del colaborador

La segunda teoría de la administración pública, Galindo (2000), nos dice que los servicios públicos sirven al beneficio de la sociedad, donde los administradores deben de conocer la realidad su organización y que tan adecuadas están las condiciones laborales para los colaboradores, vale recordar que la administración pública debe de manejar las acciones de las entidades para la solución de los problemas que se presenten.

La tercera teoría es de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, en donde el segundo punto de la pirámide es el de seguridad, y ahí tenemos el temor de perder el trabajo, pero es importante enfatizar que por más miedo a estar desempleado, si la persona siente que no cuenta con las condiciones laborales apropiadas, lo más probable es que no acepte el trabajo o que este solo por un tiempo y luego busque otro; es necesario brindar condiciones laborales adecuadas y si existe una falencia pueda ser corregirla.

La cuarta teoría es de las relaciones humanas donde los seres humanos no somos islas de una manera u otra nos relacionamos con amigos, familia, lugar donde vivimos, con los compañeros de trabajo, las personas siempre tratan de adecuarse al ambiente y se adaptan a las personas que están consigo, esta teoría nos ayuda a entender a los colaboradores de una organización, donde no solo influye la necesidad de tener un remuneración, sino la necesidad de aceptación social, participación y de reconocimiento.

Quinta la teoría de los dos factores de la motivación, en la cual Herzberg nos habla de los factores motivacionales e higiénicos, si bien es cierto en los primeros así no estuvieran no ocasionan insatisfacción, los segundos producen sentimientos de satisfacción o de insatisfacción.

En cuanto a la justificación teórica el estudio se sustentó en la teoría bifactorial de Herzberg, la teoría de la relación humanas, de las relaciones laborales y de la teoría clásica de la administración y de la administración pública, las cuales han permitido establecer el soporte al siguiente estudio.

En lo que concierne a la justificación práctica esta investigación nos permite ver la relación que existe entre las teorías antes mencionadas con la realidad que se vivió en la entidad en el estado de emergencia sanitario, lo que nos ha permitido conocer la problemática de las condiciones laborales, si bien es cierto en un estudio cualitativo, el cual no puede reproducirse totalmente si se puede extraer ciertas partes de la investigación y aplicarlo a otras realidades, con la intención de que se conozca y optimizar las condiciones laborales en la organización y de otras entidades, para si el colaborador desarrolle sus funciones sin dificultad.

El objetivo general del estudio fue: Analizar las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020; los objetivos específicos fueron: (a) Conocer los factores higiénicos de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020; (b) Conocer los factores motivacionales de las condiciones de trabajo en la entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El contar con las adecuadas condiciones laborales las cuales deben de respetar en las diferentes organizaciones es primordial para el buen desempeño laboral; por tanto, estas condiciones corresponden: la higiene y seguridad en el trabajo, buen ambiente laboral, infraestructura adecuada, equipos informáticos de última generación, asientos ergonómicos, buena iluminación y demás implementos e inmobiliario, que permitan el mejor desempeño diario en sus funciones. Así mismo Sánchez y García (2017), refirieron que aparte del salario, la salud y seguridad existen otras condiciones que influirán en realizar alguna actividad laboral, como por ejemplo el horario, en donde existen diversas modalidades con la finalidad de cubrir la productividad, donde el colaborador equilibra su actividad laboral con su tiempo de ocio para que tenga un adecuado desempeño en la organización; otra condición importante es la política incentivos que debe existir en toda organización.

Iglesias y Sánchez (2015), abordaron las generalidades del clima organizacional, concluyeron que el clima laboral determina el comportamiento y las motivaciones de los colaboradores en una organización, su origen comienza en la sociología, aquí el concepto de organización está enmarcado en la teoría de las relaciones humanas, resaltándose la importancia del hombre con su actividad laboral y en conjunto con su sistema social.

Por otro lado, el sector privado es quien más ha desarrollado o trata de brindar mejores condiciones laborales a sus colaboradores, a diferencia del sector público, sin embargo, en las entidades estatales está iniciándose cambios importantes en las condiciones laborales que brindan, tomándose en cuenta la opinión de los colaboradores en sus respectivos puestos de trabajo que realizan, con la intención de mejorarlas y obtener así un óptimo desempeño

Para el estudio se revisaron trabajos a nivel nacional tales como el de García, Quiroz y Yaya (2018), sobre la incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral, en una entidad financiera observó que el 66% de los colaboradores percibe que tiene un ambiente moderado de trabajo, y su principal conclusión es que las condiciones laborales que no se gestionan adecuadamente por los mismos colaboradores o los jefes, generan altos niveles de tensión y permanecen en el tiempo, se convierten en factores de estrés que

afectaran la salud del colaborador y su desempeño en el cumplimiento de los objetivos, lo cual impactará en el clima laboral y en la productividad; aquí se observó la importancia de que el administrador conozca bien su organización y conozca de las condiciones laborales con las que cuenta con la intención de gestionarlas bien para así evitar factores que generen estrés innecesario en los colaboradores que afecta la salud de los mismos

Saldarriaga (2017), en su estudio demostró que existe un efecto positivo en las condiciones laborales hacia las satisfacción laboral de los colaboradores, las clasificó siendo la más importantes para los colaboradores la ergonomía en el puesto de trabajo, capacitación, numero de dependientes del colaborador, espacio personal y remuneración, con este estudio podemos concordar que las condiciones nombradas han sido importantes para que el colaborador desarrolle sus actividades adecuadamente sus funciones en la organización.

Berrospi y Martínez (2017), en su investigación de condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras en un hospital regional hallaron que el 40,8 % de enfermeros califican como malas sus condiciones intralaborales de trabajo así se realicen en el sector público o privado, refieren que debieron de ser las más apropiadas para su optimo desempeño, para proteger su salud, permitiendo el pleno desenvolvimiento y desarrollo profesional para el beneficio del paciente, se concluyó que al precarizar las condiciones de trabajo se incrementa la fatiga en los colaboradores; es decir si las condiciones laborales son precarias producen en los colaboradores cansancio, es necesario que en el sector salud las condiciones laborales tienen que ser óptimas para así obtener un desempeño adecuado y apropiado por parte de los profesionales de la salud y brinde un buen servicio a los usuarios.

En el estudio de Román Mesa, Román y Gutiérrez (2015), sobre satisfacción laboral en una entidad prestadora de salud encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores, en el sector público se le brinda más prioridad a la infraestructura, y se deja de lado las prestaciones recibidas, lo que es totalmente opuesto en el sector privado, donde se maneja mejor las prestaciones, entonces esto nos indica que para que existan apropiadas condiciones laborales es necesario que ambas, infraestructura y prestaciones deben de ser optimas en la institución para lograr un ambiente laboral optimo y obtener un buen desempeño de los colaboradores.

La quinta investigación de Gutiérrez (2015), del clima organizacional de una cadena de supermercados reveló que en la dimensión Higiene, existe insatisfacción de casi la mitad de los colaboradores, con respecto a la supervisión, condiciones de trabajo, aspectos de política de la empresa, relación con el supervisor, relaciones interpersonales y salario, así como también en el horario y los permisos de salidas, en otro aspecto donde existe disconformidad es el ambiente de trabajo el cual no les permite trabajar cómodamente, así como en la remuneración, una de las principales conclusiones indican que los factores motivacionales y de higiene de Herzberg influyen en un 88.3% en el clima organizacional de la empresa, es decir que al mejorar la motivación de los colaboradores mejoró la percepción del clima organizacional en la empresa; es decir que los factores higiénicos son importantes para un adecuado desempeño de los colaboradores, pero también los motivacionales también influyen en el desempeño de los mismos, ambos juegan un papel importante dentro de las condiciones laborales.

Como antecedentes a nivel internacional tenemos el estudio de Cacua-Barreto, Carvajal-Villamizar, y Hernández (2017), en los colaboradores de plaza mercado en Colombia encontraron que los colaboradores laboraban 10 horas diarias en promedio, y según la ley establece que debe de ser 8 horas diarias y de 48 a la semana, lo cual nos indica que estos trabajadores están trabajando más de las horas establecidas, en un nuevo estudio realizado por Lee, McCann y Messenger sobre las horas de trabajo. en los cuales obtuvo que alrededor de un 22% de la fuerza de trabajo mundial, equivale a más de 600 millones de colaboradores de diferentes empresas, realizan jornadas laborales más extensas; entre las principales conclusiones las condiciones laborales son un punto indispensable para el desarrollo de la región, localidad o comunidad, y su falta de atención en definitiva generaría poblaciones más vulnerables a los cambios económicos y así mismo interrumpiría con los estilos de vida que contribuyen al mejoramiento social de la localidad. En relación con nuestro estudio podremos decir que el horario es parte importante en las condiciones laborales y que si estas se exceden perjudican el buen desempeño del colaborador, sino también que afecta su estilo de vida, así como a su salud en general.

En el estudio realizado por Velasco, Saldaña y Ramírez (2017), revelaron que las condiciones de trabajo reflejaban las necesidades de manejar los factores

de riesgo de acuerdo con la normativa de intervención organizacional, es decir que no solo cumplen con lo establecido por la ley, sino que actúen ofreciendo a las personas los recursos para desarrollar su trabajo; entre las principales conclusiones, fue que es necesario que las organizaciones tengan una visión integral y realicen un estudio entre sus actividades y las condiciones de trabajo, con el fin de asumirlas como oportunidades de mejora debido a que estas pueden afectar la salud, seguridad laboral, el entorno, la calidad y la productividad organizacional, que se logra con estrategias metodológicas congruentes a la realidad de cada empresa, en relación con nuestro estudio es analizar las condiciones de trabajo de la entidad y conocer si estas afectaron a los colaboradores y su desempeño, y así tenerlas en cuenta para mejorarlas.

En tercer lugar tenemos a Castro-Escobar y Serna-Gómez (2016), quienes encontraron que la calidad del empleo en los trabajadores de los Contact Center, están bien valorados tanto de forma objetiva como subjetiva, así mismo su nivel de satisfacción es alto como en las dimensiones de calidad del empleo, clima organizacional, ambiente de trabajo, relaciones de los compañeros y supervisores, así como el nivel de autonomía y flexibilidad laboral, lo cual permite una conciliación con su vida personal y laboral; otro punto importante que encontraron es la remuneración sintiéndose a gusto con los beneficios salariales y no salariales, ahora con relación al estudio llevado a cabo, nos demostró que una experiencia laboral puede ser buena y exitosa, si se cumplen con ciertas condiciones como clima laboral adecuado, ambiente de trabajo propicio, relaciones con los colaboradores y coordinadores, así como su nivel de autonomía y la flexibilidad laboral, permitiendo tener un equilibrio entre lo laboral y personal, lo cual logró en los colaboradores la capacidad de realizar un mejor trabajo y que el usuario se sienta bien atendido

Así mismo el estudio de Suescúm-Carrero, Sarmiento, Álvarez, y Lugo, (2016), expusieron que el 70,3% está satisfecho con los procedimientos del trabajo, siendo su actividad laboral un medio para desarrollarse en lo social como en lo personal, gracias a que su trabajo les ofrece los medios económicos para solventar sus necesidades; sin embargo el 13,2% refirió tener poca satisfacción en su trabajo, por considerar que su remuneración es baja, y así no pueden cubrir sus necesidades básicas; entre las principales conclusiones se deberían de diseñar

políticas para que los colaboradores logren alcanzar los beneficios a través de su trabajo cumpliendo sus metas, propuestas y logros, con la designación de funciones equitativamente con la intención de equilibrar la carga laboral y así administren los colaboradores mejor su tiempo libre; este estudio nos indicaría que si a los colaboradores se le brinda un adecuado ambiente laboral y una remuneración adecuada, desarrollarían sus actividades en equilibrio entre lo laboral como personal, obteniendo mejores resultados para la entidad.

En Chile el estudio realizado por Canales-Vergara, Valenzuela-Suazo, y Parvic-Klijn, (2016), en los profesionales de enfermería sobre sus condiciones laborales, demostró que la percepción que tienen los colaboradores de la salud de su ambiente de trabajo existieron fuertes dosis de estrés y que esto era ocasionado por la falta de recursos humanos, así como el aumento progresivo de su carga laboral, se evidencio que existe un alto riesgo para la salud y un grado alto de exposición a riesgos psicosociales y demandas psicológicas, los colaboradores de la salud manifestaron que en sus ambientes de trabajo hay exigencia de toma de decisiones complejas, lo cual amerita una atención constante, produciendo en el colaborador estrés y desgaste emocional; entre la principales conclusiones del estudio se observó que la demanda laboral, precariedad, limitados recursos y falta de organización en el trabajo, con las condiciones que son más comunes y frecuentes en los colaboradores del área de salud y por consiguiente los problemas de estrés, fatiga y burnout son los que más se evidenciaron, indicándonos que si las condiciones laborales no son las adecuadas produce efectos colaterales en los colaboradores como estrés, burnout y fatiga.

La investigación se sustenta en las siguientes teorías, en La teoría de relaciones laborales existieron dos escuelas la de Oxford (Inglaterra) y de Wisconsin (Estados Unidos), en la escuela de Wisconsin sobresalió el autor Selig Perlman con libro Teorías del movimiento obrero en 1928, en el cual da a conocer las costumbres, reglas y cotidianidad que experimentaban los trabajadores en la relaciones de trabajo, aquí Perlman descubre tres elementos teóricos, uno de los cuales fue: que los intelectuales de la época subestimaron la capacidad de resistencia frente al capitalismo, es así que los trabajadores en sus labores diarias incluyen reglas y normas en el trabajo permitiéndole defenderse y así manejar las condiciones de empleo; esto indicó a Perlman que el sindicalismo es una reacción

psicológica que buscó defender a los trabajadores de las condiciones iniciales de la industrialización Blanch y Martin (2006).

Si bien es cierto la teoría de las relaciones humanas aparece por la necesidad de corregir la deshumanización del trabajo que se daba por la aplicación de métodos precisos y científicos; esta teoría se basa en la interacción social, las cuales contiene actitudes y acciones que se desarrollan a partir de la relaciones entre los individuos y grupos; así mismo las personas tratan de adaptarse a las demás y los grupos que los rodean y esto es debido a que buscan aceptación, comprensión con la finalidad de atender sus intereses y aspiraciones personales; gracias a la comprensión de las relaciones humanas esto le brinda al administrador una gran herramienta para conocer a los subordinados y la creación de ambiente adecuado en la cual cada colaborador se puede expresar de manera libre y sana; por otro lado, en la teoría de relaciones humanas lo que motiva a las personas es la necesidad de reconocimiento, de participación y de aceptación social en los grupos sociales que se forman en el ambiente laboral siendo la motivación económica es secundaria. Chiavenato (2006); la importancia de esta teoría en nuestra investigación por que nos permite conocer que en toda organización hay interacción entre los colaboradores y que esta afecta a las condiciones laborales de las mismas, en realidad el ser humano no es una isla siempre tiene de alguna manera busca integrarse a un grupo o formar parte de él, hay una necesidad de expresar sus intereses así como las aspiraciones que lleva a dentro; en definitiva el administrador debe de estudiar y de aplicar esta teoría en el ámbito laboral por que al conocer mejor a sus colaboradores es capaz de hacer cambios en el ambiente laboral y así propiciar mejores condiciones laborales.

En la teoría clásica de la administración Fayol nos indica que existen seis funciones primordiales de la empresa y estas son las funciones técnica, comerciales, financieras, seguridad, contables y administrativas; en la función de seguridad, está relacionado con la protección de los bienes y de las personas; es decir que aquí se incluirían las condiciones laborales de los colaboradores de una organización, como la higiene laboral Chiavenato (2007); desde la teoría clásica de la administración se desarrolla una función la cual está en dirección con las condiciones laborales que debe tener toda organización, es por ello que el

colaborador debe de contar con lo mínimo indispensable para poder realizar sus labores sin dificultades y así realizar las actividades encomendadas.

La teoría de la administración pública en la cual Galindo (2000), nos dice que la administración pública es una ciencia social, y su principal función es la ejecución o realización de los servicios públicos, para el provecho de la sociedad, y que su accionar se lleve a cabo de manera justa y equitativa para obtener resultados y así obtener herramientas las cuales se apliquen de forma correcta para obtener los mejores beneficios; es decir que la administración pública busca guiar las acciones del sector estatal obteniendo el mejor provecho para los ciudadanos y la comunidad en general, así mismo busca corregir y arreglar de manera adecuada el uso de los servicios públicos para mejorar el desarrollo y organización de los mismos; así también Galindo refiere que dentro de la administración pública el responsable debe de cumplir con los acuerdos asumidos con la población buscando el bienestar general, la administración es una disciplina académica que utiliza el método científico para encontrar soluciones a las posibles diferencias que se presenten entre el estado y la sociedad civil.

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, nos refiere que las necesidades humanas están compuestas por niveles jerárquicos, los cuales se inician desde las mínimas necesidades llegando hasta las superiores, aquí Maslow refiere que cuando se llega a la plenitud en una necesidad, estas dejan de ser motivadoras; la jerarquía de las necesidades inicia con las fisiológicas, seguridad, de afiliación o aceptación, estima y concluye con las necesidades de autorrealización; Koontz., Weihrich, & Cannice (2012); si bien es cierto dentro de las necesidades de seguridad de la teoría de Maslow se encuentra el temor a perder el trabajo, pero dentro de esta necesidad que todos debemos de desarrollar en nuestra vida que es un trabajo digno el cual debe de contar con las condiciones laborales básicas o mínimas, de lo contrario la persona no dudaría el colaborador dejaría su trabajo en la organización a la búsqueda de uno que satisfaga su necesidad de seguridad en el trabajo; aquí la organización tiene el deber de brindar con las básicas condiciones de trabajo para con sus colaboradores.

