

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
CEUTEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN CORRELACIÓN A LA
PANDEMIA COVID-19 EN LA EMPRESA SEGURIDAD Y
VIGILANCIA PRIVADA C.N.K. DE TEGUCIGALPA**

SUSTENTADO POR:

ANGELA MARÍA SOLÓRZANO MEJÍA 30941294

GENESIS BRIYITH ORTIZ EUCEDA 31121190

PREVIA INVESTIDURA

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA INDUSTRIAL

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE, 2020

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA INDUSTRIAL

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

DR. MARLON BREVÉ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ARQ. DINA ELIZABETH VENTURA

SECRETARIO GENERAL

LICDO. ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DIRECTORA ACADÉMICO CEUTEC

LICDA. IRIS GONZALES

JEFE DE CARRERA

LICDA. FIEDKA RUBIO

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN EJECUTIVO	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
CAPÍTULO I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1. Planteamiento de la investigación.....	1
1.1. Definición del problema	1
1.1.1. Enunciado del problema	1
1.1.2. Formulación del problema.....	2
1.1.3. Preguntas de investigación.....	2
1.2. Objetivos de la investigación.....	3
1.2.1. Objetivo general.....	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL.....	4
2.1. Referencia institucional	4
2.1.1. Generalidades de la Empresa.....	4
2.1.1.1. Misión	4
2.1.1.2. Visión.....	4
2.1.1.3. Valores	4
2.1.1.4. Objetivo de la Empresa.....	5
2.1.1.5. Perfil de la Empresa	5
2.1.1.6. Historia de la Empresa.....	6
2.1.1.7. Organigrama	6
2.1.2. Descripción del Departamento/Unidad.....	7
2.2. Antecedentes del Problema.....	8
2.3. Justificación	9
2.3.1. Conveniencia	9
2.3.2. Relevancia Social.....	10

2.3.3. Implicaciones Prácticas.....	10
2.3.4. Valor Teórico.....	11
2.3.5. Valor Metodológico.....	11
2.3.6. Delimitación del Alcance de la investigación.....	12

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO 13

3.1. Conceptualizaciones y definiciones.....	13
3.1.1. Desempeño Laboral.....	13
3.1.2. Evaluación del desempeño.....	14
3.1.2.1. Objetivos de la evaluación de desempeño.....	14
3.1.2.2. ¿Qué se evalúa?.....	15
3.1.2.3. La evaluación del desempeño como forma de retroalimentación de las personas.....	16
3.1.2.4. Nuevas tendencias en la evaluación del desempeño.....	16
3.1.2.5. Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados.....	18
3.1.2.6. La importancia de realizar investigación de personal.....	19
3.1.2.7. ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?.....	19
3.1.2.8. Errores más comunes en las evaluaciones del desempeño:.....	20
3.1.3. Falta de productividad.....	20
3.1.4. Estrés.....	21
3.1.5. Ansiedad.....	21
3.1.6. Empatía.....	21
3.1.7. Motivación.....	22
3.1.8. Correlación.....	22
3.1.9. Covid-19.....	22
3.2. Análisis de la situación actual.....	22
3.3. Análisis del macro entorno.....	24
3.3.1. Factor Económico.....	24
3.3.2. Factor Social.....	25
3.3.3. Factor tecnológico.....	25
3.3.4. Factor político.....	26
3.3.5. Factor legal.....	26

3.3.6. Factor cultural	26
3.3.7. Factor global	27
3.4. Análisis del Micro entorno	27
3.4.1. Mercado meta	27
3.4.2. Clientes	28
3.4.3. Competencia y productos sustitutos	29
3.4.4. Oferta y demanda.....	30
3.4.5. Organización.....	31
3.4.6. Planificación	31

CAPÍTULO IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION32

4.1. Enfoque y métodos	32
4.1.1. Método de investigación correlacional	32
4.2. Diseño de la investigación	33
4.3. Población y muestra.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos.....	34
4.4.1. Cuestionario diagnóstico del estado anímico en correlación con la pandemia del covid-19	34
4.4.2. Método de Frases descriptivas.....	35
4.4.3. Competencias a considerar	35
4.5. Fuentes de información (primarias y secundarias)	36
4.5.1. Fuente Primaria de Investigación	36
4.5.2. Fuente Secundaria de investigación.....	36
4.6. Análisis de los resultados.....	36
4.6.1. Programa de análisis de datos	36
4.6.2. Confiabilidad y validez.....	37
4.6.3. Datos descriptivos por variables	37
4.6.4. Análisis de datos:	40
4.6.5. Gráficos y Resultados	41
4.6.6. Análisis de resultados:	69

CAPÍTULO V. ACTIVIDADES DE MEJORA / APLICABILIDAD.71

5.1. Situación actual.....	71
----------------------------	----

5.2. Solución implementada.....	72
5.3. Sustento teórico de la solución implementada.....	104
5.3.1. ¿Qué es la motivación?	104
5.3.2. ¿Qué se entiende por sentido vital?	105
5.3.3. Factores	105
5.3.4. La motivación y su influencia.....	106
5.3.5. ¿Qué es Capacitación?	106
5.3.6. Tipos de Capacitaciones	108
5.3.7. Capacitación en el trabajo.....	108
5.3.8. Beneficios de la capacitación.....	108
5.3.9. ¿Por qué es necesaria la capacitación?	109
5.4. Cronología de trabajo / Cronograma de ejecución	110
5.5. Análisis costo-beneficio / Presupuesto	112

CAPÍTULO VI. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO

.....113

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES.....115

CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES.....116

BIBLIOGRAFÍA.....117

GLOSARIO119

ANEXOS124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del personal por departamento.....	7
Tabla 2. Población a evaluar.....	33
Tabla 3. Datos descriptivos por variables.....	38
Tabla 4. Género.....	41
Tabla 5. Edad.....	41
Tabla 6. Escolaridad.....	42
Tabla 7. Códigos de bioseguridad.....	43
Tabla 8. Afectación psicológica.....	44
Tabla 9. Presión debido a pandemia.....	44
Tabla 10. Permisos.....	45
Tabla 11. Nivel de agobio.....	46
Tabla 12. Consideración laboral.....	47
Tabla 13. Conocimientos en bioseguridad.....	47
Tabla 14. Estado emocional.....	48
Tabla 15. Comunicación.....	49
Tabla 16. Desempeño.....	50
Tabla 17. Capacitado.....	50
Tabla 18. Retos laborales.....	51
Tabla 19. Puntualidad.....	52
Tabla 20. Capacitación.....	52
Tabla 21. Dedicación.....	53
Tabla 22. Funciones.....	54

Tabla 23. Responsabilidad.....	55
Tabla 24. Planificación	55
Tabla 25. Instrucciones brindadas	56
Tabla 26. Experiencia	57
Tabla 27. Problemas	58
Tabla 28. Iniciativa	58
Tabla 29. Trabajo.....	59
Tabla 30. Satisfacción.....	60
Tabla 31. Expectativas.....	61
Tabla 32. Funciones.....	61
Tabla 33. Pertenencia.....	62
Tabla 34. Supervisión	63
Tabla 35. Presentación.....	64
Tabla 36. Colaboración.....	65
Tabla 37. Conocimiento.....	66
Tabla 38. Ascenso.....	67
Tabla 39. Monotonía.....	67
Tabla 40. Satisfacción laboral.....	68
Tabla 41. Cronología de investigación	110
Tabla 42. Cronología de aplicación de herramienta de trabajo	111
Tabla 43. Análisis de costo-beneficio.....	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género	41
Gráfico 2. Edad	42
Gráfico 3. Escolaridad	42
Gráfico 4. Códigos de bioseguridad	43
Gráfico 5. Afectación psicológica	44
Gráfico 6. Presión debido a pandemia	45
Gráfico 7. Permisos.....	45
Gráfico 8. Nivel de agobio.....	46
Gráfico 9. Consideración laboral	47
Gráfico 10. Conocimientos en bioseguridad.....	48
Gráfico 11. Estado emocional.....	48
Gráfico 12. Comunicación.....	49
Gráfico 13. Desempeño	50
Gráfico 14. Capacitado	51
Gráfico 15. Retos laborales.....	51
Gráfico 16. Puntualidad	52
Gráfico 17. Capacitación	53
Gráfico 18. Dedicación	53
Gráfico 19. Funciones	54
Gráfico 20. Responsabilidad.....	55
Gráfico 21. Planificación	56
Gráfico 22. Instrucciones brindadas	56

Gráfico 23. Experiencia	57
Gráfico 24. Problemas	58
Gráfico 25. Iniciativa	59
Gráfico 26. Trabajo.....	59
Gráfico 27. Satisfacción.....	60
Gráfico 28. Expectativas.....	61
Gráfico 29. Funciones.....	62
Gráfico 30. Pertenencia.....	62
Gráfico 31. Supervisión.....	63
Gráfico 32. Presentación.....	64
Gráfico 33. Identidad	65
Gráfico 34. Colaboración.....	65
Gráfico 35. Conocimiento.....	66
Gráfico 36. Ascenso.....	67
Gráfico 37. Monotonía.....	68
Gráfico 38. Satisfacción laboral.....	68

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de la empresa	7
------------------------------------------------	---

DEDICATORIA

Llegando a la culminación de una etapa más en mi vida profesional, dedico este trabajo a todas y cada una de las personas que han compartido este tiempo conmigo y que me han brindado su apoyo, el cual contribuyó, para el cumplimiento de esta meta académica. Primeramente, a Dios por estar siempre en mi vida, por cada una de sus bendiciones, demostrándome cada día que existe, que es real y que con su ayuda pude lograr mi objetivo de poder realizar y culminar con éxito mis estudios. A mi esposo Yony Ruan, por su apoyo, a mi madre Ana Gómez por ayudarme a lograr este objetivo, al Apóstol Jorge Mejía y su esposa Martha Mejía por ser mis mentores y de gran bendición en todas las etapas de mi vida. Gracias a cada uno por su tiempo, por su amor y su apoyo incondicional.

Angela María Solórzano Mejía

Dedico el presente trabajo de investigación que es el resultado de tantos años de esfuerzo y dedicación primeramente a Dios que sin él nada hubiese sido posible porque me dio sabiduría e inteligencia para culminar esta etapa de mi vida. A mis padres quienes me dieron la vida, educaron y apoyaron moral y económicamente en lo largo de este camino que no fue nada fácil. A mi familia por creer en mí, animarme, motivarme y haberme colaborado cuando necesite ayuda. A mi pareja por el pilar más importante en mi vida, apoyarme en todo momento, motivarme y estar conmigo siempre que lo he necesitado en mi vida y carrera universitaria. A todos ellos se lo agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Genesis Briyith Ortiz Euceda

AGRADECIMIENTO

Agradezco, ante todo y en primer lugar a Dios, por brindarme las fuerzas suficientes para terminar con éxito mi carrera profesional, ya que sin él nada de esto hubiese sido posible.

A mi familia y esposo, por estar conmigo siempre, por confiar en mí y por motivarme a seguir adelante cada día. A los catedráticos de la CEUTEC por haber compartido sus conocimientos, y que con su profesionalismo supieron despertar en mí el interés y la dedicación para terminar con éxito mi carrera profesional. A La Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada, C.N.K. por permitirme realizar la investigación de mi proyecto dentro de la empresa.

Angela María Solórzano Mejía

Me gustaría agradecer a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. A mis Padres Mario Ortiz y Lourdes Euceda que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mi pareja Yusseth Sandoval por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K., por permitirme realizar el proyecto de investigación dentro de su empresa.

Mi agradecimiento a todas las autoridades y catedráticos de CEUTEC, por confiar en mí, abrirme las puertas y haber compartido sus valiosos conocimientos que hicieron que pueda crecer cada día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo y amistad.

Genesis Briyith Ortiz Euceda

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad la de gestión del recurso humano en las empresas existe un enfoque en el desempeño del personal, el cual contribuye de manera significativa en la productividad de la empresa y proporciona una ventaja competitiva.

En un ambiente tan competitivo las empresas deben garantizar un alto desempeño en sus colaboradores, lo cual los permita mantenerse en el mercado laboral. Para una empresa poseer empleados con alto rendimiento brinda ventajas realmente importantes, debido a que un gran desempeño en los empleados involucra un mejor clima laboral, explotación del potencial, fomenta confianza y respeto, fomenta liderazgo y crea ventaja competitiva.

La presente investigación es una evaluación del desempeño en correlación a la pandemia COVID-19 en la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada N.C.K. en Tegucigalpa. Con la evaluación se permite demostrar al departamento de recursos humanos que factores están influenciando el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Para la evaluación del desempeño se aplicó un cuestionario a 28 colaboradores distribuidos en 11 departamentos, el cual demuestra que los colaboradores de la empresa se encuentran desmotivados, con estrés y ansiedad provocados por la pandemia COVID-19. Debido a los resultados se implementa una capacitación de motivación y reflexión haciendo uso del método de la logoterapia que propone que la voluntad del sentido es la motivación primaria del ser humano.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, muestra como en un mundo caótico, competitivo, globalizado, es de suma importancia mantener y establecer en las organizaciones un ambiente laboral saludable, adecuado, favorable, donde sus colaboradores se sientan satisfechos e identificados con la empresa, dando como resultado, clientes satisfechos y estables.

Lo mencionado anteriormente ayuda a definir un ambiente de trabajo agradable, como también aporta un mayor rendimiento y empodera a los colaboradores de dicha organización, fortaleciendo positivamente o posiblemente de forma negativa a la cultura de la empresa. En la actualidad muchas empresas han descubierto la importancia de mantener un ambiente sano, ya que contribuye a mantener a sus colaboradores motivados, productivos y llenos de confianza para enfrentarse a nuevos retos. Lo que conlleva a tener un personal que desempeña con satisfacción sus labores cotidianas, aportando de esta manera a cumplir los objetivos y alcanzar la visión de la empresa.

Por dichas razones se considerada que la presente investigación es esencial para el análisis del desempeño laboral y el estudio del estado anímico emocional, correlacionado con la crisis global por la pandemia del covid-19, en la empresa: SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA C.N.K. S. DE R.L. DE C.V.

El informe se divide en ocho capítulos descritos a continuación:

En el capítulo I, se expone la definición, enunciado, formulación del problema, preguntas, planteamiento del problema, objetivos.

En el capítulo II, se encuentra el marco contextual. Con el marco contextual, así como generalidades de la empresa, valor teórico y valor metodológico.

En el capítulo III, se detalla el marco teórico, conceptualización y definiciones, así como las variables a estudiar en la investigación, análisis de la situación actual, factores a considerar.

En el capítulo IV, se encuentra la metodología de la investigación, enfoque, métodos, población y muestra, técnicas e instrumentos y fuentes de investigación.

En el capítulo V y VII se encuentran actividades de mejora y aplicabilidad, análisis de resultados, datos descriptivos por variables, grafios y resultados, en el capítulo VI se encuentra la descripción del trabajo desarrollado.

Por último, en los capítulos VII y VIII se exponen las conclusiones y recomendaciones que surgen de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento de la investigación

1.1. Definición del problema

Los empleados que se encuentran laborando de forma presencial o vía teletrabajo, la nueva pandemia global del COVID-19 les ha cambiado su manera de trabajar. Se ve reflejado como el miedo, el estrés y la ansiedad, son unas de las emociones fuertes que provoca el COVID-19, que pueden ser angustiosas para los empleados. A raíz de cambios tan drásticos, como el confinamiento, el aislamiento y el teletrabajo, durante esta pandemia por la que actualmente se afronta, el sistema global se ha visto afectado y es crítico para los empleados en cuanto a su desempeño laboral. Al ser una empresa que brinda seguridad y vigilancia privada los colaboradores no pueden estar en cuarentena, deben trabajar día a día en sus sitios de trabajos, al inicio de la pandemia cuando no se conocían a nivel mundial las medidas de bioseguridad correctas, los colaboradores se sentían muy expuestos por lo tanto su desempeño se vio afectado, a medida avanza el conocimiento sobre la pandemia esta incertidumbre ha reducido pero no se ha vuelto al desempeño que usualmente se mantiene en la empresa.