La teoría de los dos factores de la motivación, en las cuales en un grupo está la supervisión, estilo de dirección de la organización, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, el estatus, salario, seguridad en el empleo y vida

personal, aquí Herzberg encontró que habían solo insatisfactorias, no existía las motivadores, pero si los hay deben de estar en alta cantidad y calidad en el ambiente laboral para no generar insatisfacción, ahora su existencia no es motivo de producir satisfacción, sin embargo si no estuvieran ocasionarían insatisfacción a estos factores se les conoce como de higiene o mantenimiento; en un segundo grupo tenemos a los factores motivadores los cuales están relacionados con el trabajo, y son reconocimiento, logro, el trabajo desafiante y el crecimiento en lo laboral su aparición producirá sentimientos de satisfacción e insatisfacción; si bien es cierto el primer grupo de factores es decir los higiénicos no motivaran a los colaboradores pero no estar presentes puede generar insatisfacción, los factores motivacionales o del segundo grupo son los verdaderos motivadores debido a que pueden despertar un sentido de satisfacción. Para nuestro estudio se ha decidido analizar ambos factores en la entidad durante el estado de emergencia.

Las condiciones de trabajo están en relación a la satisfacción y realización del colaborador, el trato que tiene el colaborador condiciona su vínculo con la organización, el cual es determinante para que el colaborador se sienta identificado con la organización; así mismo podemos decir que las condiciones laborales son el conjunto de factores ambientales dentro de las que están las condiciones físicas y comodidades que tienen los colaboradores, estas pueden ser agradables o desagradable, si son agradables permiten la adaptación Boada-Grau y Ficapal-Cusi (2012); sin embargo Herzberg nos habla en su teoría del ambiente en el trabajo que rodea al colaborador, es decir el externo y el trabajo del colaborador depende de dos factores a) factor higiénico, que son las condiciones que rodean al individuo en donde se desempeña o labora y comprende las condiciones ambientales y físicas de donde se labora o trabajo, beneficios sociales, la remuneración mensual, tipo de supervisión, relación entre empleado y director (Chiavenato, 2005).

La higiene laboral con los procedimientos con conjunto de reglas, que busca proteger la parte mental y física del colaborador, es decir evitar que este expuesto a los riesgos de salud inherentes al puesto en el ambiente donde lo realiza; la higiene laboral está en relación con la prevención de los males ocupacionales y su estudio depende de dos variables: el trabajador y su lugar de trabajo. Chiavenato (2011).

Los factores higiénicos están relacionados al ambiente que rodea a los colaboradores en su ambiente de trabajo, estas variables se encuentran administradas por la empresa y son: relación con los compañeros, políticas y directrices de la organización y seguridad en el trabajo, prestigio, buenas condiciones laborales, relaciones con el jefe y también las políticas y directrices de la organización y seguridad en el trabajo; los factores higiénicos realizaban una función preventiva de la insatisfacción, pero no mejorara la satisfacción, estos factores vienen a ser los aspectos exógenos que provocan la conducta de la persona (Marin y Plascencia 2017, Correa, 2012)

Los factores Motivacionales son los que generan satisfacción en el trabajo son independientes y distintos de los que generaban la insatisfacción en el ámbito laboral, son factores intrínsecos que aumentaban la satisfacción en el trabajo; estos factores están relacionados más directamente a la satisfacción del colaborador como: el estímulo positivo, oportunidad de crecimiento reconocimiento profesional, responsabilidad, y autorrealización en el cargo desempeñado y de las actividades que ejecuta el colaborador, involucrándose los sentimientos de individualidad, de profesionalismo y las necesidades de autorrealización (Robbins y Coulter 2005, Marin y Placencia 2017, Chiavenato 2002).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio es cualitativo, el cual tiene como inercia la interpretación y se apoya en varias técnicas. Los investigadores hacen registros narrativos de los fenómenos, estos son estudiados en su mayoría a través de la observación y entrevistas. En la investigación cualitativa, se usa las palabras y no los números para dar a conocer los hallazgos (Fernández y Diaz, 2002; Reyes 1999, Corbin y Strauss 2014; Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019;); es así que este caso es un diseño no experimental porque no existe manipulación de las categorías.

El método de la investigación correspondió al estudio caso, con el cual se abordó un hecho, acontecimiento, fenómeno o situación en particular de una manera profunda, con lo que se obtiene mayor aprendizaje, en este sentido permitió utilizar las múltiples fuente de datos y métodos interdisciplinarios, el estudio de caso es flexible logrando captar la atención de diferentes lectores debido a su estilo accesible, articulando lo teórico y lo práctico debido al despliegue de las metodologías, técnicas e instrumentos, (Duran 2012, Stake 1998, Castillo y Torregroza 2013), en consecuencia con el estudio de caso abordó de una forma y manera más profunda con lo cual se conoció mejor las condiciones laborales de los colaboradores de la entidad.

El método utilizado en la investigación fue inductivo, el cual permitió observar, conocer y estudiar las características comunes o genéricas que se reflejan en alguna situación o realidad, es un planteamiento que fluye de lo particular a lo individual, con la inducción se aprecia la aplicación del método comparativo el cual es un resultado lógico y metodológico del mismo. (Abreu 2014), con este método se conocerá las características de las condiciones laborales en la emergencia sanitaria.

Además se utilizó el método analítico con el cual se conoció y se explicó las características de cada una de las partes y la relación que hay entre ellas, aquí el investigador utiliza sus habilidades reflexivas y analíticas en concordancia con el planteamiento de la investigación, para lo cual es importante la revisión de lecturas, propuestas teóricas y de estudios previos, relacionados con el estudio, con lo cual

se realizó posteriormente el método comparativo, estableciendo así la relación de causalidad que existen entre los factores o categorías de la realidad estudiada; utilizándose la clasificación y la conceptualización; (Abreu, 2014; Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019), con el método Analítico el investigador utilizó su análisis en relación con los resultados encontrados para así poder realizar una adecuada triangulación para así lograr la mejor interpretación de los resultados.

3.2 Categoría, subcategoría

3.2.1 Definición conceptual

C.1 Condiciones laborales

Definición conceptual: Son características o particularidades en lo laboral en el cual se encuentra rodeado el colaborador, se divide en: (a) formal, es aquí donde las personas tienen un contrato el cual tiene derechos y deberes lo que garantiza beneficios, seguro de salud, sueldo fijo, además de un contrato escrito (Ardila 1991); (b) informal, es el que agrupa aquellas personas que estando ocupadas, reciben un ingreso insuficiente por labores de baja productividad, aquí no existe un contrato escrito o formal Tokman (2002).

3.2.2 Definición operacional

Las condiciones laborales

Corresponden a la identificación que realiza el colaborador de su ambiente de trabajo, en donde observa si cuenta con las condiciones adecuadas para realizar su labor diaria.

La categoría condiciones de trabajo para este estudio fue subdividida en dos subcategorías que fueron factores higiénicos y factores motivacionales y dentro de ellos se encuentran los siguientes indicadores: (a) relación con el supervisor y colegas, (b) remuneración, (c) logro, (d) reconocimiento, (e) condiciones de trabajo, (f) clima laboral.

Así mismo se aplicaron a los colaboradores 4 preguntas sobre la categoría de las condiciones laborales: (a) ¿cómo es su relación con el supervisor y sus colegas?, (b) ¿Cómo son las condiciones de trabajo?, (c) ¿Cuál son los factores

que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

3.3 Escenario de estudio

La investigación se realizó en una entidad estatal, donde su principal función era de atender las llamadas de los usuarios por temas concernientes a información y orientaciones médicas en algunos casos, sin embargo cuando se decretó el estado de emergencia, la entidad decidió extender sus servicios de 12 horas a 24 horas los siete días de la semana, es ahí donde se decide contratar a los profesionales médicos de diversas especialidades y otros profesionales de la salud como psicología, enfermería, obstetras, nutricionistas, para que pueda atender la crecientes llamadas durante la pandemia, así mismo la atención todos los días las 24 horas, así también se decide crear líneas especializadas al llamar a la línea como: (a) de consulta sobre el coronavirus o de reporte de casos de Covid, (b) información de planificación familiar,(c) telesalud y de orientación médica, (d) orientación psicológica; lo que busco la entidad es mitigar la preocupación, brindar la información correcta a los usuarios en este tiempo de pandemia

3.4 Participantes.

En el estudio participaron 8 colaboradores voluntariamente los cuales laboraban en turnos rotativos de 12 horas cada uno y se agrupan de la siguiente manera (a) supervisores entre los que se encontraban médicos de diferentes especialidades, los cuales estaban de los operadores de turno, (b) operadores de llamadas entre los cuales se tenemos profesionales de enfermería, obstetricia, psicólogos, nutricionistas y médicos; los colaboradores se mostraron dispuestos en todo el proceso.

3.5 Técnica e instrumentos

3.5.1 Técnica

Para el estudio se aplicó la técnica la entrevista, que implicó la interacción humana la cual es una forma de comunicación de carácter interpersonal e intergrupala, su principal finalidad es intercambiar experiencias e información mediante el dialogo; para ello es necesario que el investigador concrete la fecha, hora y lugar, las cuales

inicia con preguntas generales y concluye con preguntas específicas o concisas, realizándose repreguntas para obtener mayor información, el entrevistador tiene en sus preguntas los objetivos prefijados (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana 2019; Ivankovich-Guillen y Araya-Quesada 2011; Morga 2012; Hernández, 2014).

Con la entrevista se averiguó cómo fueron las condiciones laborales de manera directa, conociéndose así la opinión de los colaboradores.

3.5.2 Instrumento

La guía de la entrevista debe de tener una estructura que permita ser aplicada por uno o más investigadores, es una lista de tópicos temáticos y de áreas generales, siendo un recordatorio de los principales asuntos que debe ser cuestionados al interlocutor (Troncoso-Pantoja y Amaya-Placencia, 2017; Sierra, 1998) con la guía de entrevista el investigador realizará las preguntas necesarias para su estudio y así no desviarse del tema central de su investigación.

Ficha técnica.

Denominación: guía de entrevista de condiciones laborales

Autor: Edwin Navarro Alburqueque (2020).

Objetivo: conocer las condiciones laborales de los colaboradores.

Administración: individual

Tiempo: 30 a 45 minutos

Estructura: 4 preguntas

3.6 Procedimiento.

El estudio inició con el planteamiento del problema como la investigación es cualitativa, se elaboró una guía de entrevista, la cual buscó hallar las repuestas a las preguntas planteadas sobre las condiciones laborales en la entidad, después de recolectar las entrevistas de los colaboradores voluntarios, se procesaron en el programa Atlas Ti 9 en donde se realizó la codificación para la identificación de las frases y así establecer la estructura con estos resultados se procedió al método analítico y sintético para así realizar la interpretación y conocer como fueron las condiciones laborales de los colaboradores de la entidad en estudio.

3.7 Rigor científico

En el presente estudio buscó conocer como eran las condiciones laborales de los trabajadores de la entidad en estudio, para lo cual se ha utilizado la credibilidad que consiste que el investigador entienda el significado directo y completo de las experiencias de los participantes, Hernández, Fernandez & Baptista (2014), en el caso de la investigación se llegó a entender a través de las entrevistas de los colaboradores y de la observación como fueron las condiciones laborales en la entidad y como estas fueron durante su desempeño laboral.

Así mismo también se utilizó la transferencia en la cual en una investigación cualitativa no se puede trasladar a otros contextos, pero se puede obtener una idea general del problema estudiado con la posibilidad de realizar alguna de estas soluciones a otro ambiente, sin embargo esta transferencia no la realiza el investigador sino el usuario, el cual ve la forma de aplicarlo a su entorno o contexto aquí el investigador solo debe de mostrar su perspectiva sobre cómo y dónde encajan sus resultados en el campo de conocimiento del problema analizado por Hernández., Fernandez., y Baptista (2014), si bien es cierto lo obtenido no se podrá replicar en otros contextos pero si se podrá extraer algunas partes con la idea de replicarlo en algun contexto futuro.

3.8 Método de análisis de la información

La triangulación es una estrategia de investigación multidisciplinar, la cual combina varias metodologías para entender mejor el fenómeno de estudio, busca descubrir nuevos elementos del objeto analizado, aumentando la fiabilidad y la comprensión (Alzas-García, Casa-García, Luengo-González, Torres-Carvalho, & Veressimo-Catarreira, 2016; Arias Valencia, 2000; Ruiz 2012; Castañeda, 2014).

La codificación axial es el entendimiento de relaciones entre las categorías obtenidas en la codificación abierta y las subcategorías, esta relación la determinan las propiedades y características de las subcategorías y categorías quieren relacionar, es decir una categoría representa a un fenómeno, acontecimiento o suceso el cual es significativo para los entrevistados. Strauss. y Corbin, (2002)

La saturación es un procedimiento analítico el cual nos brinda la riqueza explicativa entre las relaciones teóricas y las categorías, para esto es necesario que el investigador recopile toda la información de las categorías, para que estas se

desarrollen equilibradamente evitando así que carezca de densidad y precisión, gracias a la saturación el investigador identifica el momento en que es necesario detener la recolección de datos. Strauss. y Corbin, (2002)

3.9 Aspectos éticos

El aspecto ético es muy importante en toda investigación como lo comenta Moscoso y Diaz (2017), la ética es un aspecto muy importante al momento de empezar con el desarrollo de cualquier tipo de investigación, es por ello que debe de estar desde el planteamiento hasta la parte final del estudio así como en la socialización y publicación de los resultados, es por ello que todos los colaboradores participaron voluntariamente, informándosele del procedimiento a realizar, los cuales fueron entrevistados, y estuvieron de acuerdo en participar de manera consciente y voluntaria, el investigador se comprometió a no divulgar su identidades, manteniendo las reservas del caso, respetando las versiones vertidas y siguió las normas de redacción y referencia del APA, siendo su compromiso mantener la intocabilidad de los 12 resultados, de los datos proporcionados, los cuales no han sido manipulados, no son falseados o de haber sido duplicados, ni copiados, siendo esta tesis de mi autoría.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción

En la investigación, la categoría condiciones laborales se ha descompuesto en dos subcategorías: Factor Motivacional y Factor Higiénico y los indicadores son: en el factor higiénico: (a) I1 relación con el supervisor y colegas (b) I2 remuneración, en el factor motivacional: (c) I3 logro, (d) I4 reconocimiento, (e) I5 condiciones de trabajo, (f) E1 clima laboral

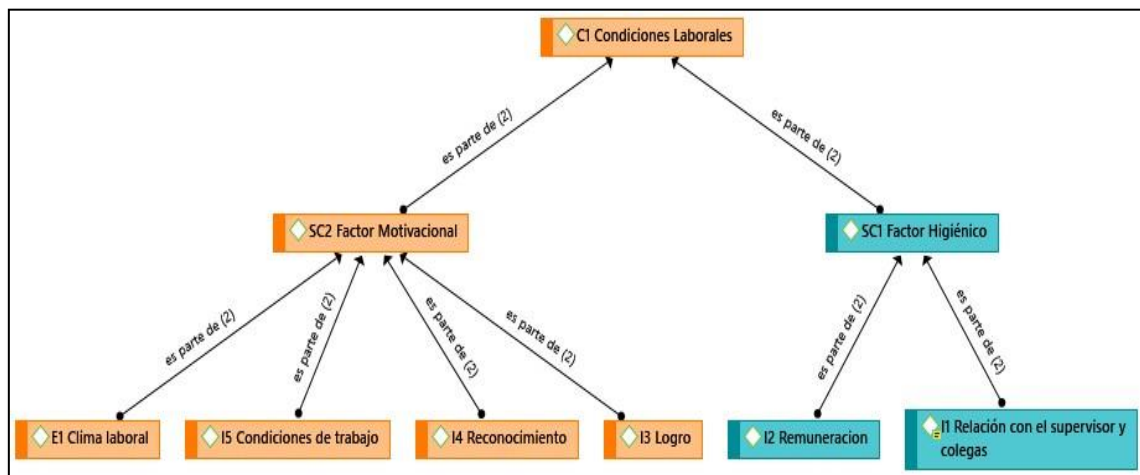


Figura 1. Categorización de las condiciones laborales

4.2 Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitario en el año 2020

En las entrevistas realizadas la mayoría de los colaboradores expresaron en sus respuestas diversidad de palabras, con el Atlas Ti 9, se creó la nube de palabras

En la nube de palabras que formó el programa Atlas Ti 9 nos mostró aspectos interesantes de las condiciones laborales en la entidad en estudio, siendo las palabras que más resaltaron (a) trabajo, (b) relación, (c) buena, (d) condiciones, (e) turno, (f) inconveniente. (g) supervisores; ahora si bien es cierto la palabra trabajo es una de las cuales ha sido la cual fue más mencionada por los entrevistados en varias respuestas, no es de extrañar debido a la coyuntura que se vivió para los colaboradores en el estado de emergencia, el trabajo era muy importante, más aún en la etapa de pandemia en donde muchas de la empresas se

vieron forzadas a cerrar, fueron tiempos de bastante incertidumbre, esto se agudizó cuando el estado decidió que solo los trabajadores de puestos esenciales podrían salir a trabajar, lo que ocasionó que muchos empleos se pierdan, en ese sentido los colaboradores de la entidad se sentían satisfechos y agradecidos con tener un empleo en tiempos de pandemia viendo que otras personas no, eso jugó un papel importante en su desempeño; la segunda palabra resaltante que aparece en la nube es relación la cual fue importante como menciona Penachi (2019), La comunidad que se establece en una organización por su naturaleza misma tiene objetivos propios con características específicas, las cuales interactúan con otras comunidades o grupos con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en la organización; es por ello que en toda organización siempre existirá algún tipo de relación esta puede ser amical o laboral, sin embargo debido a la emergencia sanitaria se vivía en ese momento, es que entre los colaboradores de la entidad se evidenció solidaridad ante la pandemia que no solo afectaba a nuestro país sino a todo el mundo, estableciéndose afinidad en el ámbito laboral en donde no solo es brindar un buen servicio sino apoyar a los usuarios que de una u otra manera requerían solucionar alguna duda y en otros casos necesitaban de soporte emocional, ante la pérdida de alguna familiar, amigo o compañero de labores, por ello no es de extrañar que esta palabra sea una de las resaltantes en la nube, la

tercera palabra en la nube es buena, en su mayoría los colaboradores entrevistados refirieron que la relación entre compañeros y con el supervisor fue buena, que las condiciones de trabajo en general fueron adecuadas, el clima laboral en la entidad fue bueno y si describiéramos la experiencia de los colaboradores en la entidad es la palabra adecuada fue la que más usaron los colaboradores en su calificando.