1.1.1. Enunciado del problema

Con la llegada de la pandemia del Covid-19, afectó inmediatamente el país, paralizando operaciones debido al alto nivel de contagio y sin poder hacer frente a esta enfermedad debido al sistema de salud deficiente. Esta situación ocasionó el cierre de negocios provocando que muchos empleados quedaran sin sustento para sus familias,

incorporando a esa situación se sumó múltiples problemas en el desempeño laboral, aportando estrés, pánico, incertidumbre y ansiedad.

La empresa de SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA C.N.K. S. DE R.L. DE C.V. es una empresa solida con prestigio y con casi 20 años de antigüedad laboral, quienes ofrecen servicios de seguridad privada, comercial y personalizada, siendo de entre las más cotizadas a nivel nacional, debido a la satisfacción de sus clientes a quien se le da un trato con dedicación, respeto e integridad, manteniendo una permanente mejora en los servicios prestados por sus oficiales, brindando seguridad y confianza.

1.1.2. Formulación del problema

Dada la situación que afronta el país se requiere realizar la evaluación del desempeño en correlación a la pandemia del Covid-19 en la empresa de SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA C.N.K. S. DE R.L. DE C.V. de Tegucigalpa.

1.1.3. Preguntas de investigación

De acuerdo al desarrollo del trabajo, es necesario dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las principales causas que generan ansiedad y estrés en los colaboradores de la empresa?
2. ¿Cómo afecta el desempeño el estrés laboral o la ansiedad generada a causa del COVID-19?
3. ¿Qué variables influyen en el rendimiento de los colaboradores de la empresa?
4. ¿Qué estrategias se pueden implementar para promover un mayor desempeño laboral entre los colaboradores?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Evaluar el desempeño de los colaboradores de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. en correlación a la pandemia COVID-19

1.2.2. Objetivos específicos

1. Analizar el impacto provocado por el COVID-19 en los colaboradores de la empresa.
2. Identificar las causas y variables que influyen en el desempeño de los colaboradores durante el COVID-19.
3. Aplicar una herramienta de medición del desempeño en los colaboradores de la empresa.

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1. Referencia institucional

La empresa de SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA C.N.K. S. DE R.L. DE C.V, es una empresa solida con casi 20 años de laborar en el rubro, ubicada en la colonia 15 de septiembre de Comayagiela M.D.C. con presencia a nivel nacional prestando servicios de seguridad.

2.1.1. Generalidades de la Empresa

2.1.1.1. Misión

Brindar a nuestros clientes servicios de seguridad personal y corporativa a un nivel nacional, con personal altamente calificado, manteniendo permanentemente innovación tecnológica y cumplimiento con los estándares internacionales de gestión.

2.1.1.2. Visión

Consolidar nuestro liderazgo en el mercado de la seguridad privada a nivel nacional.

2.1.1.3. Valores

- Responsabilidad
- Dedicación
- Colaboración
- Integridad
- Proactividad

2.1.1.4. Objetivo de la Empresa

Lograr una permanente mejora en nuestras actividades a fin de dar un servicio que asegure confianza y seguridad con su correspondiente asesoramiento, supervisión y soporte técnico. La cumplimentación de pautas mencionadas nos obliga a un estricto cumplimiento de nuestro manual de funciones a fin de lograr una óptima calidad de servicio y satisfacción plena de nuestros clientes.

2.1.1.5. Perfil de la Empresa

Somos una empresa creada para satisfacer las necesidades de seguridad que requieren personas naturales y jurídicas del ámbito privado y público, consorcios, condominios, centros comerciales, eventos especiales.

Gracias a los profesionales en seguridad y a la tecnología de avanzada que utilizamos, hemos generado un sistema de seguridad que responde a las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

Desde hace 19 años trabajamos con una filosofía: brindar a nuestros clientes la máxima seguridad, ofreciendo un servicio eficiente con el fin de lograr el cero riesgo. Investigamos las necesidades puntuales y a partir de ese conocimiento, diseñamos un plan de acción que cuenta con el desempeño de agentes entrenados integralmente que, con la mayor discreción, lo harán sentir más seguro.

El conocimiento que poseemos del mercado de las investigaciones y seguimientos realizados, y nuestro permanente esfuerzo por superarnos, nos posiciona como una de las mejores empresas en nuestro país.

Esta certeza en la calidad de servicio que brindamos, nos ha permitido desarrollarnos en otros departamentos del territorio nacional.

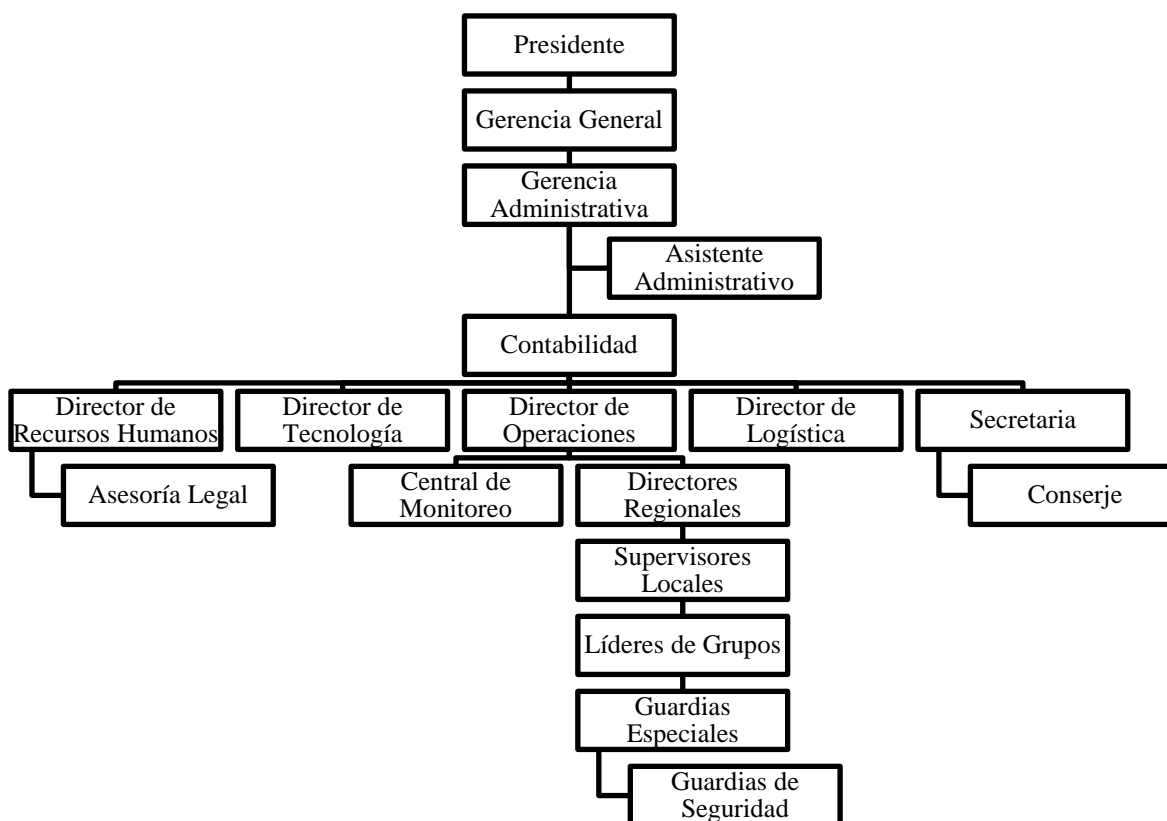
2.1.1.6. Historia de la Empresa

La Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada, C.N.K., inicio sus actividades en mayo del año 2001, por lo cual ya cuenta con más de quince (15) años en presencia y trayectoria en la prestación de Servicios Privados de Seguridad. Desde el comienzo de nuestras actividades, nos especializamos en el suministro de servicios y productos relacionados a la seguridad de nuestros clientes. Con el transcurso de los años hemos incorporado nuevas líneas de productos con el objetivo de proveer a nuestros clientes una solución integral a sus necesidades. Contamos con un excelente grupo humano, capacitado en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en nuestro ámbito.

2.1.1.7. Organigrama

La empresa se encuentra organizada de la siguiente manera:

Ilustración 1. Organigrama de la empresa



Fuente: Seguridad y vigilancia privada C.N.K.

2.1.2. Descripción del Departamento/Unidad

Área Administrativa y Operativa: 26. Desglosados de la siguiente manera:

Tabla 1. Distribución del personal por departamento.

Departamentos	Personal
Depto. RRHH	4
Gerente general	1
Subgerente	1
Depto. de administración	3
Depto. de tecnología	3
Depto. de contabilidad	1
Depto. de logística	1

Depto. de operaciones	2
Central de monitoreo	4
Supervisores	7
Recepcionista	1

Fuente: Seguridad y vigilancia privada C.N.K.

2.2. Antecedentes del Problema

El escenario que se están desarrollando en la actualidad las economías del mundo es un entorno dinámico provocados por los cambios tecnológicos, sociales y culturales las empresas cada día se ven bajo presión para adaptarse a las nuevas formas de hacer negocios, seleccionar personal e innovar en sus productos, para mantenerse de forma competitiva en la organización, en ese sentido solo las empresas que buscan adaptarse a los cambios que ese mercado provoca.

En Honduras en los últimos años se ha visto acentuado un desequilibrio en las economías debido factores políticos, económicos y sociales, a partir del año 2009 en Honduras se vivió más marcado el golpe a la economía nacional sumado a ese efecto se generó una polarización de la sociedad debido a la política promoviendo un estado de incertidumbre, crisis emocional y ansiedad esto por las manifestaciones sociales y otros factores ligados a ello.

Se vive momentos difíciles donde el país y la población en general viene arrastrando una crisis no solo económica, sino también emocional debido a lo antes mencionado y ahora con la llegada de la pandemia del covid-19, se encuentra un desequilibrio emocional e inestabilidad en muchas áreas, dicha problemática ha venido afectar a los colaboradores de la organización, causando ansiedad, estrés y por consiguiente un bajo desempeño en sus labores cotidianas, requiriendo de este modo, la necesidad de identificar posibles soluciones.

2.3. Justificación

Se utilizan herramientas teóricas y prácticas para la solución del problema planteado, mediante el método científico, de acuerdo con la teoría de las metas de logro (Jiménez, 2003), justificar la investigación consiste en exponer las razones o motivos por los que es útil realizar el estudio, utilizando para ello cinco criterios: Conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica.

2.3.1. Conveniencia

Este apartado se justifica que muchas empresas se han enfrentado a un cambio en sus operaciones debido a la pandemia Covid-19 lo que provocó un cierre de manera temporal y en otros casos permanentes. Con el aislamiento en casa y distanciamiento social, las empresas se vieron en la necesidad de adaptarse a ese cambio y tener que innovar en sus productos y servicios obligando a buscar alternativas para poder seguir operando en los mercados que se desenvuelven.

El mal manejo del talento humano provoca sensibilidad en las empresas, dado que es el activo más valioso y en algunos casos no sustituible. No cabe duda que esta pandemia ha generado terror, angustia e incertidumbre por lo que es necesario poner en práctica instrumentos para evaluar, desempeño, motivación, así como resiliencia para que sirvan de norte en el desempeño eficaz de sus funciones. Un mal manejo de este recurso tan valioso como el talento humano provocará un bajo desempeño del personal, esto afecta de manera significativa su productividad y calidad de servicio de la empresa.

2.3.2. Relevancia Social

La empresa luego de adquirir un compromiso institucional con su talento humano debe propiciar un sentido de pertenecía, lealtad por parte de los empleados, se trasmite a la sociedad en el sentido de la salud, servicio y calidad amenizando el grado de colaboración del trabajador y un ambiente estable que ofrezca la empresa para el desenvolvimiento de su fuerza laboral sea la más calificada, entrenada, motivada y motivadas en sus puestos de trabajo con el fin de realizar sus gestiones diarias de la mejor manera y en apegado a los procedimientos establecidos.

2.3.3. Implicaciones Prácticas

La investigación beneficiará a la empresa de Seguridad y vigilancia Privada C.N.K. S de R.L. de C.V. en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C. El análisis del proceso de gestión y clima laboral entre otros factores conductuales, permitirán elaborar una herramienta fundamental que apoyará y reforzará el proceso de mejora continua que ha estado desarrollando esta empresa. La investigación será una base para futuras investigaciones que se realicen en la empresa, como en organizaciones que ofrezcan el mismo servicio.

La empresa está definida con base a su misión, visión, valores y estrategia. Lo que evidencia el grado el compromiso que adquiere la gestión empresarial hacia los empleados, hacia la misma empresa y la sociedad, para tal propósito es indispensable el recurso humano como el activo más importante de la empresa, porque brindan su capacidad, creatividad y su iniciativa.

2.3.4. Valor Teórico

En la empresa de Seguridad y vigilancia Privada C.N.K. S de R.L. de C.V. En la ciudad de Tegucigalpa M.D.C. en base a la problemática planteada, nace la necesidad de diseñar alternativas que permita mejorar su gestión administrativa y lo relacionado sobre el talento humano, de manera permita a la empresa proyectar una mejor imagen corporativa y de servicios ante sus clientes y competencia. Es importante resaltar que, si una organización no cuenta con un sistema de gestión organizacional y clima favorable, ésta se verá en desventaja a comparación otras que lo poseen, dado que proporcionará una mayor calidad en productos y servicios, por consiguiente, un aumento de clientes y rentabilidad de la empresa.

El papel de la Administración del Talento Humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización, si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización caminará bien; en caso contrario, se detendrá. Toda organización debe prestar primordial atención a su personal (Arturo Ruiz, 2009).

2.3.5. Valor Metodológico

Para lograr cumplir los objetivos del estudio, en cuanto el análisis del sistema de gestión administrativa y talento humano la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. S de R.L. de C.V. En la ciudad de Tegucigalpa M.D.C. se procede a utilizar la metodología descriptiva de campo, la cual permitirá obtener información de los sistemas de gestión administrativa, y el manejo del clima laboral existente. Lo que permitirá plantear una propuesta de mejoramiento en el ambiente de trabajo, que fortalezca la gestión organizacional y laboral a través de alternativas que sirvan para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa con la aplicación de métodos interactivos, participativos y comunicativos.

2.3.6. Delimitación del Alcance de la investigación

Debido a la actual situación que se vive en el País, (pandemia Covid-19), nace la necesidad de generar propuestas como la mencionada anteriormente, para proponer soluciones en el rendimiento de los colaboradores de la empresa “Seguridad y vigilancia Privada C.N.K. S. de R.L. de C.V.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se plantea la información referente la evaluación del desempeño de los empleados con relación a la pandemia Covid-19, se realiza mediante la aplicación de una evaluación del desempeño, considerando las bases teóricas para el desarrollo de la investigación, sustentándola mediante la recopilación de información relacionada con los estudios a realizar.