La siguiente palabra que se observó en la nube fue turno, cual nos habla de las horas de trabajo como nos comenta Rodríguez (2017), en su artículo actualmente, el manejo en la gestión del tiempo en el área laboral, busca que el colaborador se adapte a la nueva económica y que sea más competitiva, es por ello que las empresas en la actualidad están determinadas por los cambios en su entorno más aun con los tecnológicos; es así que durante las entrevistas se observó que los colaboradores estuvieron de acuerdo con los horarios y con los turnos rotativos, en ningún momento se evidenció alguna molestia por ello, ni de los colaboradores

4.3 Análisis de los factores higiénicos de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020

Si bien es cierto la teoría de Herzberg de higiene o motivación refiere que son los factores que deben de ser considerados, los de higiene son los que corresponden al entorno de la organización y que su presencia no produce motivación, sin embargo, pero su ausencia provoca insatisfacción Madero-Gómez (2019), dentro los principales resultados del estudio de los factores higiénicos, fue sobre la relación que existía entre los colaboradores con su supervisor, en donde el liderazgo se asocia a personas que han cambiado o que han dejado un legado, las cuales demuestran cualidades excepcionales como personas con sus experiencias valiosas. Como lo expresa Sierra (2016); donde algunas de las respuestas fueron:

“La relación con el supervisor fue adecuada” (E1)

“La relación siempre fue muy profesional” (E8)

Estas afirmaciones de los entrevistados nos indicaron que existía una adecuada relación entre el supervisor y los colaboradores, es decir se evidenció que existía empatía entre ambos, si bien es cierto la empatía es ponerse en el lugar de la otra persona, es también entenderlo y es lo que sucedió entre los colaboradores y supervisores de la entidad en este tiempo de pandemia, lo cual indica que el ambiente laboral fue idóneo y no se evidencia un nivel de estrés inadecuado aun por estar en emergencia sanitaria.

Otras respuestas que encontramos ante la primera interrogante que era parte del factor higiénico fueron:

“siempre estaban atento ante cualquier ocurrencia o novedad durante el turno” (E3)

“Su liderazgo en general me pareció el más adecuado” (E4)

Las respuestas de los entrevistados demuestran los supervisores demostraron un buen manejo del grupo humano que tenían a cargo así de las situaciones tensas, atendieron adecuadamente las dudas del personal, siempre estuvieron prestos a ayudarlos, en las entrevistas no se ha evidenciado ninguna respuesta negativa sobre el actuar de los supervisores, al contrario los colaboradores han referido cosas buenas y que siempre estuvieron a la altura de las circunstancias; en este punto podemos afirmar que la organización ha contratado personal idóneo para que pueda dirigir y brindar el soporte necesario que requerían los colaboradores durante su jornada laboral y turno.

Con estas respuestas se puede evidenciar que existía una buena comunicación entre los colaboradores con la dirección de la entidad, esto permitió que se desarrollará un buen trabajo, y al realizar un buen trabajo es porque se están cumpliendo con partes de las condiciones laborales, que en este caso es el adecuado ambiente laboral para con los colaboradores, aquí el factor higiénico según Herzberg en su teoría de los dos factores, nos dice que el ambiente laboral al que pertenecen los colaboradores es parte de las condiciones laborales del trabajador Chiavenato (2006), las relaciones entre el supervisor y colaborador son un factor higiénico necesario en toda organización.

Otro de los resultados es el de las relaciones entre compañeros de trabajo, en este punto se encontró según las respuestas de algunos entrevistados lo siguiente:

“siempre buscamos la manera de ayudarnos entre nosotros, cuando teníamos alguna consulta” (E1)

“ningún tipo de inconveniente entre mis compañeros de trabajo” (E2)

“siempre le pedía sus números de anexo a la mayoría al iniciar el turno y así para derivar a los usuarios a otra especialidad que no fuera la mía” (E5)

“ningún operador nunca me dijo que no, y eso casi no siempre nos tocaban con los mismos en el turno” (E4)

En las entrevistas realizadas sobre la relación entre los compañeros de trabajo la mayor cantidad de respuestas refirieron que, existía una apropiada y buena relación entre los colaboradores, además se evidenció que existía apoyo emocional entre ellos mismos, durante el turno laboral, esto es parte de las condiciones laborales que debe de tener cualquier entidad, como nos señala Calderón, Laca, Pando, y Pedroza, (2015) en México, donde se evidenció que el apoyo emocional entre los compañeros, genera relaciones positivas y significativas con la parte normativa y afectiva de la organización, es así que las organizaciones que desarrollen condiciones laborales en las cuales hay expectativa en el empleo, buena comunicación, integración e interacción entre los colaboradores genera un aumento en el compromiso normativo; en este estudio se evidenció que entre los compañeros existía una buena comunicación, así como una adecuada interacción e integración entre los compañeros.

4.4 Análisis de los factores motivacionales de las condiciones de trabajo en la entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020

En el análisis de los factores motivacionales de las condiciones de trabajo encontramos que el estado peruano cuenta con un decreto supremo que aprueba el plan de seguridad y salud en el trabajo desde el 2017 al 2021 siendo el Decreto Supremo 005-2017- TR, y con la ley 29783 (LSST), en la cual su función es la promoción de cultura preventiva, y que cuenta con la participación del estado, los empleadores, los trabajadores y el control y fiscalización del gobierno. (Decreto Supremo N° 005-2017-TR (2017), en muchos aspectos las condiciones laborales para los colaboradores de entidades privadas o públicas no se cumplen en su totalidad, en la entidad en estudio los colaboradores en este punto no manifestaron quejas o incomodidades.

“Las condiciones fueron las más adecuadas, se contó con equipos de última generación” (E1)

“El lugar de trabajo o la sede en la cual estábamos fue apropiado para poder laborar era amplio; Los asientos eran cómodos” (E2).

“Las condiciones de trabajo fueron buenas; los equipos de cómputo eran rápidos; la iluminación era buena” (E3)

“Las instalaciones eran amplias; los equipos eran modernos; las sillas cómodas” (E4)

“Los asientos eran cómodos para las 12 horas que estamos sentados trabajando; la iluminación fue buena”, (E5)

“En comparación con otros trabajos en lo que he estado este reunía todas las condiciones apropiadas” (E6).

“pero en líneas generales las condiciones laborales fueron buenas” (E8)

Por las respuestas de los entrevistados manifestaron que las condiciones laborales fueron adecuadas y buenas, en ninguna de las respuestas refieren a que fueron optimas o excelentes, lo que nos indicaría que se pueden hacer algunas mejoras para que los colaboradores se sientan plenamente durante su turno laboral, ahora se podría decir que para los colaboradores entrevistados, si se cumplieron los parámetros mínimos sobre sobre las condiciones de trabajo para con sus colaboradores, ahora en relación con la teoría de Herzberg las condiciones

laborales en los factores higiénicos, por las respuestas de las entrevistas si se respetaron, esto nos indicaría que los colaboradores no se mostraran satisfechos, pero tampoco insatisfechos, para ello están los factores intrínsecos que aumentan la satisfacción laboral.

Sobre la tercera pregunta a los entrevistados se les indago sobre los factores que motivaron su desempeño laboral, las cuales estaban (logro, reconocimiento y remuneración). Sobre el logro, los entrevistados refirieron

“el de poder ayudar a más personas, en esta pandemia ofreciéndoles a los usuarios el soporte y la orientación psicológica que necesitaban” (E1)

“fue el poder ayudar a mi prójimo en cada llamada que atendía” (E2).

“El principal factor era el de ayudar a los demás sobre todo en esa época de pandemia” (E4)

“Motivo mi trabajo fue el servir a los demás en esta etapa de pandemia” (E8)

“El principal factor que motivo mi desempeño laboral fue el ayudar a las personas que llamaban a la línea” (E7).

El principal logro de los colaboradores en de la entidad era el de ayudar a los demás, más aún en este momento tan crítico como fue de estado de emergencia sanitario en el Perú y es que el ser humano es un ser solidario, como nos dice el artículo de Parra y Lanio (2020), en donde señala que la solidaridad es un término, que apareció a la mitad del siglo XIX, y hoy en día vivifica la colaboración mutua entre individuos, es el sentimiento que logra la unión entre los hombres en todo momento, más aún cuando se experimentan situaciones complejas de las que no son fáciles de salir. En este caso la situación vendría a ser la pandemia por el COVID-19.

Y el otro punto fue sobre el reconocimiento aquí los entrevistados refirieron:

“sí existió el reconocimiento por lo que hacíamos en nuestro trabajo de parte de los supervisores” (E1)

“el mejor reconocimiento el escuchar el gracias de un usuario después de derivar la llamada” (E5)

“Lo bueno fue que se reconocía nuestro trabajo que realizábamos” (E8)

En líneas generales los colaboradores entrevistados sintieron que los supervisores y los usuarios reconocieron el trabajo que realizaron en la entidad

durante la emergencia sanitaria, este indicador que es un factor motivacional según la teoría de Herzberg fue en su mayoría positivo para los colaboradores, pero si existió una respuesta a este indicador las cuales no fue positiva.

“pocas veces nos reconocieron nuestro trabajo en la sede donde nos toca ir” (E3)

Cabe recalcar que nos todas las respuestas en este contexto van a ser positivas, porque hay personas que necesitan ser tener un reconocimiento constante en su trabajo y cuando alguien lo deja de hacer, piensan que no están haciendo bien su trabajo o que no se le está reconociendo como debería.

Pero solo esta única afirmación por así decirlo negativa no deja que en líneas generales a los colaboradores si se les reconoció la labor que realizaban y este factor también influyó en las condiciones laborales de la entidad. Dentro de los factores que afectaron el desempeño laboral, específicamente sobre la remuneración las respuestas de las entrevistas se obtuvieron:

“la remuneración si fue la adecuada” (E2)

“la parte económica fue buena y eso también fue un buen motivante” (E5)

“la remuneración fue buena en comparación con otros trabajos” (E6)

Sobre este punto en específico en su totalidad los colaboradores refirieron que la parte económica, fue adecuada, por encima del promedio y eso se evidencia en otras investigaciones como en la que se realizó en Bogotá Colombia, uno de los factores higiénicos específicamente el incentivo monetario y en especial el aguinaldo, obtuvo un promedio alto, en el cual comprobó su hipótesis de que las personas dan más importancia y prefieren este factor higiénico y en conclusión se recomienda en la empresa no solo promocionar los incentivos monetarios sino también los que no lo sean como la independencia laboral, el reconocimiento de logros y también el tener un adecuado ambiente de trabajo laboral Madero-Gómez (2019).

Sin embargo, aquí se evidenció, que varios entrevistados agregaron en sus respuestas cierto malestar con respecto a este punto sobre todo en las fechas de pago:

“aunque se demoraban a veces con los pagos” (E2)

“solo que deberían de tener fechas especifica en los pagos” (E4)

“la fecha de pago siempre ha sido un poco fastidiosa” (E5)

Ahora si bien en este punto en ninguna respuesta se mencionó que a ningún colaborador no se le haya pagado, la respuesta más cotidiana o común era que siempre había demora o que la fecha de pago no tenía un día específico, como los que tienen los trabajadores en planilla que es un fin de mes o un día 30 o un 28 de cada mes, pero en algunas respuestas refieren que si les habían comentado que podía haber retraso o demora en los pagos y esto era por su tipo de contrato que era de terceros.

“pero eso ya nos lo habían comentado antes de empezar a trabajar que podía demorar unos días” (E1)

“el único inconveniente y no solo fue de mi parte sino de varios de mis compañeros por la fecha de pago que no estaba estipulado o es decir no se sabía cuándo pagarían” (E7)

Estas respuestas evidenciaron que en cierto grupo de colaboradores existió, cierta incomodidad, sin embargo, esto no afectó el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad, pero en este caso el factor higiénico que vendría a ser la remuneración el cual está regulado por la organización y que realizaban una función preventiva de la insatisfacción del colaborador, pero que tampoco afecta a su desempeño (Robbins y Coulter 2005, Marin y Placencia 2017, Chiavenato, 2002).

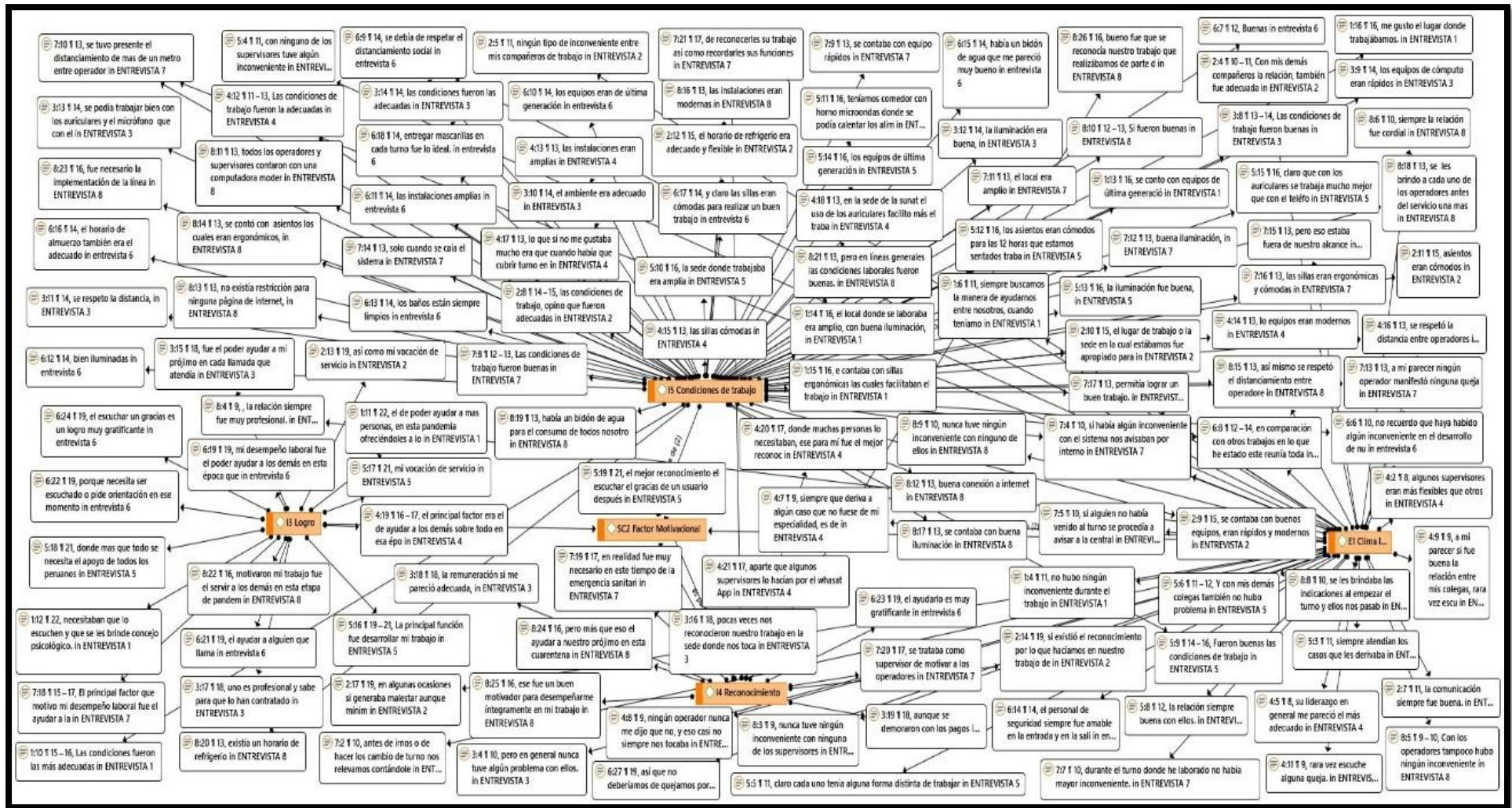


Figura 3. Red de condiciones laborales

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general: “Analizar las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia en al año 2020”, se puede evidenciar que los entrevistados en forma general respondieron que las condiciones laborales fueron adecuadas las cuales permitieron realizar las a los trabajadores sus funciones de trabajo sin mayores inconvenientes; así mismo han referido en que se contó con una infraestructura adecuada, con equipos de última generación, asientos ergonómicos, buena iluminación, se respetó el distanciamiento social entre los puestos de los colaboradores, se contaba con un comedor amplio, el cual tenía hornos microondas para calentar sus alimentos en la hora refrigerio y los servicios higiénicos siempre estaban limpios, podemos concluir que las condiciones laborales forma parte de la organización de toda entidad sea pública o privada y son necesaria para evitar conflictos entre el empleador y el empleado, un ejemplo tenemos en lo que sucedió al sur de nuestro país con las protestas de los trabajadores del sector agrario, debido a las inadecuadas condiciones laborales en las cuales trabajaban Paro en Ica (2020).