El modelo propuesto se realiza a través de la aplicación de una encuesta en donde cada una de sus preguntas corresponde a una variable que mide productividad, eficacia, eficiencia, desempeño, proactividad, disponibilidad, accesibilidad, atención a los detalles en los empleados, el cual nos permite analizar los factores que influyen en el desempeño en sus funciones laborales. Adjunto al formato de evaluación del desempeño se apoya con un cuestionario que facilita el estudio del área emocional en los empleados, la ansiedad y el estrés correlacionado con la pandemia del Covid-19.

3.1. Conceptualizaciones y definiciones

3.1.1. Desempeño Laboral

“Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa” (Morales, 2009).

3.1.2. Evaluación del desempeño

En las empresas es importante evaluar al equipo de trabajo, esto debido a que el éxito de la organización está basado en gran parte en el desempeño de las personas, y mientras éste sea medido y monitoreado será posible tomar decisiones y emprender acciones orientadas a obtener mejores resultados en la productividad de la compañía.

La gestión y evaluación del desempeño son dos funciones complejas que todos los gerentes deben realizar con el equipo a su cargo; principalmente, porque se está calificando a seres humanos con emociones, percepciones y situaciones vivenciales tan diversas como válidas. Algunos de los principales usos que se le da a esta evaluación en las empresas son los siguientes:

- Medir el desempeño del talento humano.
- Evaluar las competencias.
- Diseñar programas de aprendizaje y desarrollo.
- Servir como base para implementar planes de carrera y sucesión.

La finalidad de la evaluación de desempeño es dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento de una manera más objetiva al contar con diferentes puntos de vista y perspectivas que vienen desde jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc. (Oscar Perez , 2015)

3.1.2.1. Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos.

Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

3.1.2.2. ¿Qué se evalúa?

Se evalúan los 2 conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual, como ser:

1. Conductas

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

2. Rasgos

Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización, experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral.

3.1.2.3. La evaluación del desempeño como forma de retroalimentación de las personas.

La evaluación se convierte en un poderoso instrumento de retroalimentación de información, o sea de “retroinformación” de las personas, para proporcionarles orientación, autoevaluación, autodirección y, por consiguiente, autocontrol, sea en lo tocante a la educación de las personas, capacitándolas para que puedan alcanzar mejor los objetivos propuestos, sea en relación con la participación en los resultados, como forma de incentivo y refuerzo de lo obtenido. (Chiavenato, 2007, p.265)

3.1.2.4. Nuevas tendencias en la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño cada vez da más importancia a los resultados, a las metas y a los objetivos que al comportamiento mismo. Los medios están cediendo terreno a los fines alcanzados o que se pretenden alcanzar. Los medios corren por cuenta de las personas que los escogen libremente de acuerdo con sus preferencias o habilidades personales. Los fines se convierten en el parámetro de evaluación para recompensar un trabajo excelente. Lo que cuenta es un desempeño eficaz, en lugar de uno eficiente. Las organizaciones que tienen un gran desempeño procuran, de forma constante y sobresaliente, crear las condiciones ideales para obtener y mantener un gran desempeño de sus trabajadores. No se trata de una simple coincidencia. Resaltar los resultados, las metas y los objetivos establecidos de manera clara, unívoca y simple da lugar a tres vertientes: la reducción de la burocracia, la evaluación hacia la cima y la autoevaluación.

La reducción de la burocracia se presenta cuando la evaluación del desempeño deja a un lado el exceso de papeleo y de cuestionarios que antes representaban un verdadero dolor

de cabeza para los ejecutivos. La burocracia ha volado por los aires. La evaluación se ha convertido en algo simple y relajado, exento de formalismos exagerados y de criterios complicados y genéricos, provenientes de alguna área centralizadora y burocrática. Ahora se trata de constatar cuáles de los objetivos formulados han sido alcanzados y de saber cómo se podría mejorar el desempeño, de modo que las metas y los resultados sean cada vez más altos. Cuál es el resultado que se ha alcanzado y qué participación obtendrán el individuo o el grupo que lo hicieron. Esto deja a las personas en libertad para escoger sus propios medios y para emplear mejor sus habilidades individuales y sociales. *b) Evaluación hacia la cima.* A diferencia del caso en que el subordinado es evaluado por el superior, la evaluación hacia la cima representa la otra cara de la moneda, pues permite que el equipo evalúe al gerente, si éste ha proporcionado al equipo los medios para alcanzar sus objetivos y cómo podría mejorar la eficacia del equipo y sus resultados. La evaluación hacia la cima permite al grupo negociar e intercambiar con el gerente nuevos planteamientos en torno al liderazgo, la motivación y la comunicación que hagan que las relaciones de trabajo sean más libres y eficaces. El mando arbitrario del superior es sustituido por una nueva forma de actuación democrática, consultiva y participativa.

La autoevaluación constituye la tercera vertiente: cada persona puede y debe evaluar su desempeño como medio para alcanzar las metas y los resultados fijados, y para superar las expectativas. Debe saber cuáles son las necesidades y las carencias personales para poder mejorar el desempeño, cuáles son sus puntos fuertes y débiles, su potencial y sus fragilidades, así, sabrá lo que debe reforzar para mejorar increíblemente los resultados de las personas y de los equipos implicados. (Chiavenato, 2007)

Chiavenato (2007) afirma: “Flexibilizar la evaluación del desempeño con todas esas tendencias, la evaluación del desempeño que era burocrática, rutinaria, repetitiva y limitada, ahora es flexible, no estructurada o también semiestructurada, pero conserva una gran libertad de forma y contenido. Lo que importa es dirigir los esfuerzos de las personas hacia objetivos capaces de servir al negocio de la empresa y a los intereses individuales de las personas, mediante la mejor forma posible para integrar los objetivos de la organización y de los individuos, sin conflictos y reforzando la posición de que la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un importante medio para mejorar e impulsar el comportamiento de las personas.” (p. 267)

3.1.2.5. Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados

AAMODT (2010) explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación pero terrible para propósitos de capacitación.

De forma similar, el uso de la evaluación es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

3.1.2.6. La importancia de realizar investigación de personal

Aamodt (2010) explica: “Que la última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último”.

Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este mejora como resultado de la capacitación.

3.1.2.7. ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler (2011) afirma: “Que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores”.

La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso.

3.1.2.8. Errores más comunes en las evaluaciones del desempeño:

- 1. Efecto Halo:** Valoraciones globales sobre una persona en base a un solo rasgo o característica. Ejemplo: si alguien nos cae bien por su extremada amabilidad se puede sobrevalorar su actitud positiva en general.
- 2. Tendencia Central:** consiste en emitir calificaciones media y rara vez extrema, condicionado por la necesidad de muchos evaluadores de no buscarse problemas, de no ser rigurosos con la evaluación.
- 3. Polaridad:** emite calificaciones extremas. Ejemplo: si la escala fuera de 1 a 4 o 1 o 5, son agrupados en dos extremos el bueno o los malos.
- 4. Primacia:** Se recuerda lo que ha sucedido en primer lugar solo se toma en cuenta la conducta inicial del evaluado, se puede ver asociado al refrán popular “Cría fama y acuéstate a dormir”
- 5. Parcialidad:** es cuando entre dos personas se identifican con una, lo que conlleva a manifestaciones de injusticias en la evaluación, al no ser capaz de producir resultados similares entre las personas que tienen desempeños análogos.

3.1.3. Falta de productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

3.1.4. Estrés

“Es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud” (Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU., 2020).

3.1.5. Ansiedad

“Es un sentimiento de miedo, temor e inquietud. Puede hacer que sude, se sienta inquieto y tenso, y tener palpitaciones. Puede ser una reacción normal al estrés. Si bien la ansiedad puede ayudar a enfrentar una situación, además de darle un impulso de energía o ayudarlo a concentrarse, para las personas con trastornos de ansiedad el miedo no es temporal y puede ser abrumadora” (Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU., 2020).

3.1.6. Empatía

“La empatía es la capacidad de comprender la vida emocional de otra persona, casi en toda su complejidad. Esto no supone necesariamente compartir las mismas opiniones y argumentos que justifiquen el estado o reacción que expresa la otra persona. Ni siquiera significa estar de acuerdo con el modo de interpretar las situaciones con carga afectiva del interlocutor. La empatía está referida entre otras cosas a la escucha activa, la comprensión y el apoyo emocional” (Sánchez, 2018).

3.1.7. Motivación

“La motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas” (Julian perez Porto, 2008).

3.1.8. Correlación

Indica el grado de asociación o relación conjunta entre dos variables que se modifican en alguna proporción creando una correlación entre ambas. Si el incremento de una viene acompañado de un incremento de la otra, tenemos correlación positiva; si cuando una aumenta la otra disminuye, la correlación es negativa.

3.1.9. Covid-19

“El COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo” (Organización Mundial de la Salud, 2020).

3.2. Análisis de la situación actual

Actualmente la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. en Tegucigalpa se encuentra bien posicionado en el mercado de seguridad y vigilancia, por lo que tienen una elevada demanda de sus servicios a nivel nacional contando con más de 1,500 oficiales de campo, posee su única sucursal en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C. La ubicación de la

empresa es en la colonia 15 de septiembre, pero con cobertura en 16 departamentos de Honduras. La empresa para poseer esta enorme cobertura y alta cantidad de oficiales de campo está obligada a dividirse en distintos departamentos que dependen de la gerencia y estableciendo reglamento de trabajo por puesto, logrando de esta manera tener la capacidad de controlar un volumen tan alto de empleados y una cobertura tan amplia.

Actualmente el país ha sido afectado por la Pandemia del Covid-19 donde la empresa tuvo que adaptarse a la nueva realidad, teniendo un impacto de 43 oficiales de seguridad afectados por Covid-19, de los cuales tuvieron el fallecimiento de 2 de sus colaboradores y la recuperación de 41 oficiales. A raíz de las nuevas normas de bioseguridad, ya no se realizan juntas con mucho personal y tan largas, muchas de ellas son realizadas de manera virtual vía Zoom o WhatsApp. Las celebraciones de los cumpleaños son realizadas decorando el área del colaborador y compartiendo un pastel, evitando tener aglomeraciones y manteniendo el distanciamiento social. Las horas de entrada y salida son divididas por grupos, de igual manera la hora de almuerzo de los colaboradores. La comunicación se vio afectada, debido a las nuevas normas de bioseguridad, el tener que acoplarse a la tecnología para poder realizar la solicitud de documentación y toda información que se requiere entre departamentos. En los meses de diciembre 2019 y enero 2020, se está trabajando bajo mucha presión debido a la renovación de los contratos de los colaboradores de la empresa, luego en el mes de febrero se observó mucha más ansiedad por la incorporación de nuevas normas debido a la pandemia Covid-19, donde se vio afectada la cultura organizacional de la empresa, dividiéndose en grupos las áreas administrativas y operativas en las horas de tomar sus alimentos, entradas y salidas del edificio, uso continuo de mascarillas y gel para manos.

3.3. Análisis del macro entorno

El análisis del macro entorno de la empresa objeto de estudio, se refiere a los factores externos que afectan directamente la gestión empresarial; este macro ambiente incluye siete componentes principales: factores económicos, factores sociales, factores tecnológicos, factores legales, factores políticos, factores culturales y factores globales. Estos componentes pueden afectar al ambiente competitivo y de la industria en que se desarrolla la empresa, algunos de los factores macroeconómicos pueden tener un efecto más importante que otros, es importante que los administradores determinen que factores representan mayor importancia desde el punto de vista estratégico al campo laboral que pertenece la empresa. Por importantes desde el punto de vista estratégico, cabe mencionar que tienen el peso suficiente para afectar las decisiones finales de la empresa sobre su rumbo, objetivos, estrategia y modelo de negocios.

3.3.1. Factor Económico

Es importante estudiar este factor porque la empresa debe adaptarse a la economía del país, por la pandemia Covid-19 se dio al inicio una leve reducción del personal dentro de la empresa, dejando 10 oficiales de seguridad fuera de proyectos, porque las empresas al verse en tal situación de la pandemia cerraron totalmente sus operaciones, sin embargo, muchas empresas redujeron la cantidad de oficiales a cargo de su seguridad. Entre ellos mencionamos:

- Residencial Loma Linda (5)
- Restaurante Las Tejitas (3)
- Condominios Florencia (2)

A medida en confinamiento por la pandemia siguió en aumento, la demanda de oficiales y los proyectos se incrementaron, dando lugar a mayor requerimiento de oficiales de seguridad en negocios y oficinas. La empresa en medio de la pandemia del Covid-19 fue adquiriendo nuevos contratos con empresas y proyectos, en los meses de abril a junio la situación por la que afronta el país fue creando la necesidad de contratar más de 100 nuevos oficiales, podemos mencionar:

- Tigo Honduras a nivel nacional, con 150 nuevos oficiales
- Bac Credomatic a nivel nacional con 77 nuevos oficiales
- Rap Tegucigalpa M.D.C. Con 21 nuevos oficiales

3.3.2. Factor Social

La empresa posee el sentido de responsabilidad social, donde realiza donaciones de canastas básicas al Hospital escuela para las temporadas navideñas.

3.3.3. Factor tecnológico

En una economía globalizada es de gran importancia estar a la vanguardia de los avances tecnológicos para implementar sistemas que favorezcan el desarrollo organizacional. La empresa al iniciar contrato con la empresa Tigo honduras, han logrado actualizarse en cuanto a plataformas virtuales, programas de almacenamiento de datos y base de datos para organizar información importante para la empresa. La empresa llego a un acuerdo con Tigo Honduras con la finalidad de desarrollar un programa y una plataforma virtual en tiempo real de almacenamiento de datos e internet más eficiente, donde se ve reflejado el perfil de cada uno de los colaboradores de la empresa.

3.3.4. Factor político

Estos factores son las políticas y procedimientos políticos, así como la normatividad y leyes que las compañías deben cumplir. Algunos ejemplos son las leyes laborales, normas antimonopolios, política fiscal, políticas regulatorias, clima político y fuerza de las instituciones como el sistema judicial. Algunos factores políticos, como la desregulación bancaria, son específicos de una industria. Otros, como la legislación sobre salarios mínimos, afectan más a ciertos tipos de industrias (industrias intensivas en mano de obra, de bajos salarios) que a otros.

3.3.5. Factor legal

Este factor es donde se analiza todo lo referente a leyes, normativas, reglas, requisitos que requiere la empresa cumplir para laboral dentro del marco legal de Honduras. Algunos ejemplos son las leyes laborales, normas antimonopolios, política fiscal, políticas regulatorias, clima político y fuerza de las instituciones como el sistema judicial. La empresa posee toda su documentación en regla para poder laborar en el país, como ser: pago de impuestos, reglamento de aportaciones, reglamentos de contrataciones, respetan el código del trabajador, papeles de la empresa en regla, entre otros.

3.3.6. Factor cultural

El factor cultural es importante para ser considerado al momento de realizar cualquier tipo de negociaciones. En Honduras por la crisis de seguridad que atraviesa el país, se crea una desconfianza en todas las personas, por lo tanto, requieren de servicios de seguridad y es esto lo que genera que la empresa mantenga una alta demanda. }

3.3.7. Factor global

Las fuerzas globales son las condiciones y cambios en los mercados globales, como sucesos políticos y políticas hacia el comercio internacional. También incluyen prácticas socioculturales y el ambiente institucional en que operan los mercados globales. Las fuerzas globales influyen en el grado de comercio e inversión internacional mediante mecanismos como barreras comerciales, aranceles, restricciones a la importación y sanciones comerciales. Es frecuente que sus efectos sean específicos por industria, como las restricciones de portación de armas.

3.4. Análisis del Micro entorno

El micro entorno incluye a todos los participantes cercanos a la compañía que afectan directamente la gestión empresarial, ya sea de manera positiva o negativa, su capacidad para establecer relaciones con sus clientes y crear valor para ellos.

Dentro de los participantes del micro entorno se encuentra la compañía, proveedores, existencia de productos sustitutos, competidores, público y clientes; son fuerzas que contribuyen a formar la estructura competitiva del sector.

3.4.1. Mercado meta

El mercado meta es el grupo de clientes a los que la organización dirige sus esfuerzos de marketing. La selección cuidadosa y precisa del mercado y sus características es esencial para el desarrollo de un marketing efectivo. Conocer bien ese mercado permitirá crear mejores estrategias y planes de marketing. (J. Bolaños, 2009)

El mercado meta debe de ser compatible con la imagen y con las metas que se plantea la organización, en un plan ideal es recomendable buscar un mercado donde el número de

competidores sea pequeño, es decir, que exista poca competencia. No se debe entrar a un mercado saturado a menos que se tenga alguna ventaja competitiva que permita captar mercado. (J. Bolaños, 2009)

La empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. tiene como mercado meta las empresas grandes, centros educativos y residenciales de alto prestigio con cobertura a nivel nacional. La empresa también participa en proyectos de gran escala como ser los de Tigo Honduras, Bac Credomatic, Grupo Terra, entre otros. Dentro de las actividades que cubre su enfoque de mercado podemos mencionar:

- Servicios de vigilancia y seguridad.
- Equipos electrónicos de seguridad.
- Detección y protección de explosivos, armas, sustancias y divisas.
- Evaluaciones de polígrafo para evaluación de pre-empleo, permanencia o específicos.
- Investigaciones domiciliarias, socioeconómica y de antecedentes.
- Pruebas toxicológicas, psicométricas y físicas.

3.4.2. Clientes

La empresa posee una amplia cartera de clientes a nivel nacional. Con los clientes se trabaja bajo el control de proyectos anuales, donde con mutuo acuerdo se establecen los parámetros y requerimientos del servicio a ofrecer. Entre sus clientes más importantes y antiguos están:

- Grupo Terra
- Universidad Autónoma de Honduras
- Escuela agrícola del Zamorano

- Aeropuertos de Honduras
- Embajada de Japón en Honduras
- Hospital escuela
- Residencial Loma Linda
- Lactosa en San Pedro Sula
- Escuela Americana

3.4.3. Competencia y productos sustitutos

El sector de los servicios de vigilancia y seguridad se prepara para un incremento en la demanda, en los proyectos y organizaciones que requieren los servicios. La situación del país es de mucha inseguridad y por la pandemia a la que nos enfrentamos las instituciones, empresas, residenciales y proyectos se ven en la necesidad de contratar servicios de vigilancia, dado que las actividades laborales han sido paradas por las medidas tomadas por el gobierno de toque de queda a nivel nacional, por lo tanto, muchos proyectos han quedado sin ser concurridos, las instituciones se encuentran sin poder laborar o con una asistencia pequeña y temporal.

A raíz de la crisis muchas empresas no pueden cubrir los costos de la empresa, nace nueva competencia y productos sustitutos. Dentro de la competencia más fuerte podemos mencionar:

- Servicios integrales de seguridad privada (ASIS)
- Servicios Integrales de Seguridad (Security SIS)
- Security y training advisor (EFPA)

En el mercado de los servicios de seguridad y vigilancia la mayor competencia es el producto sustituto, dentro de estos podemos mencionar:

- Instalación de cámaras de calidad baja y regular.
- Equipos de alarmas, sensores y
- Contratación de personas particulares para negocios o zonas amplias.
- Barrios seguros con vigilancia informal.

Para poder competir y concientizar a la población para dejar de hacer uso de estos productos sustitutos, debemos concientizar a la población en aspectos como calidad en el reconocimiento fácil en cámaras, demostrar la diferencia en entrenamientos, equipos, tiempo de reacción y calidad del servicio en vigilancia.

3.4.4. Oferta y demanda

El mercado posee conceptos básicos como ser las necesidades, los deseos y las demandas; las ofertas de marketing (productos, servicios y experiencias); el valor y la satisfacción; el intercambio y las relaciones; y los mercados. Los deseos son los que se transforman en necesidades humanas, estos son moldeados por la cultura y la personalidad del individuo. Cuando se posee la capacidad de compra, los deseos se convierten en demandas. Las compañías realizan el análisis de las necesidades al establecer una propuesta de valor, la cual es, un conjunto de beneficios que garantizan a los consumidores satisfacer sus necesidades. La propuesta de valor se cumple mediante una oferta de marketing que entrega al cliente valor y satisfacción, y da como resultado relaciones de intercambio a largo plazo con los clientes. (Kotler & Armstrong, 2012)

3.4.5. Organización

La empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. posee una organización estructurada por departamentos que se coordinan entre ellos, pero funcionan de manera independiente coordinados por la Gerencia General, que organizados constantemente por reuniones semanales. Los procedimientos operativos se encuentran establecidos por normas establecidas en la empresa, pero son de constante supervisión por la magnitud de personal en campo que son más de 1,500 oficiales. Por lo cual existe un reglamento por puesto de trabajo, para evitar mal entendido en sus funciones y reglamento de trabajo.

3.4.6. Planificación

En la empresa la planificación es táctica operacional y sustentada por reuniones con el Gerente General todos los viernes, donde se rinden cuentas, y/o planifican proyectos nuevos, ofertas y demandas. Se realizan juntas con cada departamento una vez por semana, donde el Gerente General es el moderador para discutir temas correspondientes a la temática de cada departamento.

CAPÍTULO IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. Enfoque y métodos

Este estudio se considera un enfoque cuantitativo ya que pretende realizar, estudios en relación a la evaluación del desempeño, junto a encuestas y estadísticas para su análisis.

¿Qué características posee el enfoque cuantitativo de investigación? El enfoque cuantitativo (que representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (Sampieri, 2010)

4.1.1. Método de investigación correlacional

El método a aplicar será investigación correlacional. Los estudios correlacionales pretenden determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos, variables o características entre sí o, también, si no se relacionan. Los estudios explicativos buscan encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos.

Sampieri (2010) afirma: “Una misma investigación puede abarcar fines exploratorios, en su inicio, y terminar siendo descriptiva, correlacional y hasta explicativa, todo depende de los objetivos del investigador.” (p.81)

4.2. Diseño de la investigación

El tipo de investigación es descriptiva, el cual consiste en describir situaciones y eventos es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno los estudios descriptivos buscan especificar, buscar las causas y efectos para los cuales los datos de interés serán tomados directamente de la realidad del estudio de las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. La investigación describe de forma precisa las dimensiones de evaluación del desempeño laboral referente a la crisis actual por la pandemia del covid-19.

4.3. Población y muestra

Sampieri (2010) afirma: “La unidad de análisis son los sujetos que van hacer estudiados.” Se analizará el Área Administrativa y Operativa contabilizados en 28 colaboradores, siendo el universo de la población, de las áreas antes mencionadas de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. de Tegucigalpa M.D.C.

A continuación, se muestra la población que se usara como muestra para realizar la evaluación de desempeño:

Tabla 2. Población a evaluar

Departamentos	Personal
Depto. RRHH	4
Gerente general	1
Subgerente	1
Depto. de administración	3
Depto. de tecnología	3
Depto. de contabilidad	1

Depto. de logística	1
Depto. de operaciones	2
Central de monitoreo	4
Supervisores	7
Recepcionista	1
Total	28

Fuente: Seguridad y vigilancia privada C.N.K.

4.4. Técnicas e instrumentos

Para la obtención de recolección de información se aplicarán formato de evaluación del desempeño junto a encuesta diseñada para el estudio del estrés y ansiedad en correlación a la crisis por la pandemia del covid-19.

4.4.1. Cuestionario diagnóstico del estado anímico en correlación con la pandemia del covid-19

El cuestionario es una técnica adecuada para recolectar los datos consistentes en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables, a medir. (Hernández etc.2010, p, 217).

En su ampliación se logra recolectar la información relevante para el análisis y las futuras propuestas logrando así los objetivos que la investigación tiene planteada, cabe mencionar que permitirá conocer percepción del tema social, sobre la crisis actual, causada por la pandemia del covid-19.

El presente cuestionario, es una herramienta de Análisis de variables relacionadas al desempeño, cuyo objetivo es analizar las personas que laboran en la empresa de Seguridad

y Vigilancia Privada C.N.K. S. de R.L. de C.V. de Tegucigalpa. M.D.C. Correlacionando el estado anímico y sus efectos causados por la crisis de la pandemia covid-19.

4.4.2. Método de Frases descriptivas

Este método sólo difiere del método de la elección forzosa, en que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado (señal “+” o “S”) y aquellas que muestran el desempeño contrario (signo “-” o “N”). El método de elección forzosa consiste en evaluar el desempeño de las personas por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases y el evaluador está obligado a escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño de la persona evaluada, por eso se llama elección forzosa. (Chiavenato, 2007, p. 261)

Los indicadores suelen ser seleccionados y escogidos con distintos criterios de evaluación, esto depende de que sean para premiaciones, remuneración variable, participación en los resultados, promociones, etc. Es difícil que un único indicador sea lo bastante flexible y universal como para servir por igual para criterios diferentes. De ahí la necesidad de identificar los indicadores adecuados para cumplir con cada uno de los criterios específicos. (Chiavenato, 2007, p. 263)

4.4.3. Competencias a considerar

1. Competencia personal: entiéndase como la capacidad de la persona para aprender y absorber nuevos conocimientos y distintas habilidades.

2. Competencia tecnológica: como la capacidad para asimilar el conocimiento de las distintas técnicas que se necesitan para el desempeño general y la multifuncionalidad.

3. Competencia metodológica: como la capacidad para emprender y la iniciativa para resolver problemas de diversa índole. Algo como un espíritu emprendedor que resuelve problemas de forma espontánea.

4. Competencia social: como la capacidad para relacionarse eficazmente con distintas personas y grupos, así como para desarrollar trabajos en equipo.

4.5. Fuentes de información (primarias y secundarias)

4.5.1. Fuente Primaria de Investigación

Esta fuente se refiere a la investigación de campo la cual va contribuir en recabar información relevante sobre el desempeño laboral a través del formato de evaluación del desempeño y la encuesta, la cual brinda datos importantes relacionados con la situación emocional correlacionada con la crisis por la pandemia covid-19.

4.5.2. Fuente Secundaria de investigación

Estas se refieren a la información obtenida por medio de libros, artículos ensayos, folletos, guías metodológicas, etc. La cual sirve para ampliar el contenido de cada uno de los elementos que tenían relación con el tema de estudio.

4.6. Análisis de los resultados

4.6.1. Programa de análisis de datos

Para la interpretación de los datos ya requeridos mediante vía online, se utiliza, la herramienta que proporciona GOOGLE cuestionario, la que permite calcular, estadísticamente la proporción de las respuestas de los encuestados, hecha por medio de

Excel, de manera gráfica, previo a la recolección de los resultados gráficos, se realiza el análisis individual de cada una de las preguntas.

4.6.2. Confiabilidad y validez

El instrumento es confiable y objetivo, aunque no en un 100% debido a que sus respuestas podrían ser manipulables por el encuestado. Sampieri (2010) afirma: “Todo estudio de investigación tiene un margen de error porcentual.” (p.81)

Nota: Se realiza el cuestionario vía online, a petición de la empresa ya antes mencionada, considerando la situación actual de crisis que se vive por la pandemia del Covid-19.

4.6.3. Datos descriptivos por variables

Las variables que se analizaron para dicho estudio fueron:

1. Variable dependiente:

- Desempeño

2. Variables independientes:

- Estrés
- Ansiedad
- Motivación

Tabla 3. Datos descriptivos por variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítem
Desempeño	<p>Según Chiavenato (2000)</p> <p>Define, el desempeño como:</p> <p>Las acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes, el logro de los objetivos de la organización.</p>	<p>“Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa” (Morales, 2009).</p>	Eficacia, Eficiencia	<p>Pregunta#14. ¿Está usted capacitado para desempeñar el puesto actual en su trabajo?</p> <p>Los resultados indican que 85.7% está capacitado para desempeñar el puesto actual, 14.3% indica que a veces se siente capacitado.</p>
Estrés	<p>“Es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.”</p> <p>(Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU., 2020).</p>	<p>La OMS refiere que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y la eficiencia de las entidades para las que trabajan (Institute of work, 2014).</p>	Presión laboral excesiva, depresión, Cansancio físico y mental	<p>La pregunta numero #5. ¿En su centro de trabajo en los últimos meses ha sentido más presión debido a la pandemia?</p> <p>Los resultados obtenidos indican que el 85.7% de los colaboradores de la organización consideran que la</p>

				<p>pandemia del Covid-19, afecto psicológicamente su vida y la de su familia dando como resultado un grado de estrés muy elevado.</p>
<p>Ansiedad</p>	<p>“Es un sentimiento de miedo, temor e inquietud. Puede hacer que sude, se sienta inquieto y tenso, y tener palpitaciones. Puede ser una reacción normal al estrés.</p> <p>(Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU., 2020).</p>	<p>Si bien la ansiedad puede ayudar a enfrentar una situación, además de darle un impulso de energía o ayudarlo a concentrarse, para las personas con trastornos de ansiedad el miedo no es temporal y puede ser abrumadora”</p> <p>(Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU., 2020).</p>	<p>Falta de concentración. Torpeza, Tensión nerviosa,</p>	<p>La pregunta numero #6 ¿En su centro de trabajo en los últimos meses ha sentido más presión debido a la pandemia? Los resultados nos indican que 71.4% de los colaboradores de la organización, algunas veces, han sentido más, presión debido a la pandemia, 28.6% indica que siempre han sentido más presión debido a la pandemia. Lo que nos dice que existe mucha ansiedad en el ambiente.</p>

Motivación	La motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.	Puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas” (Julián Pérez Porto, 2008).	Alto desempeño, compromiso, productividad.	La pregunta #30. ¿Siente que pertenece a la empresa y se siente satisfecho en ella? Los resultados indican que 42.9% de los colaboradores de la organización si sienten que pertenecen a la empresa y se sienten satisfechos en ella, aunque más de la mitad duda de su satisfacción en relación al sentido de pertenecía con la empresa 42.9% indica que a veces, 14.3% indica que no sienten que pertenecen a la empresa y se sienten insatisfechos en ella.
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.6.4. Análisis y resultados

Una vez aplicados los instrumentos de investigación definidos previamente, se procedió a digitarlos para su posterior análisis en función de dar respuesta a la problemática de investigación en relación a la evaluación del desempeño en correlación a la pandemia covid-19 en la empresa seguridad y vigilancia privada C.N.K. de Tegucigalpa.

4.6.5. Gráficos y Resultados

Datos demográficos:

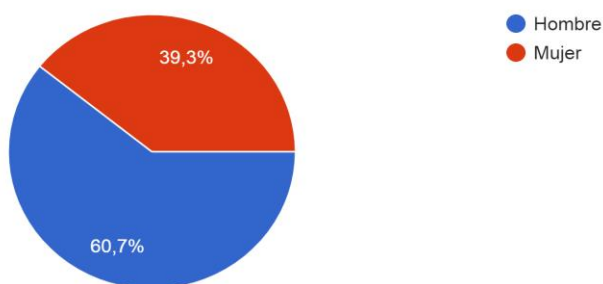
1. Género

Tabla 4. Género

Descripción	Hombres	Mujeres	Total
Frecuencia	17	11	28
Porcentaje	60.07%	39.3%	100%

Gráfico 1. Género

Datos Demográficos Sexo:
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que el 60.07% de los encuestados dentro de la organización son varones y que el 39.3% son mujeres.