Al haber concluido esta investigación sobre las condiciones laborales, es evidente que es de vital importancia en la cultura organizacional de toda entidad que si no se le presta la debida atención afecta a los colaboradores por ende repercute en la organización y perjudica a los usuarios, pero más que perjudicar a los usuarios es que sin condiciones laborales apropiadas es ir en contra de los principios de la cualquier organización.

Si bien es cierto que durante el estudio los colaboradores mencionaron que las condiciones laborales fueron aceptables, se evidenció que existió una buena comunicación y esto es importante observarlo por que como refiere Charry (2018), que la comunicación en toda entidad estatal o publica tiene que responder a los cambios que se viven en nuestro mundo globalizado y competitivo, el cual debe de tener un nivel interactivo capaz de escuchar a todos los colaboradores con el cual se busca transmitir horizontalidad e igualdad que son las sensaciones que buscan la motivación a comunicarse y relacionarse; así mismo la empatía entre los operadores con la supervisión de la organización en cada turno fue adecuada, ante

algún problema o situación que ocurriera en el momento se solucionaba, sin embargo los colaboradores entrevistados revelaron que tenían un contrato de terceros o también conocido como orden de servicio el cual es un contrato temporal sin derecho a renovación sino que depende de la partida presupuestal, con la que cuenta la entidad y al tener este tipo de contrato el cual les restringía de ciertos derechos y beneficios, que los colaboradores que son contratados cuentan, esto no impidió que si alguna condición laboral no se cumpliera, ellos podían hablarlo con el supervisor de turno y tratar de buscar una solución de lo contrario los colaboradores podían haber dejado de laborar, u otra forma habría sido el de formar un sindicato, la cual es la reacción psicológica de autodefensa común entre los trabajadores, para que su reclamo fuera escuchado, sin embargo esta situación no ocurrió y eso es en parte a que las condiciones laborales fueron buenas y así mismo no hay que desmerecer el trabajo de los supervisores los cuales manejaron bien la situación, es por ello que en este contexto la teoría de las relaciones laborales no entro en este contexto debido a que uno sus puntos es que el sindicalismo no se llega a forma y esto es debido a que los colaboradores no experimentaron situación incómoda en sus labores diarias y esto es debido a que si existieron condiciones laborales adecuadas en la organización, es así que se vivió un ambiente de solidaridad entre los colaboradores de la entidad, más aún por efecto de la pandemia que afrontaban en aquel momento durante las entrevistas se ha podido observar que el ambiente laboral fue bueno y aquí podemos ratificar la teoría de las relaciones humanas juega un papel muy importante en la cual ningún ser humano es una isla, sino que trata de adaptarse a los demás y a los grupos en donde se encuentra, con la finalidad de encontrar aceptación y comprensión necesaria para lograr sus aspiraciones e interés personales así mismo también busca el reconocimiento y participación en general del grupo Chiavenato (2006); esta investigación se dio en un ámbito único durante el estado de emergencia que era producto de la pandemia, lo cual no es algo común, sino que se repite después de varios años, o de varias décadas, se observó aquí que la teoría de la administración pública Galindo (2000), hace su aparición donde la principal función de la organización fue la ejecución de los servicios públicos para el mayor beneficio de la sociedad, en este caso en la entidad lo realizó al invertir los recursos económicos para brindar las condiciones laborales adecuadas a los colaboradores y así ellos

brindaron un buen servicio a los usuarios; durante este estudio se observó que los colaboradores estaban satisfechos por su trabajo y es debido al estado de emergencia nacional, muchas empresas cerraron perdiéndose empleos, en ese momento de nivel de incertidumbre el tener un empleo era algo gratificante con lo cual se armoniza con la teoría de la jerarquía de las necesidades específicamente en el punto de seguridad, en donde el ser humano se preocupa por tener un trabajo o una fuente de ingreso, cubriendo esta necesidad esencial para las personas; por último se concuerda con la teoría bifactorial de Herzberg el cual nos menciona que existen que hay factores que al estar presentes no producen satisfacción, si estos factores no estarían presentes producirían insatisfacción como son los factores de higiene y los motivacionales los cuales si produjeron un nivel de satisfacción como fue en parte por la remuneración percibida por los colaboradores

Por la investigación realizada se armoniza con Boada-Grau, y Ficapal-Cusi (2012), los cuales afirmaron que las condiciones laborales son el conjunto de factores ambientales donde están las condiciones físicas y comodidades que tienen los colaboradores, estas pueden ser agradables o desagradables, en la investigación que se realizó las condiciones laborales fueron adecuadas según los resultados de las entrevistas a los colaboradores, es decir que si sintieron cómodos en su centro de labores, lo cual permitió que realizaran su trabajo sin dificultad, así mismo también se conoció por los entrevistados que en la entidad se cumplió con la higiene laboral, la cual busca proteger la parte mental y física del colaborador evitándolo así exponerlo a riesgos de salud inherentes al puesto

En relación al primer objetivo específico: Conocer los factores higiénicos de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020, los entrevistados indicaron que la entidad cumplió con los factores higiénicos, dentro de los cuales tenemos las condiciones físicas del trabajo, políticas de la organización, los factores sociales, entre las principales respuestas que brindaron la mayoría de los colaboradores entrevistados fue positiva en estos puntos, en referencia a lo encontrado con el informe que realizó Eurofound and International Labour Organization (2019), sobre la cantidad de horas que trabajan las personas en las organizaciones, se discrepa con este informe debido que en el estudio los colaboradores laboraron 14 turnos al mes de 12 horas es decir 168

horas mensuales, en relación a lo que realizan otros trabajos que son de 48 horas a la semana y 192 horas mensuales, existiendo una diferencia de 24 horas; así mismo no se concuerda con ese informe para este estudio; así mismo no se concuerda con el estudio Cagua-Barreto, Carvajal-Villamizar, y Hernández (2017) en donde la mayoría de los trabajadores laboraban más de diez horas, en la investigación que se realizó se comprobó que los colaboradores en promedio laboraban siete horas diarias, lo cual nos indica que la entidad se preocupó por las horas laborales en sus colaboradores, con la intención de no exponerlos a un estrés innecesario o afectando la salud de los colaboradores.

Acerca de punto del tipo de contrato que tuvieron los trabajadores de la entidad se concuerda con el informe Organismo Internacional del Trabajo (2019), en donde se afirmó que en el país más del 50% de los contratos son temporales, durante la investigación se corroboró que los colaboradores entrevistados de la entidad sus contratos fueron por terceros u ordenes de servicio es decir contratos temporales, sin embargo, es posible también que se ha realizado así por el estado de emergencia sanitario en el cual la entidad tiene la potestad de realizar sus procesos de selección más rápidamente para cubrir una necesidad frente a la emergencia, en este punto de las contrataciones es que debería de tenerse más pendiente porque si bien es cierto los colaboradores ingresan por un contrato temporal en muchas ocasiones es tipo de contrato se extiende indeterminadamente a los largo de los meses o hasta años y es aquí donde el colaborador cada cierto tiempo siente una incertidumbre de saber si el siguiente mes o cuando termine su contrato se le renovara o no, aunque en la presente investigación ninguno de los entrevistados comento sentirse intranquilo o fastidiado por este punto debido a que se le menciono el tipo de contrato que iba a tener cuando fue entrevistado, pero en definitiva este tipo de contrato siempre tendrá algún efecto en el colaborador y también es parte de las condiciones laborales que debe tener todo trabajador en su organización.

Sobre el informe de Great work to place (2018), que presenta el ranking de los mejores lugares en cuenta donde trabajar y aun no se registra ninguna organización el estado, debería de tener en cuenta algunas organizaciones

estatales, cabe recordar que la entidad en estudio gano el premio de buenas prácticas en gestión pública 2020 y podría tomarse en cuenta en el ranking del próximo año

Sobre el estudio de Alcalde-Rabanal y Espinoza-Henao (2016), sobre la satisfacción de los servicios del servicio de salud pública, debido a que los colaboradores contaron con las herramientas adecuadas para la atención a los usuarios, se concuerda con esta investigación, debido a que si el colaborador cuenta con las condiciones de trabajo adecuadas realiza su trabajo sin ningún tipo de complicación así mismo los entrevistados de la entidad refirieron que si contaron con las condiciones laborales adecuadas siendo específicos con computadoras de última generación, con la infraestructura adecuada y los asientos ergonómicos, esto les permitió realizar sus funciones sin problema y brindar un buen servicio al usuario.

Grade (2016) indicó en su estudio que el sector salud no tiene una estrategia clara por la división del marco normativo y los objetivos de la salud publica siendo el punto principal el equilibrio entre los derechos de los trabajadores de salud y sus condiciones laborales, sin embargo; en la investigación se ha visto que se dio todo lo contrario, cuando existe un plan bien estructurado se puede equilibrar los derechos con las condiciones laborales de los trabajadores originando que el trabajador realice sus funciones sin ninguna complicación brindado así un buen servicio y así sucedió en la organización en estudio, es así con una adecuada estrategia entre las normas y los objetivos se puede logra obtener el mayor beneficio para todos que sería: la organización-colaborador- usuario.

Por otro lado se concuerda en el estudio de García, Quiroz, y Yaya (2018), sobre la incidencia de factores psicosociales en el clima y productividad laboral, donde se resaltó que si las condiciones laborales no se gestionan adecuadamente generan altos niveles de tensión que afectan la salud, en la entidad en estudio se gestionaron adecuadamente las condiciones laborales evitando así un exceso de estrés en los colaboradores, observándose que existió adecuado clima laboral entre los colaboradores con los supervisores, esto es debido a que aparte de las condiciones laborales se contó con un personal de supervisor idóneo para ejecutar su puesto.

Se concuerda con el estudio de Saldarriaga (2017) en el cual encontró un efecto positivo entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores y clasificó como las más importantes ergonomía, capacitaciones, espacio personal y remuneración, en el estudio se ha evidenciado mediante las respuestas de los entrevistados que las sillas ergonómicas, el espacio amplio del lugar de trabajo y la remuneración fueron importantes para el buen desempeño de sus funciones, lo cual tuvo un efecto positivo en los colaboradores de la entidad, se concuerda también con Berrospi y Martínez (2017), que nos dicen que si las condiciones laborales son malas se incrementa la fatiga y cansancio en los colaboradores, durante las entrevistas realizadas no se evidencio que exista fatiga y en sus respuestas enfatizaron que las condiciones labores fueron adecuadas por ello es que no se presentó fatiga o cansancio entre ellos.

Se concuerda con el estudio de Gutiérrez (2015), donde la ausencia de los factores higiénicos de una cadena de supermercados, no les permitió a los trabajadores realizar sus funciones cómodamente, en el presente estudio varios factores higiénicos estuvieron presentes con lo cual los colaboradores realizaron sus funciones adecuadamente.

En el estudio de Velasco, Saldaña & Ramírez (2017), se concuerda en que las condiciones de trabajo reflejan las necesidades de manejar factores de riesgo de acuerdo con la normativa, en el estudio que se realizó en la entidad se contó que los colaboradores contaron con condiciones laborales adecuadas permitiéndoles que desarrollen su trabajo adecuadamente, es decir que en este caso la entidad tuvo una visión integral del trabajo que se debía de hacer en la emergencia sanitaria y así mismo no expuso a sus colaboradores

Con respecto al trabajo realizado por Canales-Vergara, Valenzuela-Suazo, y Parvic-Klijn, (2016), se concuerda en el sentido de que cuando los colaboradores no cuentan con los recursos para sus labores diarias estos generan fuertes dosis de estrés, en el estudio realizado no se evidencio eso por parte de los entrevistados, pero de haber existido alguna falencia en recurso humano hubiera repercutido en la labor de los colaboradores de la entidad.

Con el segundo objetivo específico se logra ratificar la teoría de las relaciones humanas Chiavenato (2006), la cual se basa en la interacción social que desarrollan los individuos en su entorno laboral y esto es porque el colaborador siempre buscará la aceptación y comprensión en su entorno laboral y eso se evidenció en los colaboradores de la organización; así mismo la teoría clásica de la administración de Fayol en donde la función de seguridad Chiavenato (2007) estaba relacionado con la protección de los bienes y de las personas qui ya venía concibiendo la idea de la parte humana y la infraestructura viene a ser un consolidado de las condiciones laborales de la organización.

Con la teoría bifactorial se ratifica que en el estudio que los factores higiénicos que se estudiaron si bien es cierto no generaban satisfacción si no hubieran estado presente hubiesen ocasionado insatisfacción en los colaboradores y afectado así su desempeño laboral.

En relación con el segundo objetivo específico: Conocer los factores motivacionales de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria en el año 2020; se concuerda con el estudio de García, Quiroz, y Yaya (2018), de los factores psicosociales y productividad, en la entidad en estudio existió una buena gestión de las condiciones laborales una de ellas fue la remuneración, la cual fue superior a la que ganaba un funcionario público en ese momento, así mismo los horarios eran has cierto punto flexibles y esto sumado con las demás condiciones laborales fueron factores que hicieron afectaron positivamente el desempeño de los colaboradores en la entidad; así mismo se armoniza con Saldarriaga (2017), quien nos refirió del efecto positivo en la satisfacción laboral debido a las condiciones laborales adecuadas y una de ellas fue la remuneración, lo cual logro que se brinde un servicio adecuado para el usuario y se comprueba con el estudio de Román, Matzumura y Gutiérrez (2015), el cual nos refirió que en el sector público se le brinda más importancia a la infraestructura que a las prestaciones, sin embargo en nuestro estudio tanto la infraestructura como las prestaciones estuvieron de la mano, lo cual fue parte primordial para que los colaborares realicen adecuadamente sus actividades.

Así mismo se coincide con el estudio de Castro-Escobar y Serna-Gómez, (2016), donde una experiencia laboral es exitosa cuando existen condiciones laborales propicias, aparte de las condiciones físicas en el estudio se comprobó que se reconoció el trabajo de los colaboradores de la entidad y eso fomentó un clima laboral adecuado, lo cual logró un equilibrio entre la parte laboral y personal del colaborador, armonizando con lo que refiere Suescúm-Carrero, Sarmiento, Álvarez, y Lugo (2016), al trabajo ofrecer los medios económicos adecuados, se pueden solventar sus necesidades, produciendo que el colaborador se encuentre motivado para realizar su trabajo como se evidenció en el presente estudio.

Se concuerda con la teoría de relaciones humanas en donde los colaboradores sintieron el reconocimiento de sus supervisores, sino también de los usuarios que dar las gracias después de una atención sintieron el reconocimiento por su labor efectuada, comprando aquí que durante esta pandemia nadie fue una isla y todos necesitamos de la ayuda de todos salir adelante.

Con la teoría de bifactorial donde los factores motivacionales se relacionan con el trabajo y en nuestro estudio fueron el reconocimiento y la remuneración los cuales estuvieron presente y son parte primordial de las condiciones laborales.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Del estudio realizado se determina que las condiciones laborales son importantes en la entidad, las cuales afectan el desempeño de las funciones de los colaboradores, es por ello que estas deben de ser adecuadas para que se efectúe el trabajo en óptimas condiciones para así brindar un buen servicio, en la presente investigación se determinó que las condiciones laborales fueron adecuadas.

Segunda. En la entidad en estudio los factores higiénicos de las condiciones laborales fueron adecuadas, por consiguiente, no afectaron el desempeño de los colaboradores de la organización, sin embargo, si no hubiesen estado presente habría sido una dificultad para los colaboradores.

Tercera: Acerca de los factores motivacionales de las condiciones laborales de la entidad en estudio se determinó que produjeron un efecto positivo en los colaboradores y esto se vio reflejado en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Las condiciones laborales son muy importantes y todas las organizaciones deben de tenerlo presente dentro de su cultura organizacional, así mismo estas condiciones deben de ir de la mano con la contratación de personal idóneo, el cual debe ser capacitado constantemente, para que brinden un buen servicio a los ciudadanos; es así que en la actualidad la entidad cuenta con una plataforma tecnológica moderna, sin embargo a raíz de la pandemia esta plataforma se ha repotenciado, y se ha utiliza los canales tecnológicos con mucha más frecuencia que antes, y es el caso de las capacitaciones que siempre el colaborador pide o que el administrador sabe que sus colaboradores necesitan, si estas eran presenciales ahora se pueden realizar vía ZOOM y si el colaborador no ingreso en su momento puede observar la grabación de la capacitación en cualquier momento, es aquí donde se gana por partida doble el tiempo del colaborador, al no tener que ir físicamente a la capacitación y el otro que el colaborador no se pierda la capacitación, con lo cual se beneficia a la organización, el colaborador y el usuario

Segunda. A través de la presente investigación que utilizó el método cualitativo con el cual el estudio se profundizo sobre lo que los colaboradores pensaban u opinaban sobre sus condiciones labores en la entidad, se conoció más sobre los factores higiénicos y motivacionales, se recomienda realizar estudios de manera cuantitativa para así consolidar la información la cual debería ser más amplia y relevante de cómo mejorar las condiciones laborales en la organización.