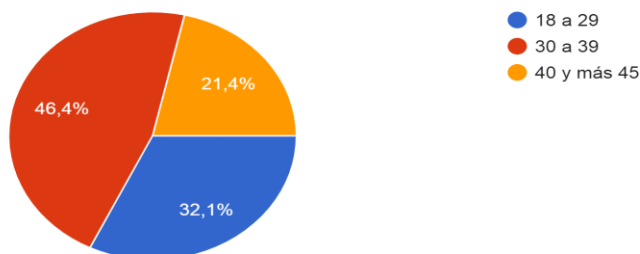
2. Edad

Tabla 5. Edad

Descripción	18 A 29 Años	30 A 39 Años	40 y más	Total
Frecuencia	9	13	6	28
Porcentaje	32.13%	46.43%	21.44%	100%

Gráfico 2. Edad

Edad
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los colaboradores de la organización son de entre 30 a 39 años con un 46.43% y, entre 18 a 29 años con un 32.13%, dando como minoría entre 40 años y más con 21.44%.

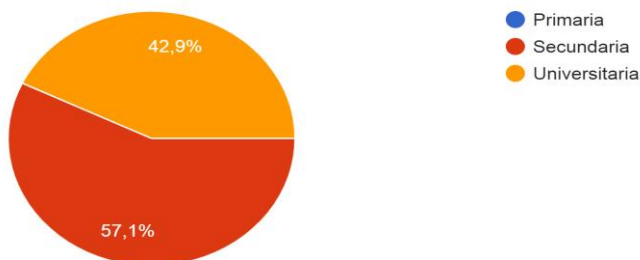
3. Escolaridad

Tabla 6. Escolaridad

Descripción	Primaria	Secundaria	Universitaria	Total
Frecuencia	0	16	12	28
Porcentaje	Ninguno	57.1%	42.9%	100%

Gráfico 3. Escolaridad

Escolaridad
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 57.1% de los colaboradores de la organización son graduados de secundaria, y que 42.9% tienen estudios universitarios.

4. ¿En su trabajo existen códigos de bioseguridad basados en la pandemia del covid-19?

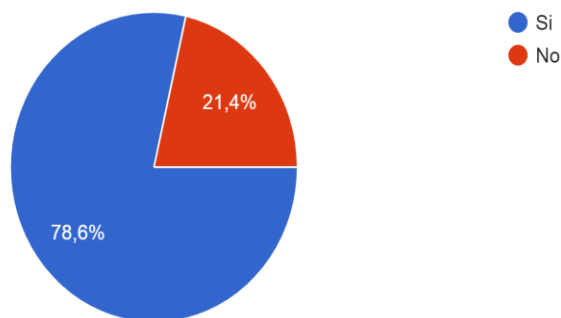
Tabla 7. Códigos de bioseguridad

Descripción	Si	No	Total
Frecuencia	22	6	28
Porcentaje	78.6%	21.4%	100%

Gráfico 4. Códigos de bioseguridad

En su trabajo existen códigos de bioseguridad basados en la pandemia del covid-19

28 respuestas



Los resultados obtenidos nos indican que un 78.6% de los colaboradores de la organización saben que existen códigos de bioseguridad basados en la pandemia del Covid-19 y el 21.4% indica que no saben.

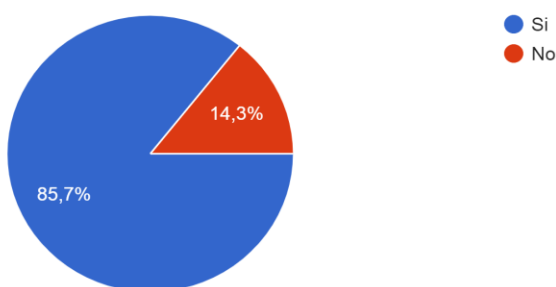
5. ¿Considera usted que la pandemia del covid-19 afectó psicológicamente su vida y la de su familia?

Tabla 8. Afectación psicológica

Descripción	Si	No	Total
Frecuencia	24	4	28
Porcentaje	85.7%	14.3%	100%

Gráfico 5. Afectación psicológica

Considera usted que la pandemia del covid-19 afectó psicológicamente su vida y la de su familia
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que el 85.7% de los colaboradores de la organización consideran que la pandemia del Covid-19, afectó psicológicamente su vida y la de su familia y el 14.3% nos indica que no considera que fueron afectados.

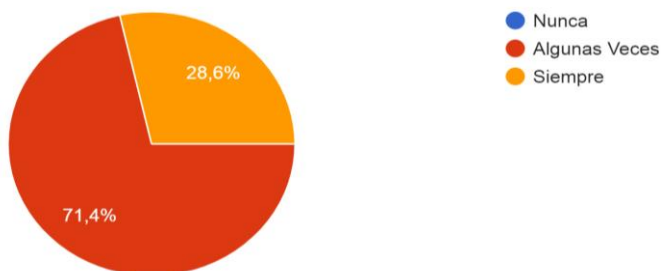
6. ¿En su centro de trabajo en los últimos meses ha sentido más presión debido a la pandemia?

Tabla 9. Presión debido a pandemia

Descripción	Nunca	Algunas veces	Siempre	Total
Frecuencia	0	20	8	28
Porcentaje	Ninguno	71.4%	28.6	100%

Gráfico 6. Presión debido a pandemia

En su centro de trabajo en los últimos meses ha sentido más presión debido a la pandemia
28 respuestas



Los resultados nos indican que 71.4% de los colaboradores de la organización, algunas veces, han sentido presión debido a la pandemia, 28.6% indica que siempre han sentido más presión debido a la pandemia.

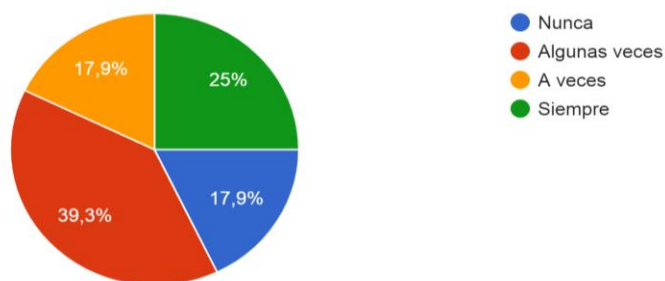
7. ¿En su centro de trabajo se otorgan permisos para atender situaciones familiares causadas por la pandemia del Covid-19?

Tabla 10. Permisos

Descripción	Nunca	Algunas veces	A veces	Siempre	Total
Frecuencia	5	11	5	7	28
Porcentaje	17.9%	39.3%	17.9%	25%	100%

Gráfico 7. Permisos

En su centro de trabajo se otorgan permisos para atender situaciones familiares causadas por la pandemia del Covid-19
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 39.3% de los colaboradores de la organización algunas veces han obtenidos permisos para atender situaciones familiares causadas por la pandemia del Covid-19, 17.9% de los colaboradores a veces han obtenido permisos, un 17.9% nunca ha obtenido permiso y 25% de ellos siempre han obtenido permisos.

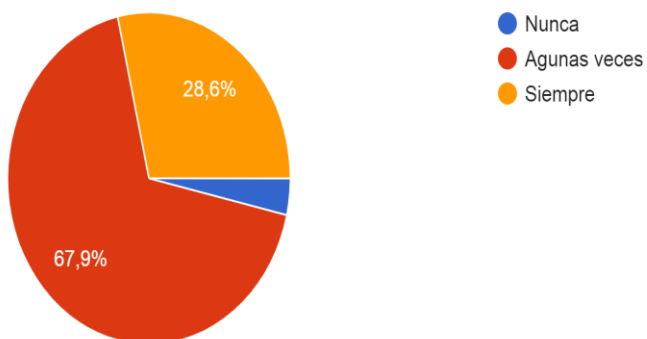
8. ¿Usted se ha sentido abrumado por la situación actual de la pandemia?

Tabla 11. Nivel de agobio

Descripción	Nunca	Algunas veces	Siempre	Total
Frecuencia	1	19	8	28
Porcentaje	3.5%	67.9%	28.6%	100%

Gráfico 8. Nivel de agobio

Usted se ha sentido abrumado por la situación actual de la pandemia
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 67.9% de los colaboradores de la organización algunas veces se han sentido abrumados por la situación actual de la pandemia, 28.6 siempre se han sentido abrumados y 3.5% nunca se han sentido abrumado por la situación actual.

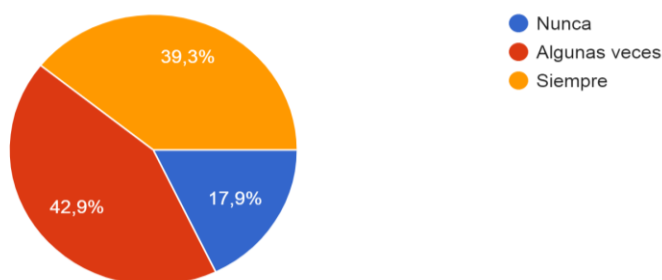
9. ¿Usted siente que en su trabajo se le trata consideradamente en relación a la problemática por la crisis actual?

Tabla 12. Consideración laboral

Descripción	Nunca	Algunas veces	Siempre	Total
Frecuencia	5	12	11	28
Porcentaje	17.9%	42.9%	39.3%	100%

Gráfico 9. Consideración laboral

Usted siente que en su trabajo se le trata consideradamente en relación a la problemática por la crisis actual
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 42.9% de los colaboradores de la organización, sienten que en su trabajo se le trata consideradamente en relación a la problemática por la crisis actual, 39.3% siempre siente que se le trata consideradamente, 17.9% nunca han sentido que se les trate consideradamente.

10. ¿En la empresa le han brindado los conocimientos y los materiales de bioseguridad para poder afrontar la pandemia del covid-19?

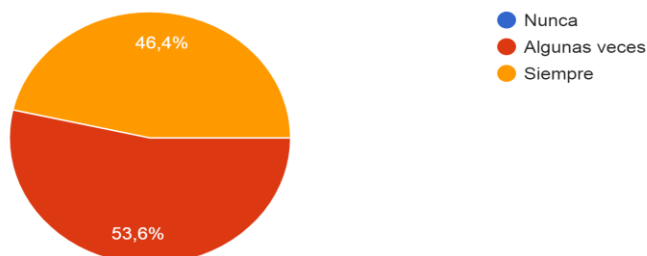
Tabla 13. Conocimientos en bioseguridad

Descripción	Nunca	Algunas veces	Siempre	Total
Frecuencia	0	15	13	28
Porcentaje	Ninguna	53.6%	46.4%	100%

Gráfico 10. Conocimientos en bioseguridad

En la empresa le han brindado los conocimientos y los materiales de bioseguridad para poder afrontar la pandemia del covid-19

28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 53.6% de los colaboradores de la organización algunas veces en la empresa le han brindado los conocimientos y los materiales de bioseguridad para afrontar la pandemia del Covid-19, 46.4% indica que siempre le han brindado los conocimientos y Materiales.

11. ¿Considera usted la crisis actual afectó, negativamente su estado emocional?

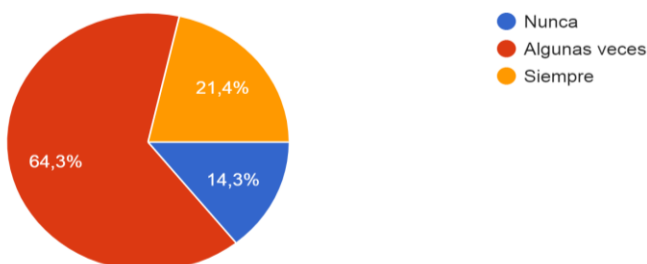
Tabla 14. Estado emocional

Descripción	Nunca	Algunas veces	Siempre	Total
Frecuencia	4	18	6	28
Porcentaje	14.3%	64.3%	21.4%	100%

Gráfico 11. Estado emocional

Considera usted la crisis actual afectó, negativamente su estado emocional

28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 64.3% de los colaboradores de la organización algunas veces, considera fue afectado, negativamente su estado emocional, 21.4% indica que siempre se fueron afectados negativamente, 14.3% nunca se han sentido afectados negativamente.

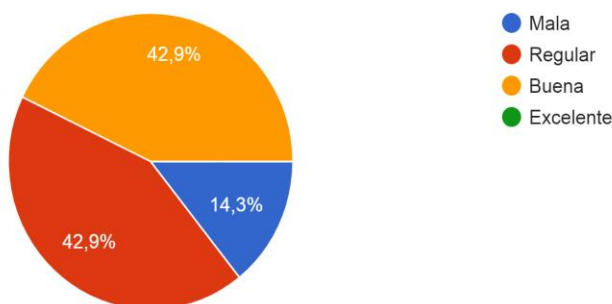
12. ¿Cómo es la comunicación actual en la empresa en relación, antes de la pandemia?

Tabla 15. Comunicación

Descripción	Mala	Regular	Buena	Excelente	Total
Frecuencia	4	12	12	0	28
Porcentaje	14.3%	42.9%	42.9%	Ninguna	100%

Gráfico 12. Comunicación

Cómo es la comunicación actual en la empresa en relación, antes de la pandemia
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 42.9% indica que la comunicación es buena, en la organización, igualmente 42.9% considera es regular, 14.3% indica que la comunicación es mala en relación, antes de la pandemia.

13 ¿Siente usted que ha sido afectado su trabajo y desempeño en relación a la situación actual que vivimos por la pandemia del covid-19?

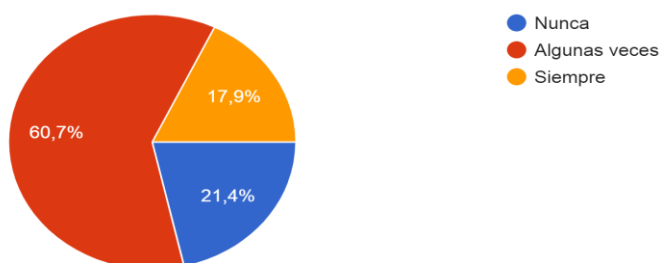
Tabla 16. Desempeño

Descripción	Nunca	Algunas veces	Siempre	Total
Frecuencia	6	17	5	28
Porcentaje	21.4%	60.7%	17.9%	100%

Gráfico 13. Desempeño

Siente usted que ha sido afectado su trabajo y desempeño en relación a la situación actual que vivimos por la pandemia del covid-19

28 respuestas



Los resultados indican que 60.7% de los colaboradores de la organización algunas veces, se sienten afectados en su trabajo y desempeño en relación a la situación actual, que vivimos por la pandemia del Covid-19, 21.4% indica nunca se han sentido afectados su trabajo y desempeño, 17.9% indica que siempre se han sentido afectados en su trabajo y desempeño.

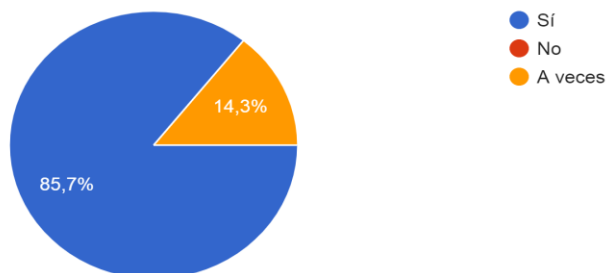
14. ¿Está usted capacitado para desempeñar el puesto actual en su trabajo?

Tabla 17. Capacitado

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	24	0	4	28
Porcentaje	85.7%	Ninguno	14.3%	100%

Gráfico 14. Capacitado

Está usted capacitado para desempeñar el puesto actual en su trabajo
28 respuestas



Los resultados indican que 85.7% está capacitado para desempeñar el puesto actual, 14.3% indica que a veces se siente capacitado.