Tercera: Se evidencio que los factores higiénicos y motivacionales estuvieron presentes en este estudio y ambos fueron importantes para conocer más sobre las condiciones laborales de los colaboradores, es necesario que la entidad se preocupe por que ambos factores se mantengan en un nivel adecuado para así el colaborador se sienta cómodo en su ambiente de

trabajo, con lo cual sale beneficiado el trinomio organización-colaborador – usuario.

Cuarta. Los factores motivaciones fueron importantes en el presente estudio, es por necesario que en las organizaciones deben de tener o de crear algún plan el cual este centrado en el colaborador de la empresa, para que estos factores y ayuden a mantener el desempeño laboral, una forma podría ser aplicando encuestas cada seis meses a los colaboradores, para saber lo que piensan de los factores motivacionales.

VIII. PROPUESTA

Por esta investigación sabemos de qué las condiciones laborales son importantes en toda organización, pero en el sector estatal y en algunas entidades se ha descuidado por lo cual ha generado problemas a los colaboradores, si bien es cierto que el estado a través de sus entidades está más pendiente de las condiciones laborales, en algunos casos falta mucho camino por avanzar, es por ello que este estudio permitió observar que si las condiciones laborales son adecuadas u optimas, el colaborador realizará su función sin ningún tipo de problema y eso beneficia al trio en general que es:

entidad – colaborador – usuario;

cabe mencionar que la entidad en estudio fue reconocida por sus buenas prácticas en gestión pública en el 2020 y esto debido a la buena atención brindada a los usuarios, es por ello que se plantea la siguiente propuesta

Se debe de continuar con las atenciones de 24 horas los siete días de la semana, el cual debe de seguir formado por los profesionales de salud de diferentes especialidades médicas y otros profesionales de la salud, como estuvo integrado en el estado de emergencia.

Así mismo se debe de elaborar un plan de telecapacitación para los colaboradores de las diferentes especialidades, el cual se encuentre el portal de la entidad, para que el colaborador pueda verlo en cualquier momento, algo que se ha aprendió en esta pandemia es que no es tan necesario realizar capacitaciones presenciales, sino que se puede utilizar la tecnología realizando virtualmente.

La entidad debe de brindar las condiciones laborales adecuadas, es por ello que debe de implementar un plan de evaluación de cómo se encuentra el personal en su lugar de trabajo con la intención de tomar en cuenta todas las sugerencias necesarias para así llegar a una mejora en algunas condiciones laborales.

Así mismo la atención por vía telefónica, ya es una realidad que si bien es cierto esta pandemia hizo que de una manera u otra se adelantara, es necesario usar todos los recursos tecnológicos para así llegar a más usuarios y que estos sean atendidos y no exista excusas como la distancia o tiempo, lo que se busca es que cada vez más usuarios accedan a una buena atención y un sistema de seguridad social igual para todos.

Así mismo se ha elaborado una propuesta practica

1.1 Propuesta para la solución del problema:

1.1.1 Generalidades.

Región: Lima.

Provincia: Lima.

Localidad: centro de Lima.

A. Título del proyecto: Conociendo las condiciones laborales de mi organización.

B. Ubicación geográfica: Centro de Lima.

1.1.2 Beneficiarios

a. Directos: colaboradores de la organización.

b. Indirectos: usuarios y administradores de la organización.

1.1.3 Justificación

A raíz de conocerse que en el presente estudio los colaboradores evidenciaron en las entrevistas mediante sus respuestas que las condiciones laborales fueron adecuadas y que gracias a estas ayudaron a brindar un buen servicio a los usuarios; es que se desea realizar este proyecto con la intención de saber si en otras entidades se cumplen con las condiciones laborales para que los colaboradores cumplan adecuadamente con sus funciones y así determinar si son adecuadas con la intención de corregir alguna falencia que se presente.

1.1.4 Descripción de la problemática

En muchas entidades no le brinda la importancia debida a las condiciones laborales de los colaboradores, tan solo se preocupan por una o dos condiciones y las demás las dejan de lado, en algunas ocasiones se ha visto que la entidad solo se preocupa por la parte remunerativa del colaborador, pensando que ello es suficiente, dejando las demás condiciones de lado y como hemos visto por las diferentes investigaciones esto genera malestar en los colaboradores, es por ello que el programa, se centra en conocer la realidad de las condiciones laborales y así tratar de buscar soluciones y cambios.

1.1.5 Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos e indirectos

A. Impacto de la propuesta en los beneficiarios directos.

Los colaboradores de la entidad en estudio serían los beneficiarios directos, debido que, al conocer las condiciones laborales de la entidad, se pueden saber más sobre las falencias que existen y como afectan al desempeño del trabajador.

B. Impacto de la propuesta en los beneficiarios indirectos.

En este estudio los beneficiarios indirectos van a ser lo usuarios, los cuales recibirían un mejor servicio, pero a su vez también los Administradores, quienes conocerán mejor su organización y así podrán tomar las medidas necesarias para mejorar.

1.1.6 Objetivos.

a. Objetivo general

Conocer las condiciones laborales de los colaboradores de una entidad.

b. Objetivo específico

Conocer si los factores higiénicos están presentes en las condiciones laborales de la entidad.

c. Conocer si los factores motivacionales están presentes en las condiciones laborales de la entidad.

1.1.7 Resultados esperados

Se espera que al conocer las condiciones laborales de la entidad y se evidenciara algún tipo de falencia se pueda corregir y así mismo conocer mejor la realidad de la organización y como es el desempeño de sus colaboradores.

1.2 Costos de la implantación de la propuesta

Esta propuesta contara con los siguientes recursos:

Con administrador

Practicantes de administración.

Pc o laptop.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2015). Método de la investigación. *International Journal of Good Conscience*, 3(9), 195-204.
- Alzas-García, T., Casa-García, L., Luengo-Gonzales, R., Torres-Carvalho, J. y Veressimo-Caterreira, S. (2016). Revisión metodológica de la triangulación como estrategia de investigación. *Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales*, 3, 639-649.
- Ardila, R (1991). Psicología del desempleado. *Revista latinoamericana de psicología* 23(2), 207-227. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80523204.pdf>
- Arias-Valencia, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería* 18 (1), 13-26.
- Bracco, L., Wakehan, A., Valdez, R., y Velásquez, T. (2018). Síndrome de Agotamiento Profesional, variables sociodemográficas y condiciones laborales en trabajadores penitenciarios peruanos. *Apuntes de psicología* 36(3), 117-128.
<http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/742/511>
- Berrosipi, F. y Martínez, E. (2017). Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del hospital regional ramiro priale Huancayo 2017 [Tesis de grado, Universidad Peruana de los andes]
<http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/359/BERROSPI%20F%2c%20MARTINEZ%20K..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanch, J. y Martin A. (2006) *Teoría sociológica de las relaciones laborales* (primera edición). UOC.
- Boada-Grau, J. y Ficapal-Cusi, P. (2012). Salud y trabajo. los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Editorial UOC.
- Cacua-Barreto, L., Carvajal-Villamizar, H., y Hernández, N. (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado Nueva Sexta, Cúcuta. *Revista psicoespacios*, 11 (19), 99-115.
<https://doi.org/10.25057/issn.2145-2776>

- Calderón, J., Laca, F., Pando, M., y Pedroza, F. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 18 (34), 267-277.
<http://doi.org/10.17081/psico.18.34.503>
- Canales-Vergara, M., Valenzuela-Suazo, S. y Parvin-Klijn, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería Universitaria* 13 (3), 178-186. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.05.004>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación Holística*. UIDE.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Castañeda, J. (2014). Reseña: Della Porta, D. & Keating, M. (Eds.) (2013). Enfoques y metodologías de las ciencias sociales. Una perspectiva pluralista. Madrid: Akal, 398 pág. *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, (30), 148-151.
<https://www.redalyc.org/pdf/3112/311230425011.pdf>
- Castillo, M. y Torregrosa, E. (2013) *cultura de la investigación para los estudios, urbanos, políticos e internacionales* (Primera ed.) universidad del Rosario.
<https://editorial.urosario.edu.co/cultura-de-la-investigacion-para-los-estudios-urbanos-44-politicos-e-internacionales.html>
- Castro-Escobar, E. y Serna-Gómez, H. (2016). Calidad del empleo en organizaciones de servicios de Contac-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y juventud*. 14(1), 205-2019. <https://DOI:10.11600/1692715x.14113140814>.
- Charry H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunic@cción* 9(1), 25-35
<http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v38n5/0185-3325-sm-38-05-00361.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. (1 ed.). MacGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (séptima ed.). McGraw-Hill Interamericana.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de los recursos humanos*. (quinta ed.) McGraw-Hill Interamericana.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de los recursos humanos* (novena ed.) McGraw-Hill Interamericana.
- Correa, F. (2012) los factores higiénicos de Herzberg no son suficiente para motivar. El caso de del personal del sector de salud privada de Tandil [Tesis de licenciatura, Universidad de Fasta.]
<https://core.ac.uk/download/pdf/49224417.pdf>
- Duran, M. (2012). Estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista nacional de administración*. 3(1), 121-134. <https://doi.org/10.22458/rna.v3i1.477>
- Decreto Supremo N° 005-2017-TR (2017. 12 de abril). Palacio de gobierno. Diario oficial el peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-seguridad-y-decreto-supremo-n-005-2017-tr-1509246-3/>
- Eurofound and International Labour Organization (2019). *Working conditions in a global perspective*, Publications. doi:10.2806/870542
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_696174.pdf
- Fernández, P. y Diaz, P. (2002). Investigación Cuantitativa y Cualitativa. *Cad. Aten Primaria* 9. 76-78.
http://fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali2.pdf
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. (primera ed.) Editorial Porrúa.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>

Paro en Ica: estas son las condiciones de los trabajadores bajo el régimen laboral agrario (2020, diciembre 12) *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/paro-en-ica-paro-en-ica-estas-son-las-condiciones-de-los-trabajadores-bajo-el-regimen-laboral-agrario-nndc-noticia/>

García, G., Quiroz, E., y Yaya, A. (2018). La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: el caso de una entidad financiera peruana. [tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624879/Garcia_DC.pdf?sequence=12&isAllowed=y

GRADE grupo de análisis para el desarrollo (2006). Estudio sobre los Recursos Humanos en Salud en Perú: Gestión, Distribución, Normatividad, Regulación, Condiciones laborales y salariales y Formación. http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/carrera_sanitaria/documentos/MANUALE%20E%20INFORMES/I0y%20Salariales%20y%20Formaci%C3%B3n.%20GRADE%20PE.pdf

Great place to work. (2018) *Mejores lugares para trabajar 2018*. <https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2018/GPTW-Los-Mejores-Lugares-Para-Trabajar-2018.pdf>

Gutiérrez, A. (2015) Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque. [Tesis de licenciado Universidad católica santo toribio de Mogrovejo] http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/103/TL_GutierrezBazanAna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. (sexta ed.) McGraw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur* 13 (3), 455-457.
<https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf> .
- Ivankovich-Guillen, C. y Araya-Quesada, Y. (2011) Focus Group: Técnica de investigación cualitativa en investigación de mercados. *Ciencias Económicas* 29 (1), 545-554.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7057>
- Izcara, S. (2014). *Manual de investigación Cualitativa*. Fontamara
https://www.researchgate.net/profile/Simon-Izcara-Palacios/publication/271504124_MANUAL_DE_INVESTIGACION_CUALITATIVA/links/58949ab192851c54574b9fe7/
- Koontz, H., Weihrich. Y Cannice, M, (2012) *Administración una perspectiva global y empresarial*. McGraw Hill.
https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edici_koontz.pdf
- Lazo-Gonzales, O., Alcalde-Rabanal, J. y Espinoza-Henao, O. (2016) El sistema de salud en el Perú. REP S.A.C. <http://web2016.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/12/libroSistemaSaludPeru-.pdf>
- Madero-Gómez, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* 29. 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Marin, H., y Plascencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Medico*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265>
- Moscoso, L., y Diaz, L. (2017). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamérica de Bioética* 18(1), 51-67
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v18n1/1657-4702-rlb-18-01-00051.pdf>
- Morga, R. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. Red Tercer Milenio.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria_y_tecnica_de_la_entrevista.pdf

- Organismo Internacional del Trabajo (2019) *Panorama laboral 2019 América latina y el Caribe*. Primera Ed. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_732198.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2012). *Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores de la salud en Argentina, Brasil, Costa Rica y Perú*.
<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/hss-cond-trab-rhs2012.pdf>
- Parra, E. y Lanio, C. (2020). La solidaridad en tiempos de COVID-19. *Panorama Cuba y Salud*, 15 (3), 110-102
http://www.revpanorama.sld.cu/index.php/panorama/article/view/1278/pdf_423
- Penachi, N. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del instituto nacional de defensa civil -INDECI. *Gestión del tercer Milenio* 22 (44), 85-93. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Piedra, N. (2020). El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral. *Rev. Rupturas* 10(1), 103-137.
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rup/v10n1/2215-2989-rup-10-01-103.pdf>
- Reyes T. (1999). Métodos cualitativos de investigación: los grupos focales y estudio de caso. *Forum Empresarial* 4 (2), 74-87.
<https://doi.org/10.33801/fe.v4i2.2913>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (octava ed.) Pearson Educación
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnx1YmduYWRvMjAxN2FkbWdyYWx8Z3g6NWU5MWY3NDM5ZjlmM2EzNA>
- Rodríguez, O. (2017). Flexibilidad y distribución del tiempo de trabajo. Especial referencia al caso español. *Revista Latinoamericana de derecho social*, 25, 3-35. DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2017.25.11495>
- Román, A., Matzumura, J. y Gutiérrez, H. (2015). Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel

- III-2. *Horiz. Med* 15 (3), 20-25.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v15n3/a04v15n3.pdf>
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación científica* (quinta ed.). Deusto. España.
- Saldarriaga, R. (2017). Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus. [Tesis de Bachiller, universidad San Ignacio de Loyola] repositorio institucional <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3030>
- Sánchez, M. y García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>.
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en la investigación social. (Ed). México. Pearson.
- Sierra, G. (2016). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. *Rev. ENA* 81. 11-128.
<http://dx.doi.org/10.21158/01208160.n81.2016.1562>
- Stake, R. (1998). *Investigación con estudio de casos* (1ed.). Ediciones Morata, S.L
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Investigacion-con-estudios-de-caso.pdf>
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial universidad de Antioquia.
<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Suescún-Carrero, S., Sarmiento, G., Álvarez, L. y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una empresa social del estado de Tunja, Colombia. *Revista médica Risaralda* 22 (1), 14-17.
www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-06672016000100003&script=sciabstract&tlng=es
- Tokman, V. (2001). De la informalidad a la modernidad. *Economía*, 24(48), 153-178. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/917>

Troncoso-Pantoja, C. y Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Rev. Fac. Med.* 2017. 65(2), 329-332. DOI:
<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Velasco, A., Saldaña C., y Ramírez, E. (2017). Acciones de intervención organizacional para mejorar las condiciones de trabajo en el departamento de obras públicas de un ayuntamiento del sur de jalisco (México). *Salud Uninorte Barranquilla* 33(3), 373-382.
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v33n3/2011-7531-sun-33-03-00373.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia					
Título: Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020					
Problemas	Objetivos	Categoría e indicadores			
Problema General:	Objetivo general:	Categoría: Condiciones laborales			
¿Como fueron las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020?	Analizar las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitario 2020	subcategoría	Indicador	Ítem	Instrumento
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Factores higiénicos	Relación con el supervisor y colegas	1	guía de entrevista
			Condiciones de trabajo	2	
¿Cuáles fueron los factores higiénicos en las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020?	Conocer los factores higiénicos de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020	Factores motivacionales	Logro	3	
			Reconocimiento		
¿Cuáles fueron los factores motivacionales en las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020?	Conocer los factores motivacionales de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020		Remuneración		
	Participantes	Técnicas e instrumentos		Análisis de datos	
Enfoque: cualitativo Método: multimetodica	8 colaboradores	Técnicas: Entrevista Instrumentos: guía de entrevista		Triangulación	

Anexo 2: Guía de entrevista

ENTREVISTADO # 1

GENERO

EDAD

PROFESION

CARGO

1. *¿Cómo es su relación con el supervisor y sus colegas? ¿Por qué?*
2. *¿Cómo son las condiciones de trabajo?*
3. *¿Cuáles son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?*

Anexo 3: Entrevistas de los colaboradores.

ENTREVISTADO # 1

GENERO FEMÉMINO
EDAD 37
PROFESION PSICÓLOGO.
CARGO OPERADOR DE LLAMADAS

4. ¿cómo es su relación con el supervisor y sus colegas? ¿Por qué?

La relación con mis compañeros de trabajo fue buena y cordial, y con el supervisor también fue buena.

La relación entre mis compañeros fue buena, no hubo ningún inconveniente durante el trabajo siempre buscamos la manera de ayudarnos entre nosotros, cuando teníamos alguna consulta que hacernos durante el turno.

La relación con el supervisor fue adecuada, siempre hubo un trato cordial y educado, cuando se le pedía alguna consulta o ayuda siempre estuvo a nuestra disposición

5. ¿Como son las condiciones de trabajo?

Las condiciones fueron las más adecuadas, se contó con equipos de última generación, así como el local donde se laboraba era amplio, con buena iluminación, se contaba con sillas ergonómicas las cuales facilitaban el trabajo, si me gusto el lugar donde trabajábamos.

6. ¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

Entre los principales factores fueron el de poder ayudar a más personas, en esta pandemia ofreciéndoles a los usuarios el soporte y la orientación psicológica, cuando llamaban a la línea, en este estado de emergencia, porque muchos de ellos buscaban una orientación, en algunos casos eran usuarios con algún tipo de ansiedad o estrés que habían desarrollado en la cuarentena que necesitaban que lo escuchen y que se les brinde concejo psicológico.

ENTREVISTADO # 2

GENERO FEMENINO
EDAD 35
PROFESION Obstetra.
CARGO OPERADOR DE LLAMADAS

1. ¿cómo es su relación con el supervisor y sus colegas?

¿Por qué?

Opino que la relación con el supervisor fue buena, siempre estuvo atento a nuestras preguntas, siempre que se le envió algún caso lo atendió rápidamente, en la mayoría de las veces.

Con mis demás compañeros la relación, también fue adecuada, nunca hubo ningún tipo de inconveniente entre mis compañeros de trabajo, en lo que podía nos ayudábamos, aunque siempre varían en los grupos, la comunicación siempre fue buena.

2. ¿Como son las condiciones de trabajo?

Sobre las condiciones de trabajo, opino que fueron adecuadas, se contaba con buenos equipos, eran rápidos y modernos, el lugar de trabajo o la sede en la cual estábamos fue apropiado para poder laborar era amplio, asientos eran cómodos y durante el trabajo se respetó la distancia social, el horario de refrigerio era adecuado y flexible en algunas ocasiones

3. ¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

Opino que los principales factores que motivaron mi desempeño laboral, fue el desarrollar mi profesión, así como mi vocación de servicio, si existió el reconocimiento por lo que hacíamos en nuestro trabajo de parte de los supervisores y la remuneración si fue la adecuada, aunque se demoraban a veces con los pagos y eso en algunas ocasiones si generaba malestar, aunque mínimo, pero si existía.

ENTREVISTADO # 3

GENERO MASCULINO
EDAD 33
PROFESION PSICOLOGO.
CARGO OPERADOR DE LLAMADAS

1. ¿cómo es su relación con el supervisor y sus colegas?

¿Por qué?

Durante el trabajo la relación con la supervisión fue adecuada, aunque cada supervisor tenía su forma de trabajo, algunos eran más rápidos que otros en la atención de los caos que se les derivaban, pero en general nunca tuve algún problema con ellos.

Con mis compañeros de turno la relación fue también adecuada, aunque no veía a los mismos compañeros en los diferentes turnos que me toco trabajar porque siempre nos rotaban, puedo decir que siempre existió una relación cordial, y si tenía algún problema siempre me brindaron ayuda.

2. ¿Como son las condiciones de trabajo?

Las condiciones de trabajo fueron buenas, aunque al principio en la sede principal nos brindaban almuerzo, después lo quitaron, en la sede sunat donde permanecí más tiempo de mis turnos, los equipos de cómputo eran rápidos, el ambiente era adecuado, se respetó la distancia, la iluminación era buena, se podía trabajar bien con los auriculares y el micrófono que con el teléfono como era en la central, pero en líneas generales considero que las condiciones fueron las adecuadas.

3. ¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

Los factores que motivaron mi desempeño laboral, fue el poder ayudar a mi prójimo en cada llamada que atendía, ese es un logro para mi muy personal, pocas veces nos reconocieron nuestro trabajo en la sede donde nos toca ir, pero eso no importaba mucho, porque uno es profesional y sabe para que lo han contratado, la remuneración si me pareció adecuada, aunque se demoraron con los pagos, pero eso ya nos lo habían comentado antes de empezar a trabajar que podía demorar unos días, así que estábamos avisado.

ENTREVISTADO # 4

GENERO femenino
EDAD 40
PROFESION Enfermera.
CARGO OPERADOR DE LLAMADAS

1. **¿cómo es su relación con el supervisor y sus colegas? ¿Por qué?**

La relación con el supervisor de turno fue adecuada, algunos supervisores eran más flexibles que otros, pero en general la relación fue buena, nunca tuve ningún problema con el que estaba de turno, su liderazgo en general me pareció el más adecuado.

Con respecto a mis compañeros de trabajo, la relación también fue buena, siempre que deriva a algún caso que no fuese de mi especialidad, es decir a psicología u obstetricia, lo atendieron bien, ningún operador nunca me dijo que no, y eso casi no siempre nos tocaban con los mismos en el turno, porque siempre nos rotaban, a mi parecer si fue buena la relación entre mis colegas, rara vez escuche alguna queja.

2. **¿Como son las condiciones de trabajo?**

Las condiciones de trabajo fueron la adecuadas, aunque en los días domingos que no había carro por el toque de queda, no hubo muchas contemplaciones, por el resto no creo que hubo mayor problema, las instalaciones eran amplias, lo equipos eran modernos, las sillas cómodas y se respetó la distancia entre operadores, lo que si no me gustaba mucho era que cuando había que cubrir turno en la sede central se usaba más el teléfono que el auricular con el micrófono, en la sede de la sunat el uso de los auriculares facilito más el trabajo que se hacía.

3. **¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?**

el principal factor era el de ayudar a los demás sobre todo en esa época de pandemia, donde muchas personas lo necesitaban, ese para mí fue el mejor reconocimiento, aparte que algunos supervisores lo hacían por el whasat App, la remuneración si me pareció la adecuada, solo que deberían de tener fechas especifica en los pagos en lagunas ocasiones hubo retrasos de varios días.

ENTREVISTADO # 5

GENERO Femenino
EDAD 40
PROFESION Técnico en enfermería.
CARGO OPERADOR DE LLAMADAS

1. ¿cómo es su relación con el supervisor y sus colegas? ¿Por qué?

Buena, con los supervisores de turno no tuve mayor percance, siempre atendían los casos que les derivaba, eso sí siempre hizo énfasis en que no dábamos ningún tipo de tratamiento médico solo orientaciones de salud, con ninguno de los supervisores tuve algún inconveniente, claro cada uno tenía alguna forma distinta de trabajar.

Y con mis demás colegas también no hubo problema siempre le pedía sus números de anexo a la mayoría al iniciar el turno para derivar a los usuarios que llamaban a la línea, la relación siempre buena con ellos.

2. ¿Como son las condiciones de trabajo?

Fueron buenas las condiciones de trabajo, la sede donde trabajaba era amplia teníamos comedor con horno microondas donde se podía calentar los alimentos que llevábamos, los asientos eran cómodos para las 12 horas que estamos sentados trabajando, la iluminación fue buena, los equipos de última generación y claro que con los auriculares se trabaja mucho mejor que con el teléfono, es más práctico.

3. ¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

La principal función fue desarrollar mi trabajo y mi vocación de servicio, más aun en el estado de emergencia, donde mas que todo se necesita el apoyo de todos los peruanos para salir adelante, ese para mi fue el mejor reconocimiento el escuchar el gracias de un usuario después de derivar la llamada, la parte económica fue buena y eso también fue un buen motivante.

ENTREVISTADO # 6

GENERO Femenino
EDAD 40
PROFESION PSICOLOGA.
CARGO OPERADOR DE LLAMADAS.

1. ¿cómo es su relación con el supervisor y sus colegas? ¿Por qué?

La relación con el supervisor de turno fue buena, si teníamos alguna duda o consulta, siempre nos atendió por el wasat interno, en algunas ocasiones se demora en responder, pero era mas por la cantidad de casos que tenía en ese momento.

Con mis colegas también fue buena la relación, aunque en algunos turnos coincidíamos, no recuerdo que haya habido algún inconveniente en el desarrollo de nuestro trabajo.

2. ¿Como son las condiciones de trabajo?

Buenas, en comparación con otros trabajos en lo que he estado este reunía todas las condiciones apropiadas, mas aun con el problema de la pandemia, en donde se debía de respetar el distanciamiento social, los equipo eran de ultima generación, las instalaciones amplias, bien iluminadas, los baños están siempre limpios, el personal de seguridad siempre fue amable en la entrada y en la salida, había un bidón de agua que me pareció muy bueno y el horario de almuerzo también era el adecuado y claro las sillas eran cómodas para realizar un buen trabajo y el entregar mascarillas en cada turno fue lo ideal.

3. ¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

Los principales factores que motivaron mi desempeño laboral fue el poder ayudar a los demás en esta época que ha sido para todos complicados, el ayudar a alguien que llama, porque necesita ser escuchado o pide orientación en ese momento y el ayudarlo es muy gratificante, el escuchar un gracias es un logro muy gratificante, la remuneración si fue adecuada aunque está el tema de las fechas de pago, pero eso nos dijeron en el momento de contratarnos, así que no deberíamos de quejarnos por ello, considero yo.

ENTREVISTADO # 7

GENERO femenino
EDAD 38
PROFESION Doctor –
Cargo supervisor.

1. ¿cómo es su relación con los demás supervisores y los operadores? ¿Por qué?

Con mis colegas los supervisores siempre fue buena, antes de irnos o de hacer los cambio de turno nos relevamos contándoles o informándole lo que había sucedió en el turno y de ahí se procedía a tomar la asistencia y reportar a la central, con los operadores de las diferentes profesiones, considero que el trato fue bueno, si había algún inconveniente con el sistema nos avisaban por interno y si alguien no había venido al turno se procedía a avisar a la central para que se comunicaran con el e indicara el motivo de su ausencia, dentro de las funciones de los operadores eran pasarnos los números de los usuarios que necesitaban orientación médica, durante el turno donde he laborado no había mayor inconveniente.

2. ¿Como son las condiciones de trabajo?

Las condiciones de trabajo fueron buenas, se contaba con equipo rápidos, los asientos eran cómodos, se tuvo presente el distanciamiento de más de un metro entre operador y operador, el local era amplio con buena iluminación, a mi parecer ningún operador manifestó ninguna queja, solo cuando se caía el sistema, pero eso estaba fuera de nuestro alcance, se procedía avisar a la central, las sillas eran ergonómicas y cómodas, lo cual permitía lograr un buen trabajo.

3. ¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

El principal factor que motivo mi desempeño laboral fue el ayudar a las personas que llamaban a la línea, en realidad fue muy necesario en este tiempo de la emergencia sanitaria, se trataba como supervisor de motivar a los operadores y de reconocerles su trabajo, así como recordarles sus funciones, la remuneración fue buena en comparación con otros trabajos que he tenido, pero si la fecha de pago siempre ha sido un poco fastidiosa.

ENTREVISTADO # 8

GENERO Masculino
EDAD 42
PROFESION Doctor
Cargo supervisor.

1. ¿cómo es su relación con los demás supervisores y los operadores? ¿Por qué?

La relación laboral que he tenido con los demás supervisores ha sido buena, siempre nos relevamos al terminar el turno y le ponía al tanto de lo que había ocurrido en el servicio, nunca tuve ningún inconveniente con ninguno de los supervisores, la relación siempre fue muy profesional.

Con los operadores tampoco hubo ningún inconveniente, siempre la relación fue cordial, se les brindaba las indicaciones al empezar el turno y ellos nos pasaban a los usuarios que necesitan la orientación medica por interno, durante mi turno nunca tuve ningún inconveniente con ninguno de ellos.

2. ¿Como son las condiciones de trabajo?

Si fueron buenas, todos los operadores y supervisores contaron con una computadora moderna, buena conexión a internet no existía restricción para ninguna pagina de internet, se contó con asientos los cuales eran ergonómicos, así mismo se respetó el distanciamiento entre operadores y las instalaciones eran modernas, se contaba con buena iluminación, se les brindo a cada uno de los operadores antes del servicio una mascarilla y así mismo había un bidón de agua para el consumo de todos nosotros, existía un horario de refrigerio, pero en líneas generales las condiciones laborales fueron buenas.

3. ¿Cuál son los factores que motivan a tu desempeño laboral (logro, reconocimiento y remuneración)? ¿Por qué?

Los principales factores que motivaron mi trabajo fue el servir a los demás en esta etapa de pandemia, fue necesario la implementación de la línea pero más que eso el ayudar a nuestro prójimo en esta cuarentena, ese fue un buen motivador para desempeñarme íntegramente en mi trabajo, lo bueno fue que se reconocía nuestro trabajo que realizábamos de parte de la central y la remuneración fue adecuada, el único inconveniente y no solo fue de mi parte sino de varios de mis compañeros por la fecha de pago que no estaba estipula o es decir no se sabía cuándo pagarían.

Anexo 4: Acta de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&ro=103&o=1489657587&s=1&lang=es

feedback studio | Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020

Resumen de coincidencias X

5%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
5	psicondec.rediris.es Fuente de Internet	<1%
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN

Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal
durante el estado de emergencia sanitaria 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración

AUTOR:
Mtro. Edwin Navarro Alburquerque (ORCID: 0000-0002-7976-6011)

Página: 1 de 44 | Número de palabras: 13430 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Escribe aquí para buscar

14:30
18/01/2021

Anexo 5: Artículo de investigación

Experiencia Laboral en una entidad Estatal durante el Estado de Emergencia Sanitario - Perú

Work Experience in a State entity during the State of Health Emergency- Peru

Resumen

La investigación ha tenido como objetivo analizar la experiencia laboral en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria – Perú, en este sentido el Ministerio de Salud implementó por intermedio de Infosalud una línea telefónica de atención al ciudadano para orientar, atender las inquietudes e informar respecto a los problemas vinculados al COVID 19. El enfoque fue cualitativo, los métodos aplicados fueron el estudio de caso, analítico e inductivo. Los datos se recopilaron con entrevistas semiestructuradas a 8 colaboradores, se analizó con la técnica de triangulación y el software Atlas Ti 9. Los hallazgos demostraron un buen clima laboral entre los colaboradores, lo cual permitió el trabajo en equipo para atender a los ciudadanos y ser calificados como una institución que brinda buen servicio. Respecto a la remuneración fue superior a lo que percibe el servidor público en promedio, sin embargo, expresaron incomodidad por el incumplimiento en la fecha de pago, llegando en alguna ocasión hasta una semana. Sin embargo, las condiciones de trabajo fueron las apropiadas, por que contaban con equipos de última generación, un local amplio, se respetó el distanciamiento social laboral, asientos eran ergonómicos, entre otros factores que permitieron tener a los colaboradores una buena experiencia laboral.

Palabras claves: experiencia laboral; condiciones laborales; estado de emergencia sanitaria; COVID; condiciones físicas.

Abstract

This research analyzed the work experience in a state entity during the state of sanitary emergency - Peru, in this sense the Ministry of Health implemented through Infosalud a telephone service to the citizen, whose main objective was to provide guidance and information to citizens Regarding doubts or concerns related to

COVID 19, this research was developed under a qualitative approach, the methods applied corresponded to the case study, analytical and inductive, semi-structured interviews were applied to 8 collaborators, it was analyzed with the triangulation technique and with the Atlas TI software 9. The findings showed a good working environment among employees and their superiors, which allowed teamwork, expanding the number of services, as well as being rated with good service from the public. The interviewees stated that the remuneration was higher than what a public servant earns, however they expressed discomfort due to the date of payment, there were delays of days, this particular situation affected their degree of job satisfaction, they also stated that the working conditions They were the most appropriate, with state-of-the-art equipment, with a spacious premises, social distancing at work was respected, there was good lighting, the seats were ergonomic, which facilitated their work with total comfort, in general the results showed that the experience Work in the entity was adequate and of vital importance for the citizens, most of whom were in social isolation or confinement.

Keywords: work experience; Labor conditions; state of health emergency; COVID; physicals conditions.

Introducción

En nuestro país desde el 15 de marzo se estableció el estado de emergencia nacional, debido a la coyuntura que afectaría la vida del país a consecuencia el COVID-19, por lo cual se impuso el aislamiento social obligatorio y así también otras medidas económicas y sociales, es así que el gobierno reaccionó de manera rápida al tomar medidas de prevención para mitigar los efectos de la pandemia, siendo la principal medida la instauración del estado de emergencia nacional Galán-Rodas, Tarazona-Fernández, & Palacios-Celi (2020), si bien es cierto que las condiciones laborales siempre fueron importantes, en este contexto es donde juegan un papel trascendental para el buen desempeño laboral, de cualquier institución sea pública o privada, estas determinarán las que las funciones de los colaboradores se desarrollen adecuadamente, sin embargo durante esta época de pandemia por el coronavirus; el doctor Maguiña, menciona en un artículo que gracias a la globalización que existe en nuestro planeta se conoce segundo a segundo los

nuevos casos o contagiados que hay de coronavirus y así como cuantos fallecen diariamente por este virus Maguiña (2020), gracias a esta información que se actualiza cada día, hora y minuto, fue necesario que las entidades mejoren sus condiciones laborales de sus trabajadores, para que pueden brindar un mejor servicio, sobre todo en las instituciones prestadoras de salud, con el fin de que el colaborador cuente con las más apropiadas condiciones en su centro de labores, realizando una labor de calidad y la entidad cumpla con los objetivos trazados o propuestos.

Tenemos así varios estudios los cuales nos indicarían que si las condiciones laborales no son las más apropiadas o son precarias o no adecuadas, afectan el desempeño de los colaboradores, como la investigación realizada por Canales-Vergara, Valenzuela-Suazo, & Parvic-Klijn, (2016), en profesionales de la salud (enfermeros) en Chile, sobre sus condiciones laborales, donde se evidenció en los colaboradores fuertes dosis de estrés en su ambiente de trabajo, lo cual era ocasionado por la escases de recursos humanos y por el aumento progresivo del trabajo, evidenciando que existe un alto riesgo para la salud del colaborador, también se evidenció un alto grado de exposición a riesgos psicosociales con demandas psicológicas; el personal de salud refirió que en su labor diaria existía alta exigencia de resolver problemas complejos, esto quería decir que el colaborador tenía que estar siempre atento a situaciones extras, que se le presentarán en su turno habitual, generándole por consiguiente estrés adicional y por consecuencia mayor desgaste emocional; entre sus principales conclusiones se observó que la precariedad, limitados recursos, la demanda laboral y falta de organización laboral, son condiciones comunes en esta institución, lo cual genera problemas de estrés, Burnout y fatiga, siendo en algunos casos muy evidentes, con este estudio podemos observar que si las condiciones laborales no son las adecuadas producen un efecto negativo en el colaborador, lo cual repercuten en su trabajo no llegando a cumplir las expectativas del puesto para el cual fue contratado.