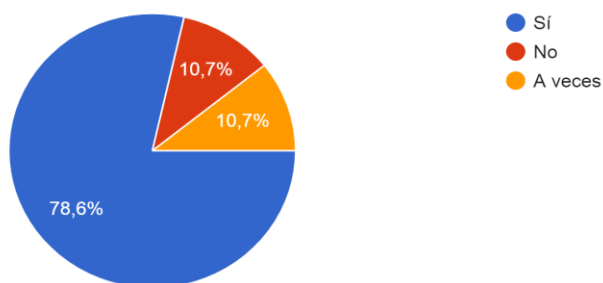
15. ¿Si se le presenta un reto en su puesto de trabajo lo hace sin pensar?

Tabla 18. Retos laborales

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	22	3	3	28
Porcentaje	78.6%	10.7%	10.7%	100%

Gráfico 15. Retos laborales

Si se le presenta un reto en su puesto de trabajo lo hace sin pensar
28 respuestas



Los resultados indican que 78.6% de los colaboradores de la organización, si se les presenta un reto en su puesto de trabajo, lo hacen, 10.7% indica que a veces lo hacen y de igual manera el 10.7% indica que al presentarse un reto en s puesto de trabajo no lo hacen.

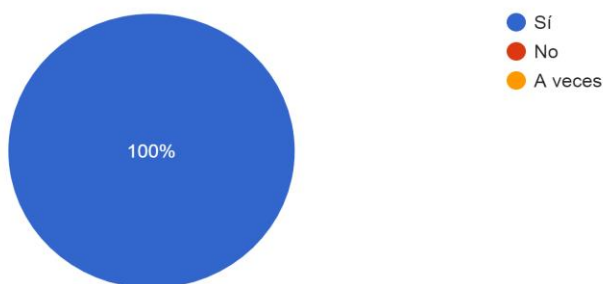
16. ¿A la hora de entregar su trabajo, es usted puntual?

Tabla 19. Puntualidad

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	28	0	0	28
Porcentaje	100%	Ninguna	Ninguna	100%

Gráfico 16. Puntualidad

A la hora de entregar su trabajo, es usted puntual
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores de la organización son puntuales a la hora de entregar su trabajo.

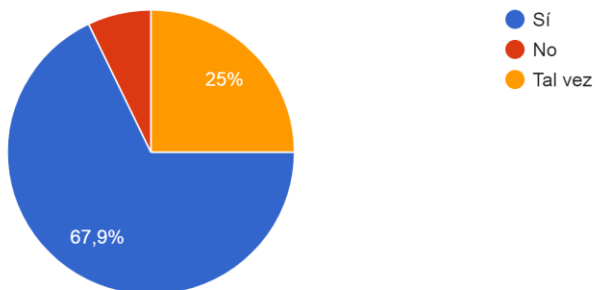
17. ¿Considera que la empresa debe de brindarle mayor capacitación?

Tabla 20. Capacitación

Descripción	Si	No	Tal vez	Total
Frecuencia	19	2	7	28
Porcentaje	67.9%	7.1%	25%	100%

Gráfico 17. Capacitación

Considera que la empresa debe de brindarle mayor capacitación
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 67.9% de los colaboradores de la organización consideran que si, la empresa debe brindarles mayor capacitación, 25% indica que tal vez, consideran la empresa debe brindarles mayor capacitación, 7.1% indica que no es necesario que la empresa les brinde mayor capacitación.

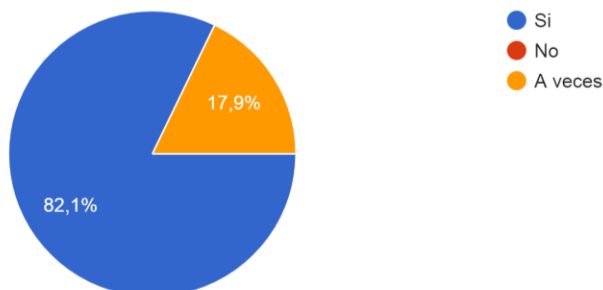
18. ¿Realiza usted con esmero y dedicación sus funciones?

Tabla 21. Dedicación

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	23	0	5	28
Porcentaje	82.1%	Ninguna	17.9%	100%

Gráfico 18. Dedicación

Realiza usted con esmero y dedicación sus funciones
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 82.1% de los colaboradores de la organización realiza con esmero y dedicación sus funciones, 17.9% indica que a veces realiza con esmero y dedicación sus funciones.

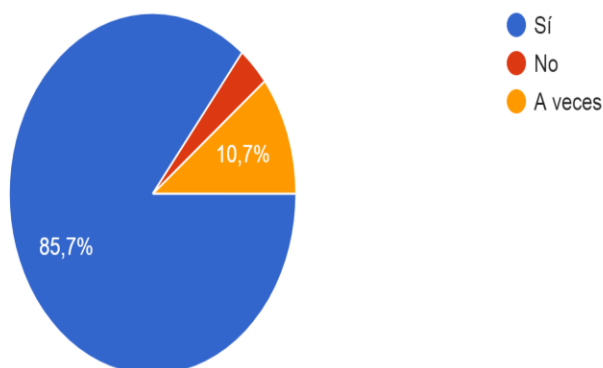
19. ¿Conoce usted a cabalidad las funciones que debe desempeñar?

Tabla 22. Funciones

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	24	1	3	28
Porcentaje	85.7%	3.6%	10.7%	100%

Gráfico 19. Funciones

Conoce usted a cabalidad las funciones que debe desempeñar
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 85.7% de los colaboradores de la organización si, conocen a cabalidad las funciones que deben desempeñar, 10.7% indican que a veces conocen las funciones que deben desempeñar, 3.6% indica que no conoce a cabalidad las funciones que debe desempeñar.

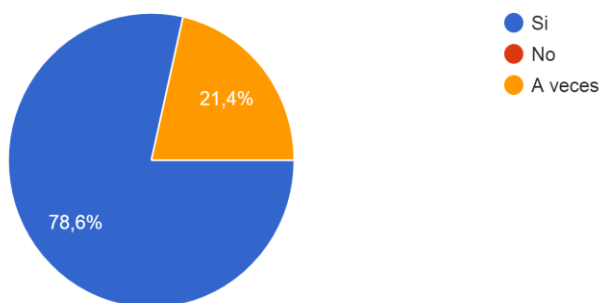
20. ¿Su trabajo exige mucha concentración y responsabilidad?

Tabla 23. Responsabilidad

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	22	0	6	28
Porcentaje	78.6%	Ninguna	21.4	100%

Gráfico 20. Responsabilidad

Su trabajo exige mucha concentración y responsabilidad
28 respuestas



Los resultados indican que 78.6% de los colaboradores de la organización, si consideran que su trabajo exige mucha concentración y responsabilidad, 21.4% indica que a veces su trabajo exige mucha concentración y responsabilidad.

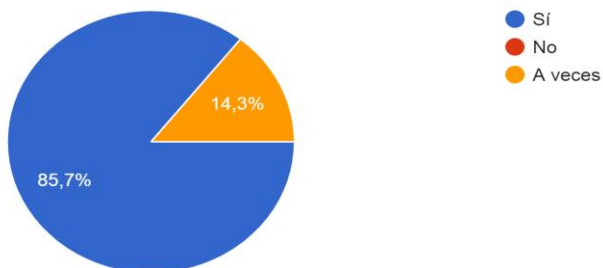
21. ¿Puede usted planificar y ejecutar a tiempo sus tareas?

Tabla 24. Planificación

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	24	0	4	28
Porcentaje	85.7%	Ninguna	14.3%	100%

Gráfico 21. Planificación

Puede usted planificar y ejecutar a tiempo sus tareas
28 respuestas



Los resultados indican que 85.7% de los colaboradores de la organización, si pueden planificar y ejecutar a tiempo sus tareas, 14.3% indica que a veces pueden planificar y ejecutar a tiempos sus tareas.

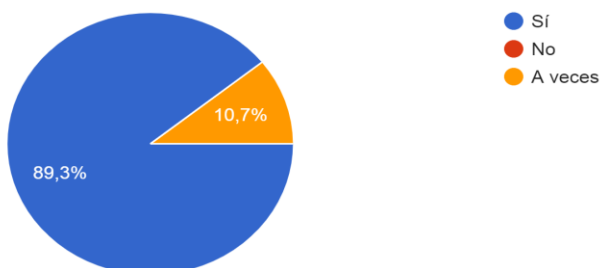
22. ¿Sigue las instrucciones brindadas a la hora de realizar una tarea?

Tabla 25. Instrucciones brindadas

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	25	0	3	28
Porcentaje	89.3%	Ninguno	10.7%	100%

Gráfico 22. Instrucciones brindadas

Sigue las instrucciones brindadas a la hora de realizar una tarea
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 89.3% de los colaboradores de la organización, si siguen las instrucciones brindadas a la hora de realizar una tarea, 10.7% indica que a veces sigue las instrucciones brindadas.

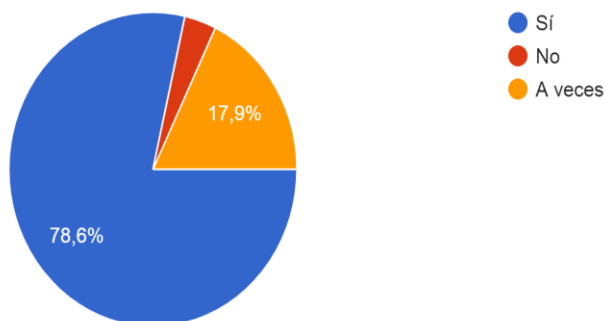
23. ¿Considera que es importante la experiencia en su área de trabajo?

Tabla 26. Experiencia

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	22	1	5	28
Porcentaje	78.6%	3.5%	17.9%	100%

Gráfico 23. Experiencia

Considera que es importante la experiencia en su área de trabajo
28 respuestas



Los resultados indican que 78.6% de los colaboradores de la organización, si consideran que es importante la experiencia en su área de trabajo, 17.9% indica a veces considera que es importante la experiencia, 3.5% indica que no es importante la experiencia en su área de trabajo.

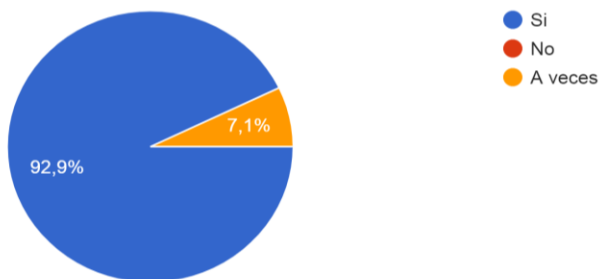
24. ¿Cuándo se da un problema, usted trata de resolver pronto?

Tabla 27. Problemas

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	26	2	0	28
Porcentaje	92.9%	7.1%	Ninguno	100%

Gráfico 24. Problemas

Cuándo se da un problema, usted trata de resolver pronto
28 respuestas



Los resultados indican que 92.9% de los colaboradores de la organización, si tratan de resolver un problema, pronto, 7.1% indican que a veces tratan de resolver pronto unos problemas.

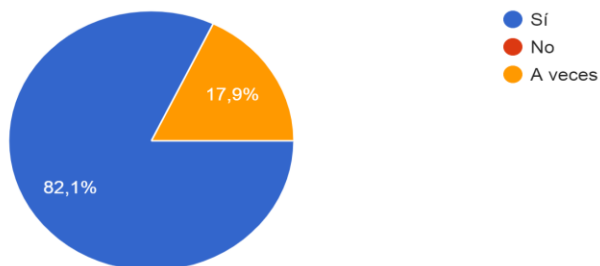
25. ¿Posee usted iniciativa para la resolución de una tarea?

Tabla 28. Iniciativa

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	23	0	5	28
Porcentaje	82.1%	Ninguno	17.9%	100%

Gráfico 25. Iniciativa

Posee usted iniciativa para la resolución de una tarea
28 respuestas



Los resultados indican que 82.1% de los colaboradores de la organización, si posee iniciativa para resolución de una tarea 17.9% a veces posee iniciativa para la resolución de unas tareas.

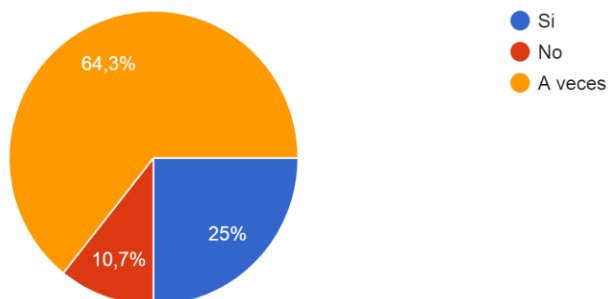
26. ¿Cuándo depende de otros su trabajo siente que no lo hace bien?

Tabla 29. Trabajo

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	7	3	18	28
Porcentaje	25%	10.7%	64.3%	100%

Gráfico 26. Trabajo

Cuándo depende de otros su trabajo siente que no lo hace bien
28 respuestas



Los resultados obtenidos indican que 64.3% de los colaboradores de la organización a veces, sienten que cuando su trabajo depende de otros, no lo hacen bien, 25% indica que, si hacen bien su trabajo, aunque dependan de otros, 10.7% indica que no hacen bien su trabajo cuando dependen de otros.

27. ¿Le parece satisfactorio su trabajo?

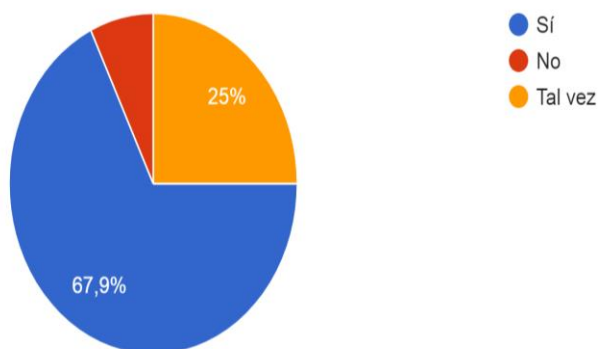
Tabla 30. Satisfacción

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	19	2	7	28
Porcentaje	67.9%	7.1%	25%	100%

Gráfico 27. Satisfacción

Le parece satisfactorio su trabajo

28 respuestas



Los resultados indican 67.9% de los colaboradores de la organización, so les parece satisfactorio su trabajo, 25% indican que a veces les parece satisfactorio su trabajo, 7.1% indican que no les parece satisfactorio su trabajo.

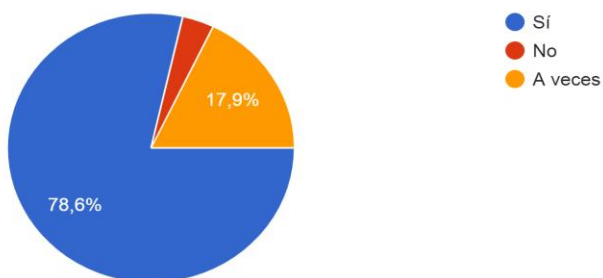
28. ¿Cumple usted con las expectativas en sus funciones?

Tabla 31. Expectativas

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	22	1	5	28
Porcentaje	78.6%	3.5%	17.9%	100%

Gráfico 28. Expectativas

Cumple usted con las expectativas en sus funciones
28 respuestas



Los resultados nos indican que 78.6% de los colaboradores de la organización, si cumple con las expectativas en sus funciones, 17.9% indica que a veces cumple con las expectativas, 3.5% indica que no cumple con las expectativas en sus funciones.

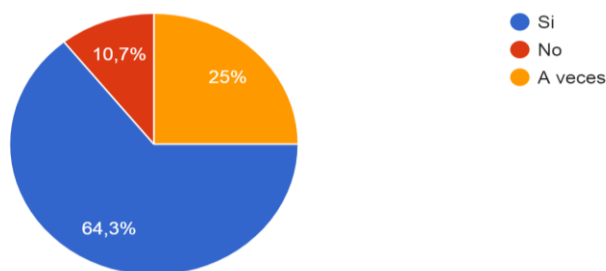
29. ¿Cumple usted con las expectativas en sus funciones?

Tabla 32. Funciones

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	18	3	7	28
Porcentaje	64.3%	10.7%	25%	100%

Gráfico 29. Funciones

Participa usted en la toma de decisiones cuando se le solicita
28 respuestas



Los resultados indican que 64.3% de los colaboradores de la organización, si participan, en la toma de decisiones cuando se le solicita, 25% indica que a veces participa usted en la toma de decisiones, 10.7% indica que no participa en la toma d decisiones cuando se le solicita.

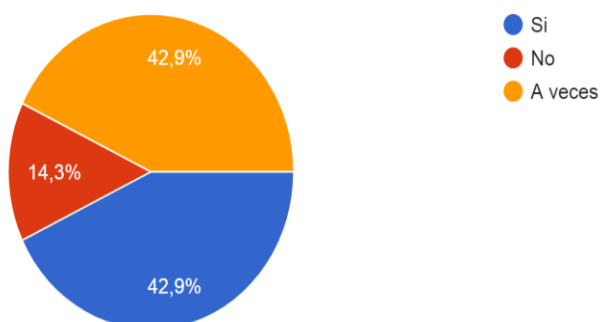
30. ¿Siente que pertenece a la empresa y se siente satisfecho en ella?

Tabla 33. Pertenencia

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	12	4	12	28
Porcentaje	42.9%	14.3%	42.9%	100%

Gráfico 30. Pertenencia

Siente que pertenece a la empresa y se siente satisfecho en ella
28 respuestas



Los resultados indican que 42.9% de los colaboradores de la organización si sienten que pertenecen a la empresa y se sienten satisfechos en ella, 42.9% indica que a veces sienten que pertenecen a la empresa, 14.3% indica que no sienten que pertenecen a la empresa y se sienten satisfechos en ella.

31. ¿Necesita usted continuamente que supervisen su trabajo?

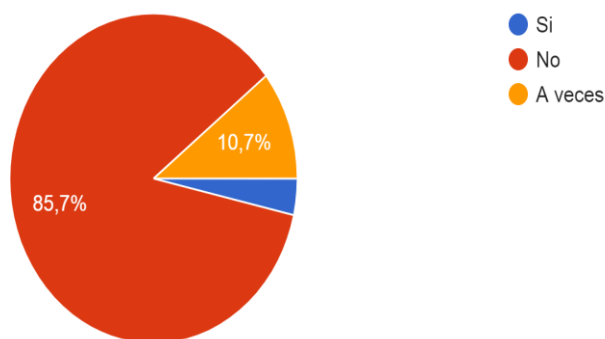
Tabla 34. Supervisión

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	1	24	3	28
Porcentaje	1.6%	85.7%	10.7%	100%

Gráfico 31. Supervisión

Necesita usted continuamente que supervisen su trabajo

28 respuestas



Los resultados indican que 85.7 de los colaboradores de la organización, no necesitan continuamente que supervisen su trabajo, 10.7% indica que a veces necesita continuamente que les supervisen, 1.6% indica que Si necesita que supervisen su trabajo.

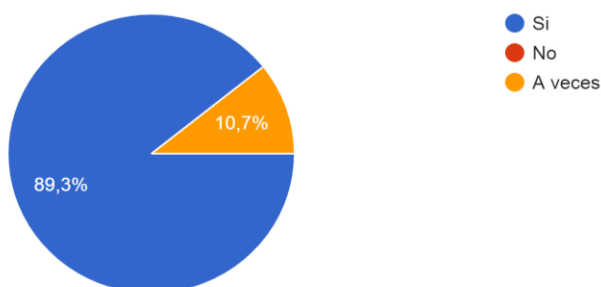
32. ¿Es ordenado y limpio a la hora de hacer y presentar su trabajo?

Tabla 35. Presentación

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	25	0	3	28
Porcentaje	89.3%	Ninguno	10.7%	100%

Gráfico 32. Presentación

Es ordenado y limpio a la hora de hacer y presentar su trabajo
28 respuestas



Los resultados indican que 89.3% de los colaboradores de la organización, si es ordenado y limpio a la hora de hacer y presentar su trabajo, 10.7% indica que a veces es ordenado y limpio a la hora de hacer su trabajo.

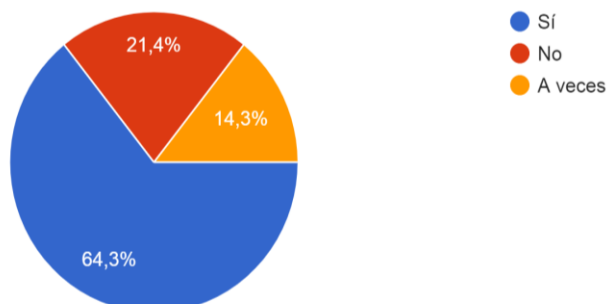
33. ¿Usted considera es una pieza importante dentro de la empresa?

Tabla 33. Identidad

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	18	6	4	28
Porcentaje	64.3%	21.4%	14.3%	100%

Gráfico 33. Identidad

Usted considera es una pieza importante dentro de la empresa
28 respuestas



Los resultados indican que 64.3% de los empleados de la organización, si se considera una pieza importante en la organización, 21.4% indican que no se consideran importantes, 14.3% indican que a veces se consideran importantes dentro de la empresa.

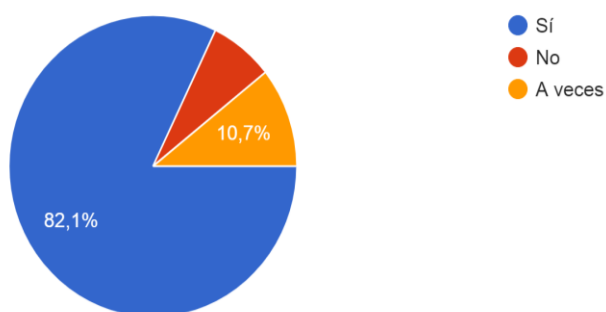
34. ¿Si se le pide ayuda, con un trabajo que no le corresponde usted lo hace?

Tabla 36. Colaboración

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	23	2	3	28
Porcentaje	82.1%	7.2%	10.7%	100%

Gráfico 34. Colaboración

Si se le pide ayuda, con un trabajo que no le corresponde usted lo hace
28 respuestas



Los resultados indican que 82.1% de los colaboradores de la organización, si se le pide ayuda con un trabajo que no le corresponde, lo hace, 10.7% indica que a veces ayuda con un trabajo que no le corresponde, 7.2% indica que no ayuda con un trabajo que no le corresponde.

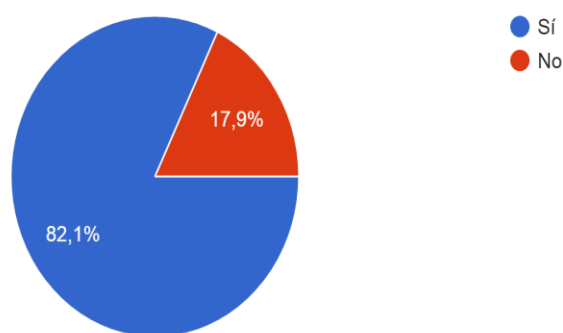
35. ¿Conoce la visión y misión de la empresa?

Tabla 37. Conocimiento

Descripción	Si	No	Total
Frecuencia	23	5	28
Porcentaje	82.1%	17.9%	100%

Gráfico 35. Conocimiento

Conoce la visión y misión de la empresa
28 respuestas



Los resultados indican que 82.1% de los colaboradores de la organización si conoce la visión y misión de la empresa, 17.9% indica que no las conoce.

36. ¿Ha pensado usted en un ascenso, dentro de la empresa?

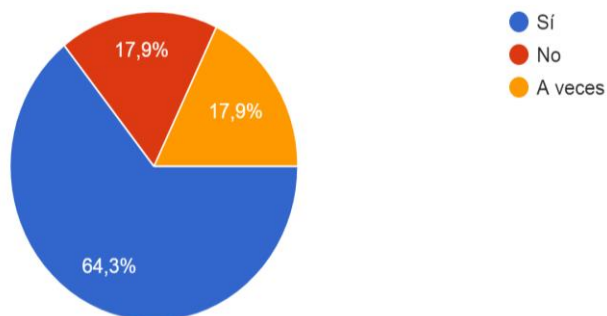
Tabla 38. Ascenso

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	18	5	5	28
Porcentaje	64.3%	17.9%	17.9%	100%

Gráfico 36. Ascenso

Ha pensado usted en un ascenso, dentro de la empresa

28 respuestas



Los resultados indican que 64.3% de los colaboradores de la organización si han pensado en un ascenso dentro de la empresa, 17.9% indica que a veces ha pensado en un ascenso, igualmente un 17.9% indica no han pensado en un ascenso dentro de la empresa.

37. ¿Le parece su trabajo aburrido y monótono?

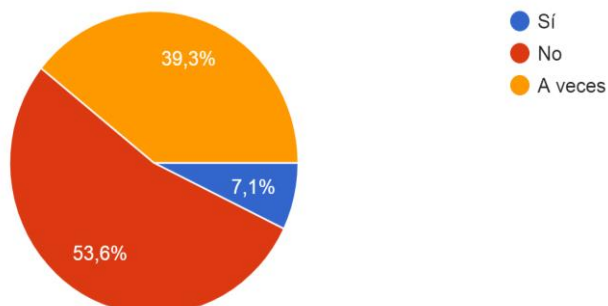
Tabla 39. Monotonía

Descripción	Si	No	A veces	Total
Frecuencia	2	15	11	28
Porcentaje	7.1%	53.6%	39.3%	100%

Gráfico 37. Monotonía

Le parece su trabajo aburrido y monótono

28 respuestas



Los resultados indican que 53.6% de los colaboradores de la organización, no les parece su trabajo, aburrido y monótono, 39.3% indica que a veces les parece su trabajo aburrido y monótono, 7.1% indica que si les parece su trabajo aburrido y monótono.

38. ¿En términos generales está satisfecho con su trabajo?

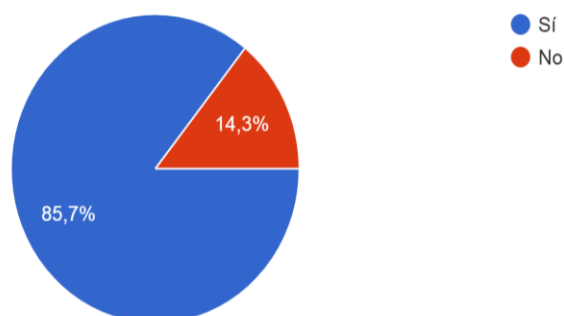
Tabla 40. Satisfacción laboral

Descripción	Si	No	Total
Frecuencia	24	4	28
Porcentaje	85.7%	14.3%	100%

Gráfico 38. Satisfacción laboral

En términos generales está satisfecho con su trabajo

28 respuestas



Los resultados indican que 85.7% de los colaboradores de la organización, si en términos generales, está satisfecho con su trabajo, 14.3% indican que no están satisfechos con su trabajo.

4.6.6. Análisis de resultados:

Al evaluar los resultados obtenidos mediante el cuestionario, refleja en su análisis, estresores a causa de la pandemia Covid-19, si bien es cierto la empresa ha proporcionado las herramientas e implementos de bioseguridad como parte de los protocolos exigidos en las empresas, se constató que un porcentaje se ha sentido vulnerable por la pandemia y a la vez atribuyen la presión que se ejerce por parte de la empresa por el rendimiento laboral.

No cabe duda que las jornadas laborales prolongadas, sobrecarga de trabajo, instrucciones y medidas de seguridad estrictas, necesidad permanente de concentración y vigilancia, genera una presión para la cual la empresa no estaba preparada, se muestran niveles altos de estrés y ansiedad, dando como resultado un bajo nivel de motivación en el desempeño de sus labores, a la vez se evaluó su desempeño el que ha disminuido a causa de las variables mencionadas anteriormente, el efecto de la pandemia por contagio a producido en los empleados un clima de temor provocando en algunos casos tensión y efectos que pueden sumarse a estas variables mencionadas que son contraproducentes en la salud, perdida del sueño, falta de apetito, comer por ansiedad.

Según los encuestados manifestaron en algún momento que si se han sentido afectados emocionalmente la empresa cuenta con la representación de una edad promedio de empleados de 39 a 55 años ellos mostraron mayores niveles de ansiedad, esto obedece a muchas de las personas con esa edad padecen de una enfermedad de base, lo que genera temor por contagio ya que ellos tienen conocimiento que el riesgo es mayor.

Entre los factores de estrés generados por la pandemia está el riesgo de estar infectado e infectar a otros, esto por miedo de parar en un hospital y con un sistema de salud endeble poco confiable, el otro factor de estrés es que al haber contagio la empresa pueda prescindir de sus servicios laborales y que ese el único sustento en sus familias. Por otra parte, los efectos psicológicos que ejerce la pandemia son dañinos provocando bajo rendimiento en desempeño de sus funciones provocando mal humor, desanimo, angustia, confusión, enojo, desapego, frustración y toda esa mezcla de sensaciones se ven reflejados en los resultados de la empresa.

CAPÍTULO V. ACTIVIDADES DE MEJORA / APLICABILIDAD

Evaluación del desempeño en correlación a la pandemia covid-19 en la empresa Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. de Tegucigalpa.

5.1. Situación actual

Se viven actualmente momentos difíciles a nivel mundial, considerando que el país y la población en general viene arrastrando una crisis no solo económica, sino también emocional debido a problemas políticos, sociales y ahora con la llegada de la pandemia del covid-19, se encuentra un desequilibrio emocional e inestabilidad en muchas áreas, dicha problemática ha venido afectar a las empresas y por consiguiente a sus colaboradores.

Con el aislamiento en casa, el distanciamiento social y las nuevas normas de bioseguridad las empresas se vieron en la necesidad de adaptarse al cambio y tener que innovar en sus productos y servicios obligando a buscar alternativas para mantenerse a flote en un mercado altamente competitivo.

Es importante recordar el valor que la fuerza laboral ofrece a la empresa, requiriendo la más calificada, entrenada y motivada en sus puestos de trabajo con el fin de realizar sus labores diarias de la mejor manera y apegadas a los procedimientos establecidos. El propósito de la empresa es cuidar el valioso recurso humano, como el activo más importante de la empresa, porque brindan su capacidad, creatividad y su iniciativa.

Considerando que, para posicionarse en un mercado globalizado y caótico, es de suma importancia contar con un personal altamente calificado, entrenado y en las mejores condiciones de salud para poder hacer frente a la situación actual.

El papel de la Administración del Talento Humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización, si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización caminará bien; en caso contrario, se detendrá. Toda organización debe prestar primordial atención a su personal (Arturo Ruiz, 2009).

5.2. Solución implementada

La propuesta implementada es una capacitación motivacional y de reflexión llamada “El Sentido de la Vida en Tiempos de Fragua”. La capacitación es impartida por la directora del departamento de recursos humanos iniciando en el mes de octubre y finalizando en el mes de diciembre del presente año. Será impartida tomando en cuenta las medidas de bioseguridad que considere necesarias por los espacios disponibles y la carga laboral que posea cada departamento.