Si bien es cierto que la modernidad y tecnología influyen en las condiciones laborales, la modernidad también tiene una cuota importante y hasta adicional como

lo demuestra la investigación realizada por Morales & De la Paz (2017) en Guadalajara - México, donde nos indica que los call center modernos cuentan con mobiliario más adecuadas, para un buen desarrollo laboral, solo por mencionar que cuentan con una sala de descanso, sin embargo en otras instalaciones las cuales no eran tan modernas no existía este ambiente; adicionalmente los colaboradores refirieron que el frío, los ambientes artificiales y el manejo de los equipos les habrían producido malestares o dolencia en las extremidades superiores, como en las manos y molestias con la posturas del cuerpo y este último se debió a la ausencia de asientos ergonómicos, por ultimo mencionaron que algunos de sus compañeros presentaron alergias, se concluyó en esta investigación que las condiciones laborales no fueron las más adecuadas para los colaboradores, sino que se priorizaron el cuidado a las líneas telefónicas, las computadoras y los servidores de internet, es decir toda la parte tecnológica fue más importante que la parte humana, el mobiliario no era ergonómico, ni se contó con un espacio de descanso, ni de movilidad adecuada para los colaboradores; si bien es cierto que la modernidad debe de ir de la mano con la tecnología esta debe de ayudar al ser humano a realizar mejor nuestro trabajo, por ende no se debe de priorizar el cuidado de la tecnología antes que la parte humana, eso trae situaciones complicadas y riesgosas, que afectan las condiciones laborales del colaborador.

Podemos observar que en ambos estudios las condiciones labores son importantes, en ambos se evidencia que si estas condiciones no son óptimas o adecuadas producen estrés, fatiga y en otras dolencias físicas y alergias, es por ello por lo que este estudio desea conocer cómo fueron las condiciones laborales de los colaboradores de la entidad en mención.

En otra investigación uno de los factores importantes que se apreció, es que ninguno de los colaboradores indicó en las entrevistas que no se sintiera cómodo en su centro de labores y en muchos casos manifestaron que fue por que contaba con asientos ergonómicos, los cuales hacían más llevadera las horas laborales, como se ve en el estudio de Ovalle & Forero (2015), realizado en Perú, usaron el método EWA (Ergonomic Work Place Analysis) que les permitió observar y analizar puestos de trabajo sin necesidad de instrumentos especializados, para

diseñar puestos de trabajo adecuados y seguros, con la idea de hacerlos más productivos, estableciendo como su principal objetivo el bienestar al colaborador, este método es muy utilizado para implantar mejoras en el trabajo, ayuda en la recolección del conocimiento de la ergonomía del usuario al profesional a cargo para la mejora de este, entre las principales conclusiones de este estudio tenemos que los parámetros de flexibilidad, dimensiones y ergonomía influyen en la creación de un módulo para el ambiente laboral de un trabajador de call center, este correcto reconocimiento e intervención permite realizar las mejoras del rendimiento y así reducir el cansancio, lo que nos indicaría que dentro de las condiciones laborales el contar con mobiliario ergonómico adecuado es importante por la comodidad que se le ofrece al colaborador, para un buen desempeño laboral.

En el estudio realizado por Martínez, Oviedo-Trespalacios, & Luna, (2013) en Colombia se encontró una relación importante entre calidad de vida y condiciones laborales, el cual consistió en la revisión de 52 artículos científicos, que arrojó como resultado que el 76% de los artículos examinados, tienen como conclusión que existe relación entre la salud mental y física de los colaboradores con las condiciones de trabajo y pone como ejemplo el estudio realizado en una universidad de Teherán, donde se determinó que la calidad de vida laboral en sus docentes en donde las condiciones laborales eran precarias, les afectó negativamente, por ende su principal producto de su trabajo que es la educación que imparten a sus alumnos también fue afectada; otro punto que también les afectó fue las condiciones contractuales y físicas del trabajo, específicamente en las horas laboradas, las cuales mellaron en la salud psicológica autopercibida por los mismos colaboradores, esta investigación se realizó en Inglaterra, entre las principales aportes fue que este estudio se convirtiera en un referente valioso para futuras investigaciones relacionadas con la asociación que existe entre la calidad de vida laboral y condiciones laborales desde la perspectiva del colaborador.

Condiciones Laborales

Las condiciones laborales es todo aquello que gira en torno a la actividad laboral desde la perspectiva de las personas que trabajan en ese lugar, estas se pueden clasificar en higiene, seguridad, factores ergonómicos y psicosociales.

Por otro lado no se debe considerar al individuo en su naturaleza como algo único, sino como un todo, con sus características distantes y únicas entre las cuales

están: actitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y habilidades, cada ser humano cuenta con lo anterior en distintos grados, estas características van a interactuar entre ellas dependiendo de la situaciones que se le presente, existirá un predominio de algunas de ellas, las cuales pueden cambiar de manera previsible y rápida; es así que el ser humano, individuo o persona siempre está influenciada por factores externos que lo rodean, no puede dejar de lado los efectos de esta fuerza cuando va a trabajar, por ello es importante que la administración de su centro de labores conozca de estos hechos para estar preparados y hacerle frente. Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) y así mejorar o implementar condiciones laborales adecuadas para los trabajadores.

Las condiciones laborales involucran a muchas instituciones como la OMS, en la cual en el cuarto punto de su P.A.M sobre la salud de los trabajadores (2008 -2017), refiere que todo trabajador tiene el derecho de disfrutar de salud sea física y mental, con condiciones laborales adecuadas, es así que el ambiente laboral no debe de afectar el bienestar ni la salud, del colaborador.

Sobre las condiciones laborales existen estudios e investigaciones, en varios ámbitos laborales y con diferentes poblaciones, como el estudio realizado por Castaño-Ravagli & Álvarez-Giraldo (2017), realizado en Colombia, el cual se enfocó en la percepción de los jóvenes que laboran en los call centers, evidenciando que en los derechos de los colaboradores se destacó las relaciones basadas en el respeto, el reconocimiento de la labor efectuada, el cumplimiento de las prestaciones de ley y su crecimiento en la parte laboral, sin embargo concluye en que los jóvenes que laboraban en estos Call center, necesitaban satisfacer sus necesidades básicas, antes que contar con las condiciones laborales adecuadas, sin embargo si el estudio se hubiera realizado hacia otro tipo de población la cual ya ha superado estas necesidades básicas, nos demostraría que aquella labor contaría con condiciones laborales precarias; este estudio nos muestra que en ocasiones las entidades no cuentan con condiciones laborales adecuadas y por ello contratan a colaboradores jóvenes, los cuales por necesidad no son conscientes de las condiciones laborales y aceptan el trabajo por necesidad.

En el estudio de Goñi, Medina, Pintos, Blanco & Fernando (2015) realizado en Uruguay, de una muestra de 119 individuos entrevistados (entre médicos internistas y residentes) sobre sus condiciones laborales arrojó que el 21 % opinó que la seguridad e higiene laborales eran muy malas o precarias, el 81,5% refirió que tenían designados demasiados pacientes en función de su tiempo disponible, donde destacaron el exceso de horas trabajadas en su horario, es decir dos de cada tres entrevistados refirieron trabajar más de 48 horas por semana y en turno nocturno, el promedio de las horas de trabajo era de 12,8 horas, es decir que nunca salían a su hora establecida; entre las principales conclusiones de los autores fue la necesidad de desarrollar estrategias institucionales que desarrollen las condiciones laborales de profesionales de la salud y así mejorar la condición asistencial de los pacientes. Dentro de las condiciones laborales tenemos que uno de los puntos muy tocados eran las horas laboradas, éstas deben de estar de acuerdo a lo que establece la norma y si se necesita un apoyo adicional el colaborador debe de estar de acuerdo con el poder brindarlo y no ser impuesto por el empleador, así mismo este estudio nos indicaría que las condiciones laborales son fundamentales para un buen desempeño laboral y así evitar el desgaste emocional de parte del personal debido al exceso de pacientes y de horas laboradas, es por ello la importancia de estrategias institucionales e interinstitucionales para encontrar un punto medio entre las demandas de los colaboradores y la institución en sí para que se brinde el mejor servicio a los usuarios.

Si bien es cierto algunas empresas no le prestan la importancia debida a las condiciones laborales o en algunos casos las minimizan, en otras se ha podido ver que estos estudios producen buenos resultados tanto para los colaboradores como para los que gerencian la empresa como es el estudio que realizó García, y otros, (2016) hecho en España, obtuvo entre sus principales resultados que los colaboradores que participaron en el grupo de estudio, estuvieron complacidos con la experiencia realizada, así como con el nivel de implicación y de responsabilidad de los directivos implicados en la intervención, una de sus principales conclusiones del estudio fue que las condiciones laborales y de trabajo influyen en la salud y en el confort de los colaboradores, que su ambiente de trabajo debe de ser el

adecuado como parte de la salud pública del colaborador, siendo un entorno que presente oportunidades para la mejora de los mismos.

Durante esta pandemia las condiciones laborales, también sufrieron algunos cambios, muchas de ellas debieron de adaptarse para evitar así la menor cantidad de contagios en las entidades o centros laborales y ello está en la nota técnica de OIT del Panorama Laboral en Tiempos de Covid, la cual indica que es de vital particularidad e importancia durante esta crisis, la necesidad de brindar protección a los colaboradores de las diversas empresas privadas o del sector público en su ambiente laboral, es por ello que algunos países han adoptado medidas para asegurar un retorno al trabajo sano, seguro y saludable, sin poner en riesgo la salud de sus compañeros de trabajo, ni las estrategias de recuperación económica, con lo cual están estableciendo o adaptando la legislación y reglamentación del teletrabajo o del trabajo a distancia estratégica, flexibilizando el puntaje de accidentes y de enfermedades en relación al COVID, han dispuesto medidas para asegurar contra otros riesgos asociados a la pandemia como la salud mental entre otras medidas como se ve en el OIT Publicaciones (2020), esto quiere decir que las condiciones laborales siempre han tenido una relevancia importante en cualquier tipo de trabajo y se debe de aplicar tanto en el empleador y la entidad, la cual brinde las mejores condiciones y así el colaborador o trabajador se sienta cómodo en su trabajo y brinde el mejor servicio al usuario.

PROBLEMATICA

Conocer si los colaboradores de la entidad en estudio contaron con adecuadas condiciones laborales durante el estado de emergencia sanitario, con la finalidad de que brinden un buen servicio a la ciudadanía en este tiempo de pandemia, se iba a requerir de los servicios de una línea especializada la cual debería dar información necesaria a los usuarios en la parte médica que es brindado por doctores, soporte emocional de parte de psicólogos, la orientación del personal de enfermería y otros colaboradores de la salud que laboraron en la entidad.

Es interesante saber si estas condiciones fueron las adecuadas de lo contrario podría ocasionar algún estrago o malestar en los colaboradores como se vio en el estudio realizado por Bracco, Wakehan, Valdez y Velázquez (2018) Este

estudio realizado en Perú, acerca del síndrome de agotamiento profesional en colaboradores penitenciarios, donde se encontró que en la variable condiciones para el desempeño laboral mostró que el cansancio emocional tiene menor probabilidad de evidenciarse si el colaborador percibe que la entidad brinda los recursos administrativos y logísticos para su desempeño, en conjunto con condiciones adecuadas de seguridad, una de las conclusiones principales es que hay que brindar una mirada diferencial entre recuperación y prevención entre los colaboradores que padecen y son vulnerables a desarrollar este síndrome, siendo una de las medidas a tomar la reestructuración de las condiciones laborales, para cumplir con los objetivos propuestos por la entidad. entonces este estudio nos dice como otros anteriores que si las condiciones laborales no son las adecuadas afectan al colaborador en su desempeño.

La teoría de bifactorial.

Esta investigación tuvo como base la teoría bifactorial de Herzberg, la cual nos dice que las actitudes de las personas en su ambiente laboral determinaban el éxito o fracaso de las mismas, es por eso que al indagar e investigar realizó la siguiente pregunta: ¿que desean las personas de sus actividades laborales?, para ello solicitó que las personas brinden explicaciones detalladas de momentos en los que experimentaron sensaciones de bienestar o malestar en su centro de labores.

Para Herzberg, los factores que producían satisfacción o agrado en el centro de labores eran autónomos y hasta distintos de los que creaban descontento; ahora los factores extrínsecos que producían este descontento en el área laboral se conocieron como factores higiénicos, cuando estos elementos son apropiados, los colaboradores no se mostrarán insatisfechos, sin embargo, tampoco estarán satisfechos, Herzberg sugiere resaltar los factores intrínsecos que incrementan la satisfacción laboral.

Dentro de los factores de higiene tenemos, política de la empresa, vínculo con la supervisión, Condiciones de laborales, remuneración, trato con los colegas, Vida personal, concordancia con los subordinados, seguridad, estatus, Seguridad y dentro de los factores motivacionales están progreso, logro, Reconocimiento, El trabajo mismo, Responsabilidad, Crecimiento.

Teoría de la administración pública.

Si bien es cierto en las entidades e instituciones del estado la administración pública es la encargada del manejo de las mismas, como nos refiere Galindo (2000), donde la administración pública es la ciencia social, la cual tiene por finalidad la actividad del órgano ejecutivo, el cual busca la realización o prestación de los servicios públicos, los que están al servicio y disposición de la comunidad, con la intención de que se realicen de forma racional y que efectúe de manera idónea, para obtener un resultado más favorable; son los administradores de estas instituciones los que deben de velar por las condiciones laborales de los trabajadores en la administración pública.

METODOLOGIA.

Este estudio del cual está estructurado este artículo tiene un paradigma interpretativo el cual se utilizó la metodología cualitativa, se guía por áreas significativas de la investigación, se inicia con el acopio y el estudio de los datos, aquí se puede desarrollar hipótesis y preguntas. Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Baptista, (2014), en donde se realizaron entrevistas individuales a los colaboradores de diferentes profesiones que laboraron en la entidad, así mismo se revisó literatura sobre el tema, fueron entrevistados 8 colaboradores entre psicólogos, médicos, enfermeros, nutricionistas y operadores los cuales laboraban en la entidad durante la etapa de la pandemia de Covid 19, las entrevistas se realizaron entre el mes de julio y agosto del 2020, los cuales fueron la unidad de informantes, los operadores y supervisores, la técnica que se utilizó es la entrevista y la guía de entrevista, el método de análisis fue la triangulación y en conjunto con el Atlas TI.

RESULTADOS

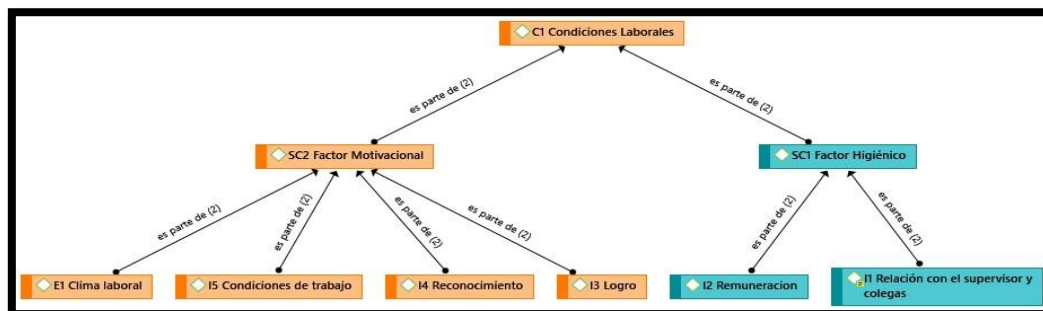


Figura 1. Categorización de las condiciones laborales

En la figura 1 podemos observar que los resultados del análisis del Atlas Ti demuestra que las condiciones laborales se evidencian como sub condiciones el factor motivacional y el factor higiénico, ahora dentro de los factores motivacionales tenemos el clima laboral, condiciones de trabajo, reconocimiento y logro, mientras que en los factores higiénicos tenemos la remuneración y las relaciones con el supervisor y colegas.

Entre los principales resultados del estudio sobre uno de los factores higiénicos que se halló fue sobre la relación que existía entre los colaboradores con su supervisor en donde algunas de las respuestas fueron:

“La relación con el supervisor fue adecuada” (E1)

“Su liderazgo en general me pareció el más adecuado” (E4)

“la relación siempre fue muy profesional” (E8)

Estas afirmaciones de los entrevistados nos indican que la relación que existía entre el supervisor y los colaboradores era buena y/o adecuada, es decir que existía empatía entre los colaboradores con el supervisor y al existir una buena comunicación entre los colaboradores con el supervisor es que se desarrolló un buen trabajo, lo que indicaría que parte de las condiciones laborales para con los trabajadores se estaba cumpliendo, aquí el factor higiénico según Herzberg en su teoría de los dos factores, donde específicamente se encontraba en el ambiente laboral al que pertenecen los colaboradores es parte de las condiciones laborales del trabajador Chiavenato, Idalberto (2006), nos indica que las relaciones entre el supervisor y colaborador fue un factor higienico necesario, dentro de las condiciones laborales que se encontraron en el estudio en la entidad.

Otro de los resultados fue el de las relaciones entre compañeros de trabajo, en este punto se evidencio según las respuestas de algunos entrevistados lo siguiente:

“siempre buscamos la manera de ayudarnos entre nosotros, cuando teníamos alguna consulta” (E1)

“ningún tipo de inconveniente entre mis compañeros de trabajo” (E2)

“siempre le pedía sus números de anexo a la mayoría al iniciar el turno y así para derivar a los usuarios a otra especialidad que no fuera la mía” (E5)

“ningún operador nunca me dijo que no, y eso casi no siempre nos tocaban con los mismos en el turno” (E4)

En todas las entrevistas realizadas sobre la relación entre los compañeros de trabajo fue en su mayoría que existía una apropiada y buena relación, en donde se evidenciaba que existía apoyo emocional entre ellos mismos, durante su turno laboral, esto es parte de las condiciones laborales que debe de tener cualquier entidad, como nos señala el estudio realizado por Calderon, Laca, Pando, & Pedroza, (2015) en Mexico, donde se evidenció que el apoyo emocional entre los compañeros, genera relaciones positivas y significativas con la parte normativa y afectiva de la organización, esto indicó que las entidades que desarrollen condiciones laborales en las cuales hay expectativa en el empleo, buena comunicación, integración e interacción entre los colaboradores genera un aumento en el compromiso normativo; en las personas entrevistadas se observa que entre los compañeros existía una buena comunicación, así como una adecuada interacción e integración entre los compañeros.

Sobre las condiciones de trabajo, si bien es cierto el estado peruano desde el 2017 cuenta con un decreto supremo que aprueba el plan de seguridad y salud en el trabajo desde el 2017 al 2021 siendo el decreto supremo 005-2017- TR, y con la ley 29783 (LSST), en la cual su función es la promoción de cultura preventiva, y que cuenta con la participación del estado, los empleadores, los trabajadores y el control y fiscalización del gobierno. El Peruano, (2017), en muchos aspectos las condiciones laborales para los colaboradores de las entidades privadas o públicas no se cumplen en su totalidad, en la entidad en estudio los colaboradores en este punto no manifestaron quejas o incomodidades.

“Las condiciones fueron las más adecuadas, se contó con equipos de última generación” (E1)

“El lugar de trabajo o la sede en la cual estábamos fue apropiado para poder laborar era amplio; Los asientos eran cómodos” (E2).

“Las condiciones de trabajo fueron buenas; los equipos de cómputo eran rápidos; la iluminación era buena” (E3)

las instalaciones eran amplias; los equipos eran modernos; las sillas cómodas (E4)

los asientos eran cómodos para las 12 horas que estamos sentados trabajando; la iluminación fue buena, (E5)

En comparación con otros trabajos en lo que he estado este reunía todas las condiciones apropiadas (E6).

pero en líneas generales las condiciones laborales fueron buenas (E8)

Por las respuestas de los entrevistados manifestaron que las condiciones laborales fueron adecuadas y buenas, en ninguna de las respuestas refieren a que fueron optimas o excelentes, lo que nos indicaría que se pueden hacer algunas mejoras para que los colaboradores se sientan plenamente durante su turno laboral, ahora se podría decir que para los colaboradores entrevistados, si se cumplieron los parámetros mínimos sobre sobre las condiciones de trabajo para con sus colaboradores, ahora en relación con la teoría de Herzberg las condiciones laborales en los factores higiénicos, por las respuestas de las entrevistas si se respetaron, esto nos indicaría que los colaboradores no se mostraran satisfechos, pero tampoco insatisfechos, para ello están los factores intrínsecos que aumentan la satisfacción laboral.

Sobre la tercera pregunta a los entrevistados se les indago sobre los factores que motivaron su desempeño laboral, las cuales estaban (logro, reconocimiento y remuneración). Sobre el logro, los entrevistaron refirieron

“el de poder ayudar a más personas, en esta pandemia ofreciéndoles a los usuarios el soporte y la orientación psicológica que necesitaban” (E1)

“fue el poder ayudar a mi prójimo en cada llamada que atendía” (E2).

“El principal factor era el de ayudar a los demás sobre todo en esa época de pandemia” (E4)

“Motivo mi trabajo fue el servir a los demás en esta etapa de pandemia” (E8)

“El principal factor que motivo mi desempeño laboral fue el ayudar a las personas que llamaban a la línea” (E7).

El principal logro de los colaboradores en de la entidad era el de ayudar a los demás, más aun en este momento tan crítico como fue de estado de emergencia sanitario en el Perú y es que el ser humano es un ser solidario, como nos dice el artículo de Parra & Lanio (2020), en donde señala que la solidaridad es un término, que apareció a la mitad del siglo XIX, y hoy en día vivifica la colaboración mutua entre individuos, es el sentimiento que logra la unión entre los hombres en todo momento, más aun cuando se experimentan situaciones complejas de las que no son fáciles de salir. En este caso la situación vendría a ser la pandemia por el COVID-19.

Y el otro punto fue sobre el reconocimiento aquí los entrevistados refirieron:

“sí existió el reconocimiento por lo que hacíamos en nuestro trabajo de parte de los supervisores” (E1)

“el mejor reconocimiento el escuchar el gracias de un usuario después de derivar la llamada” (E5)

“Lo bueno fue que se reconocía nuestro trabajo que realizábamos” (E8)

En líneas generales los colaboradores entrevistados sintieron que los supervisores y los usuarios reconocieron el trabajo que realizaron en la entidad durante la emergencia sanitaria, este indicador que es un factor motivacional según la teoría de Herzberg fue en su mayoría positivo para los colaboradores, pero si existió una respuesta a este indicador las cuales no fue positiva.

“pocas veces nos reconocieron nuestro trabajo en la sede donde nos toca ir” (E3)

Cabe recalcar que nos todas las respuestas en este contexto van a ser positivas, porque hay personas que necesitan ser tener un reconocimiento

constante en su trabajo y cuando alguien lo deja de hacer, piensan que no están haciendo bien su trabajo o que no se le está reconociendo como debería.

Pero solo esta única afirmación por así decirlo negativa no deja que en líneas generales a los colaboradores si se les reconoció la labor que realizaban y este factor también influyó en las condiciones laborales de la entidad. Dentro de los factores que afectaron el desempeño laboral, específicamente sobre la remuneración las respuestas de las entrevistas se obtuvieron:

“la remuneración si fue la adecuada” (E2)

“la parte económica fue buena y eso también fue un buen motivante” (E5)

“la remuneración fue buena en comparación con otros trabajos” (E6)

Sobre este punto en específico en su totalidad los colaboradores refirieron que la parte económica, fue adecuada, por encima del promedio y eso se evidencia en otras investigaciones como en la que se realizó en Bogotá Colombia, uno de los factores higiénicos específicamente el incentivo monetario y en especial el aguinaldo, obtuvo un promedio alto, en el cual comprobó su hipótesis de que las personas dan más importancia y prefieren este factor higiénico y en conclusión se recomienda en la empresa no solo promocionar los incentivos monetarios sino también los que no lo sean como la independencia laboral, el reconocimiento de logros y también el tener un adecuado ambiente de trabajo laboral Madero-Gomez (2019).

Sin embargo, aquí se evidenció, que varios entrevistados agregaron en sus respuestas cierto malestar con respecto a este punto sobre todo en las fechas de pago:

“aunque se demoraban a veces con los pagos” (E2)

“solo que deberían de tener fechas especifica en los pagos” (E4)

“la fecha de pago siempre ha sido un poco fastidiosa” (E5)

Ahora si bien en este punto en ninguna repuesta se mencionó que a ningún colaborador no se le haya pagado, la respuesta más cotidiana o común era que

siempre había demora o que la fecha de pago no tenía un día específico, como los que tienen los trabajadores en planilla que es un fin de mes o un día 30 o un 28 de cada mes, pero en algunas respuestas refieren que si les habían comentado que podía haber retraso o demora en los pagos y esto era por su tipo de contrato que era de terceros.

“pero eso ya nos lo habían comentado antes de empezar a trabajar que podía demorar unos días” (E1)

“el único inconveniente y no solo fue de mi parte sino de varios de mis compañeros por la fecha de pago que no estaba estipulado o es decir no se sabía cuándo pagarán” (E7)

Estos nos evidenciaría de que existió incomodidad por la fecha de pago lo cual podría afectar de alguna manera el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad.

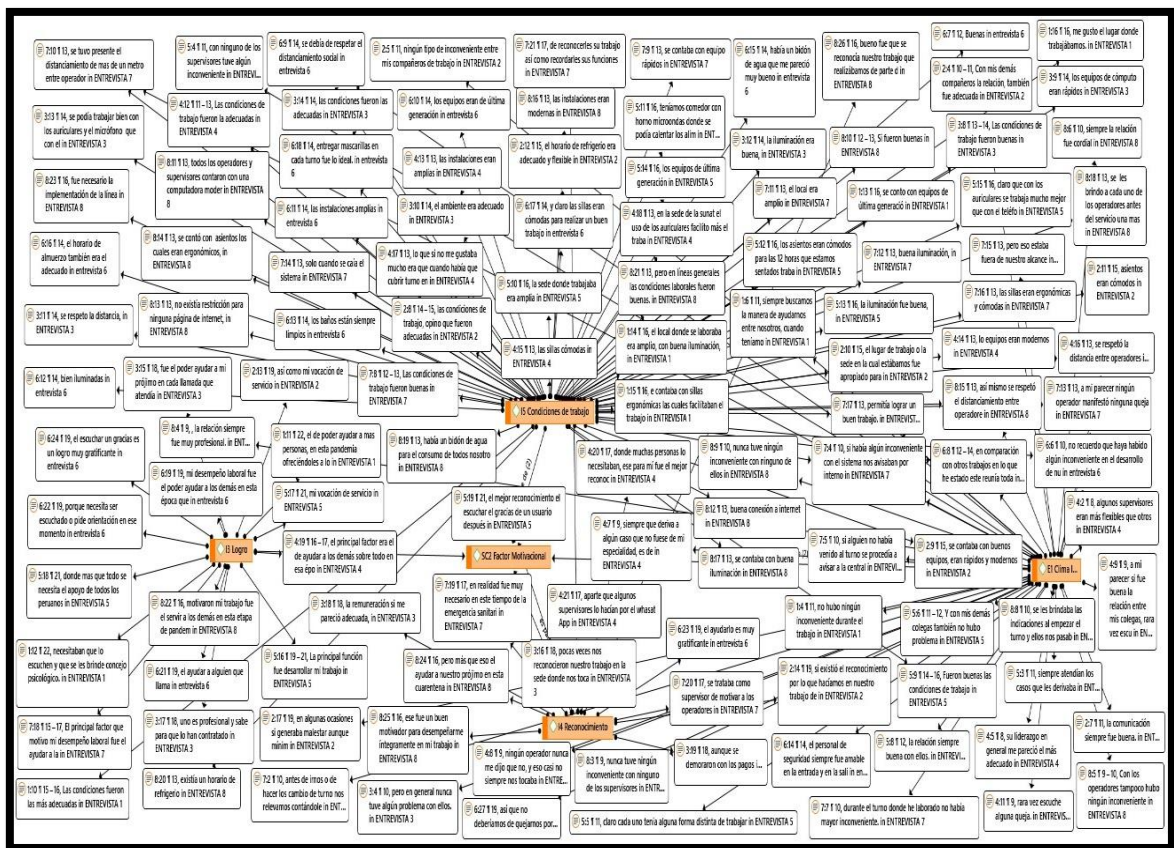


Figura 2. Diagrama de red de las condiciones de trabajo en Atlas.Ti 9

DISCUSIÓN

Si bien es cierto las condiciones laborales son parte importante de toda organización para el buen desarrollo de sus actividades, existen factores en donde el estrés y la escases de recursos humanos sumado al excesivo trabajo, produce un riesgo para el colaborador como lo evidenció Canales-Vergara, Valenzuela-Suazo, & Parvic-Klijn, (2016) en los profesionales de la salud de Chile; sin embargo en nuestro estudio los colaboradores indicaron en sus respuestas que las condiciones laborales o recursos humanos fueron adecuados, el trabajo con los supervisor fue bueno mostrándose buen trato, comunicación adecuada y que la organización laboral fue idónea, esto nos indicaría que los nivel de estrés de los colaboradores fueron mínimos así como de fatiga y que sumado a condiciones laborales adecuadas, permitió que los colaboradores desempeñen bien sus funciones.

Por otro lado un factor determinante en las condiciones laborales es tener una infraestructura adecuada, es decir buena iluminación, equipos de última generación, asientos ergonómicos, un local amplio esto influyó en el trabajo que realizaban los colaboradores, del estudio de Morales & de la Paz (2017) en Guadalajara México, en donde los call center modernos de ese país cuentan con instalaciones apropiadas para el mejor desarrollo de las actividades, en esta investigación los autores evidenciaron que los call center que no eran modernos y en ocasiones se priorizaba más el cuidado de los ambientes artificiales, esto a su vez producían malestar a los colaboradores e incomodidades a los trabajadores de estos call center; sin embargo en nuestra investigación ningún colaborador manifestó algún tipo de estas molestias o incomodidades, la incomodidad que se evidenció en alguno de ellos fue que el pago no sea en una fecha establecida, pero cabe mencionar que algunos colaboradores en su respuesta manifestaron que si se les había comunicado sobre el tema de las fechas de pago, sin embargo para algunos este representó la principal y única incomodidad durante su tiempo de trabajo y ninguno manifestó malestar por las condiciones laborales o que se ha priorizado algo material más que el potencial humano .

Uno de los puntos importantes en nuestro estudio de condiciones laborales ha sido que los colaboradores manifestarán contar con asientos ergonómicos, lo cual hacia llevadera las horas laborales, un resultado similar obtuvieron los investigadores

Ovalle & Forero (2015) que se realizó en Perú con su método EWA, en donde los entrevistados refirieron que sus horas laborales fueron más llevaderas gracias a los asientos ergonómicos con los que contaban; lo que nos indicaría que en los trabajos de oficina y más específicos de call center, es indispensable el contar con este tipo de asientos ergonómicos para que el colaborador este cómodo y realice adecuadamente su labor diaria.

Por el COVID y el estado de emergencia las condiciones laborales de las organizaciones debieron de adaptarse para poder brindar sus servicios, como lo indica la nota técnica de OIT del Panorama Laboral en Tiempos de Covid, siendo la prioridad la necesidad de brindar la protección adecuada a los trabajadores, es así que este estudio los entrevistados mencionaron, que se respetó el distanciamiento social no solo entre los módulos en los cuales laboraban si no también en el comedor donde debía de existir un metro de distancia entre ellos a la hora del refrigerio y así también en las instalaciones se realizaba el proceso de desinfección total el cual era continuo entre semana y que si algún trabajador presentaba algún síntoma como por ejemplo fiebre o malestar de cuerpo que podía ser producto de una gripe, se procedía con ese colaborador que realice trabajo desde casa, con ello el empleador cuidada a los colaboradores que realizaban el trabajo dentro de la organización y le brinda una salida adecuada a los posibles trabajadores que se pudieron haber contagiado o que simplemente tenían un resfriado, a realizar trabajo remoto, respetando las normas de la OMS.

CONCLUSIONES

Los resultados indican que el vínculo entre los colaboradores con sus supervisores en su mayoría fue adecuado, entre los compañeros de trabajo la relación fue cordial y adecuada lo que nos indicaría que existieron buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la entidad, así como trabajo en equipo solidaridad y compañerismo entre ellos, así mismo sus condiciones laborales fueron adecuadas en este punto en particular.

Sobre las condiciones laborales en general los entrevistados refirieron que fueron apropiadas, en este estudio se ha podido resaltar que los colaboradores de

la entidad mencionaron que los equipos eran de última generación, contaban con sillas ergonómicas que ayudaban al colaborador en su jornada laboral, así mismo la buena iluminación del lugar de trabajo les ayudo en su labor, otros refirieron que el comedor, los bidones de agua, ayudaron a que las condiciones laborales sean más agradables, más aun en un momento de emergencia sanitaria, así mismo se cumplió con las disposiciones dictadas por el estado como el distanciamiento laboral entre los operadores, en lo cual se podría concluir que las condiciones laborales en esta investigación fueron las apropiadas.

Los factores que motivaban el desempeño laboral, las respuestas de las entrevistas evidenciaron que su totalidad que los colaboradores estuvieron conforme con la remuneración la cual les pareció atractiva, sobre el mayor logro que obtuvieron en su experiencia laboral, fue el poder ayudar a los demás, más aun en esta época de pandemia que nos afectó a todos en general, siendo una de las conclusiones que como ser humanos en este tipo de situaciones o crisis nos unimos más para ayudarnos entre nosotros mismos, siendo más solidarios y por último en el reconocimiento los colaboradores aceptaron que si existió reconocimiento de parte de sus supervisores y de la misma gerencia en ciertas ocasiones.

Finalmente, las condiciones laborales de los colaboradores en esta entidad fueron las adecuadas y con ello desarrollaron adecuadamente sus labores designadas. Los próximos estudios deberían de abordar el estudio de la problemática desde el enfoque cuantitativo, de tal forma que con la sinergia del enfoque cualitativo se logre identificar las debilidades y se diseñe un programa de intervención.

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0287-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 11 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **Navarro Albuquerque Edwin** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) Maestro(a) **Navarro Albuquerque Edwin**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Doctor en Administración;

Que, el proceso para optar el Grado de Doctor está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020** presentado por **Navarro Albuquerque Edwin**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo
Secretario	: Dr. Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 17 de enero del 2021
Hora	: 10:00 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