La capacitación se realiza en dos partes, en diferentes grupos que serán seleccionados por los departamentos que la directora de recursos humanos considere adecuados. Se inicia siendo impartida al personal administrativo y luego se procede a aplicarse a los oficiales de campo.

La estrategia a implementar es una psicoterapia llamada logoterapia, la cual es un método que propone la voluntad del sentido como motivación principal del ser humano. La logoterapia trabaja principalmente la parte espiritual del ser humano, es una terapia existencialista-humanista que tiene como enfoque el sentido de la vida la responsabilidad, la libertad, la voluntad, la intencionalidad, mejorar la calidad de vida y el centro espiritual con lo que anima a las personas a lograr sus metas con felicidad, comprender, aceptar las situaciones adversas con tranquilidad y saber utilizarlas para optimizar la capacidad de resiliencia para poder salir delante en cualquier situación de forma positiva y funcional.

La capacitación tiene como objetivo generar cambios positivos sobre todo en el ámbito motivacional en los empleados de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. Por medio de la capacitación se estimula la conciencia de las personas de su responsabilidad frente a problemas que los fatigan, ayudarlos a explorar y eliminar las barreras que impiden encontrar el sentido de su vida que es la principal motivación del ser humano. Un empleado motivado aporta múltiples beneficios como ser: reducción de los niveles de estrés, ansiedad, incertidumbre, proporciona mayor energía y dinamismo, aumenta el sentido de la responsabilidad y compromiso con la empresa, mejora su rendimiento, su eficiencia y como consecuencia mejores resultados para la empresa.



EL SENTIDO DE LA VIDA EN TIEMPOS DE “FRAGUA”

Del “por qué” VIVIR al ‘cómo’ VIVIR



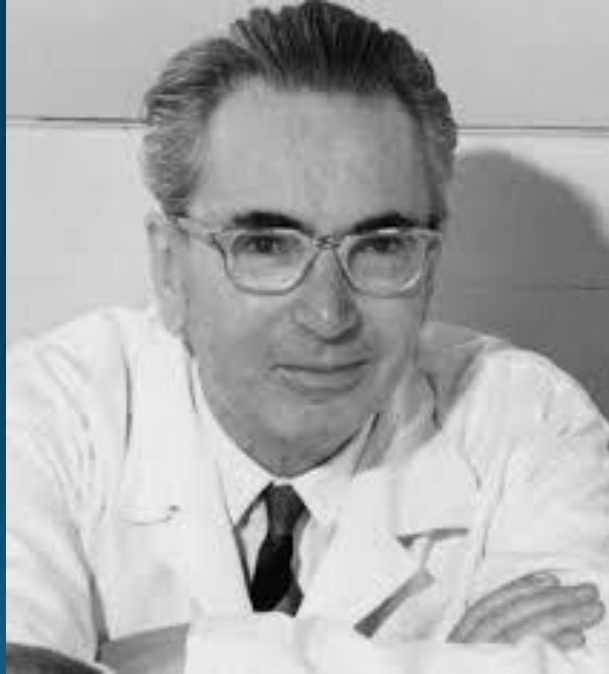
- Es la capacidad de adaptarse **POSITIVAMENTE** a nivel personal en momentos de dificultad. La palabra viene del latín “resilo”, que evoca la acción de “volver de un salto” de una situación a la anterior.
- Hasta la década 60’s se pensaba que era una capacidad personal y nada más. Sin embargo, a estos días se asumen otros factores para la vivencia resiliente de la persona: **FAMILIAR, LABORAL (Profesional), SOCIAL (Cultural – Político), ECONÓMICO.**
- En un momento de dificultad, de crisis, la persona necesita encontrar **PAZ** para poder **DISCERNIR** los **VALORES** y **ACTITUDES** al momento de ejecutar **ACCIONES** para salir adelante.



- En el proceso de “La Fragua”, la resiliencia sucede cuando el acero recupera la forma inicial a pesar de los golpes que pudo haber recibido, debido al proceso de enfriamiento del material. Y aquí un punto... el enfriamiento es un factor externo, como los otros que mencionado. Esto hace que hoy por hoy, la resiliencia sea un poco más compleja.
- Pero, si en la Fragua el acero vuelve a su forma original, hay que reconocer que la persona no necesariamente. Puede ella, elegir, hasta que forma debe volver (o quiere), y cómo rehacerse para renovar el Sentido de la Vida. Y aquí está la esencia del tema... en tiempos buenos o no tan buenos, siempre se trata del Sentido de la Vida.

Quizá conviene recordar una historia sobre ello: La Vida de Viktor Frankl

VIKTOR EMIL FRANKL



«Vive de tal manera como si estuvieras viviendo una segunda vez, y como si la primera vez hubieses actuado mal»

Viena, Austria

26/Mar/1905

LAFRAGUA (SU
VIDA)

Viena, Austria
2/Sept/1997



*«Lo importante no es lo
que esperamos de la
vida, sino lo que la vida
espera de nosotros»*





Incertidumbre
Dolor
Sufrimiento
Soledad
Muerte
(...)
SIN SENTIDO DE
LA VIDA

1942-1945

**Cuatro Campos de
Concentración**

**Auschwitz, entre
ellos**



**Pero ante el sin sentido de la Vida
La Historia nos recuerda algo...**



**¿Qué tal si vemos en qué se sostuvo Viktor Frankl para
reencontrarle Sentido a su Vida en situaciones VITALES extremas?**

«Este es el núcleo del espíritu humano:

Si podemos encontrar ALGO POR LO QUE VIVIR, si podemos encontrar algún significado para poner en el centro de nuestras vidas, incluso el peor tipo de sufrimiento se vuelve soportable»





Les aseguré que en las horas difíciles siempre había alguien que nos observaba –un amigo, una esposa, alguien que estuviera vivo o muerto, o un Dios- y que sin duda no querría que le decepcionáramos. Y, finalmente, les hablé de nuestro sacrificio, que en cada caso tenía un significado.



La liberación llegó el 27 de abril de 1945.

Añoraba reencontrarse con su esposa....



ENTONCES, ¿QUÉ NOS SOSTIENE ANTE LA ADVERSIDAD?

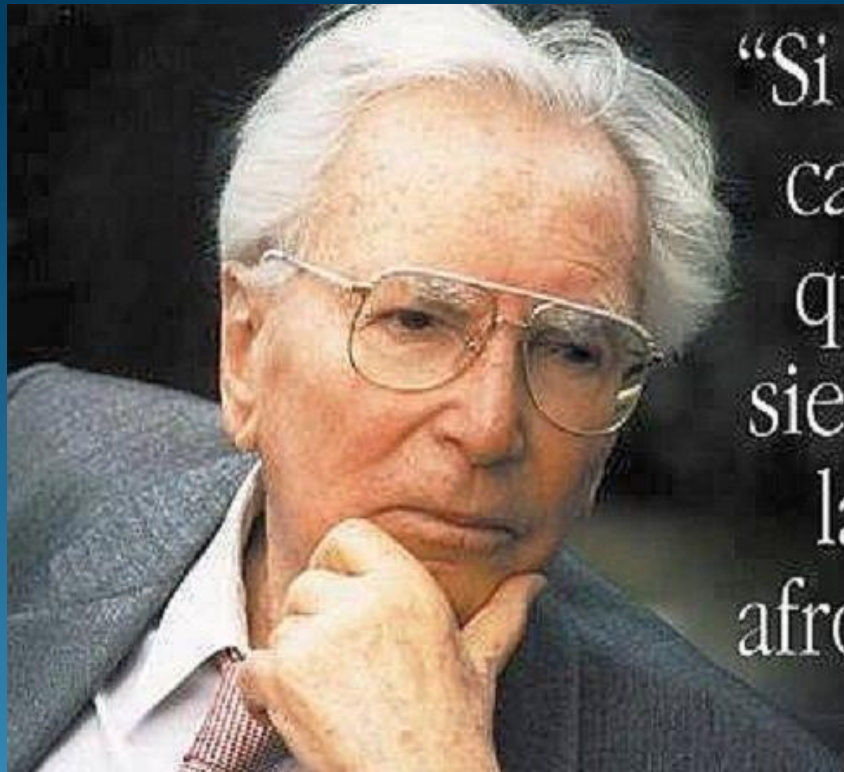
«La salvación del ser humano está en el amor. El amor a un ser amado incluso el amor a una tarea, son los pilares sobre los que se construye la esperanza y el Sentido de la Vida; son las respuestas al ¿por qué vivir?»



*EL AMOR...
EL Amor lo liberó
Para liberar*



«El hombre es un ser que inventó las cámaras de gas; sin embargo, también es ese ser que entró en esas cámaras de gas caminando erguido con el Padrenuestro o el Shemá Israel en sus labios»



“Si no está en tus manos
cambiar una situación
que te produce dolor,
siempre podrás escoger
la actitud con la que
afrontes ese sufrimiento”

Viktor Frankl

SENTIMIENTOS BÁSICOS



A: Amor

M: Miedo

A: Alegría

T: Tristeza

E: Enojo (Ira)

Las Manifestaciones Emocionales normalmente generan estos sentimientos, que se prolongan y que, bien manejados, pueden ser fuente de Crecimiento Humano incluso en crisis; pero es necesario **Entender, Aceptar, Discernir y Redimirlos (según sea necesario)**.

AMOR:	Asociado con la experiencia de Dios, la contemplación, la entrega al otro
MIEDO:	Asociado con la angustia, preocupación y el pánico (por lo desconocido)
ALEGRÍA:	Asociada con el gozo, la paz y la armonía
TRISTEZA:	Asociada con la soledad, la melancolía y la impotencia
ENOJO:	Asociado con la rabia, el odio y la frustración

Si la persona logra hacer que el **AMOR** sea el eje transversal de todos sus sentimientos, podría generar en sí misma la suficiente paz para enfrentar las crisis y salir de ellas más **HUMANA**



CRISIS DE LA PANDEMIA DEL COVID-19

¿QUÉ HA GENERADO EN NOSOTROS LA CRISIS DEL COVID19?

- Nos ha hecho ser desconfiados de todo y de todos... Del Miedo al Pánico
- Nos ha hecho ser preocupados de todo y por todo... De la Preocupación a la Angustia
- Nos ha hecho ser más violentos en todo y por todo... De la Frustración/Rabia a la Agresión
- Nos está desestabilizando, haciéndonos ver lo intenso de nuestro estilo de vida que hoy nos pasa la factura, pero no por el CoVid19, sino porque nunca nos preparó para darle importancia a lo ESENCIAL, a LO HUMANO: La persona... La familia... El trabajo armonioso... La experiencia de Comunidad...



Nos ha hecho viajar a nuestra profundidad para descubrir miedos y vacíos existenciales...

Están en suspenso nuestras “libertades civiles”; pero no sería bueno suspender también la última: la libertad de conciencia... la libertad del espíritu... (Como Viktor Frankl)

Un número importante, “transidos” por el amor a Dios, a la Vida, a las Personas: personal
De salud, policías, cruz roja, bomberos, grupos solidarios, empresas con sentido humano
(El ser humano como máximo valor de la empresa, y no la productividad sin más), etc.

Si en la entrega al otro se expresa el Amor...

¿Qué estaba dándole sentido a nuestra vida antes de la pandemia?

... UN VIAJE A LO ESENCIAL

LA CRISIS SACA

LO MEJOR O LO PEOR DE CADA SER HUMANO, PORQUE PONE EN

EVIDENCIA LO QUE TENEMOS EN EL CORAZÓN. POR ESO, TODO MOMENTO DIFÍCIL ES UNA OCASIÓN PARA CRECER, MEJORAR Y CONFIAR PLENAMENTE EN DIOS. "MCCOE"



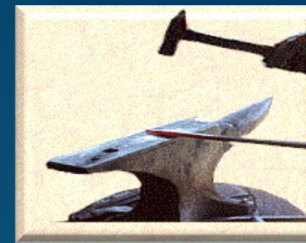
¿QUÉ PUEDE SER LO ESENCIAL ANTE EL COVID-19?

Queremos ampliar un poco la reflexión con un texto bíblico que, para todo tiempo, desea ser una propuesta de lo ESENCIAL para la vida: Mateo 25,31-46. ¡Más allá del título religioso de “el juicio final” propone lo mínimo para vivir dignamente, Sentido de Vida!!!

- Tuve “hambre” / “sed”: Alimentación **Biología / Material / Economía**
- Estuve “desnudo”: Vestimenta
- Fui forastero: Hogar **Sentido de Pertenencia / Calor**
- Estuve en la cárcel: Inclusión Social/Política/Economía **Dignidad**
- Estuve enfermo: Relación Dios y Ser Humano **Fe en Dios y en la Humanidad**
- Si vemos bien, hoy a ello se le añaden cosas buenas: **Educación, Recreación, Trabajo, etc.** Pero no podemos olvidar estar siempre en **Comunión con la Madre Naturaleza.**

¿QUÉ HACEMOS ENTONCES, PARA FRAGUARNOS ANTE LA EXPERIENCIA DEL COVID-19?

1. Aprender y practicar procesos de relajación y de paz (Meditación, Reflexión, Oración, Contemplación). Esto generaría disposición para **DISCERNIR** mejor la **REALIDAD**, y nos prepararía para tomar decisiones desde la **FE** (Fe en **Dios** –para el creyente– y en la **Humanidad**), la **ESPERANZA** y el **AMOR**.
2. Evaluar y redefinir **EL SENTIDO DE LA VIDA**, tomando en cuenta todos los factores: **FAMILIAR**, **LABORAL** (Profesional), **SOCIAL** (Cultural – Político), **ECONÓMICO**. Para el Creyente, su **Experiencia de Fe** ha de jugar un papel muy importante; quizá se pueda constituir en El Factor más importante.
3. **Identificar la situación** y las Emociones que se generan en mí, en mi familia y en mis ambientes. Así podremos orientar mejor los Sentimientos, basándolos en **VALORES** que expresan nuestra **ESPIRITUALIDAD**, la de mi familia y otras.



¿ENTONCES QUÉ HACEMOS PARA FRAGUARNOS ANTE LA EXPERIENCIA DEL COVID-19?

4. A partir de identificar nuestra Espiritualidad, definir **ACTITUDES** más coherentes con la situación que vivimos y elaborar conscientemente **ACCIONES** frente a la realidad que vivimos.



Lecciones del coronavirus

- EMPRENDIENDO HISTORIAS
1. La vida es corta
 2. Los trabajos son temporales
 3. Tu salud es tu riqueza
 4. Aprecia a quien tienes a tu lado
 5. Se debe ahorrar dinero
 6. Aprovecha el tiempo libre que pedías
 7. Se necesita una mentalidad fuerte
 8. Hay que adaptarse, no conformarse
 9. Construye nuevas oportunidades
 10. Esto también pasará y seremos más fuertes

Es un proceso “fácil” si se hace de manera consciente... ¿Hacemos un ejercicio para discernir ¿Lo ESENCIAL de lo trivial en nuestra vida, y cómo actuar ante ello?

EJERCICIO VITAL...

Tuve “hambre” / “sed” / Estuve “desnudo”: **BIOLOGÍA / MATERIAL / ECONOMÍA**

- Agradecimiento (a Dios y a la Vida) / Identidad Laboral: Trabajo en Equipo – Generar buen ambiente – Amor al trabajo / Solidaridad / Perdón / Humildad / ...

Fui forastero: **SENTIDO DE PERTENENCIA / CALOR HUMANO**

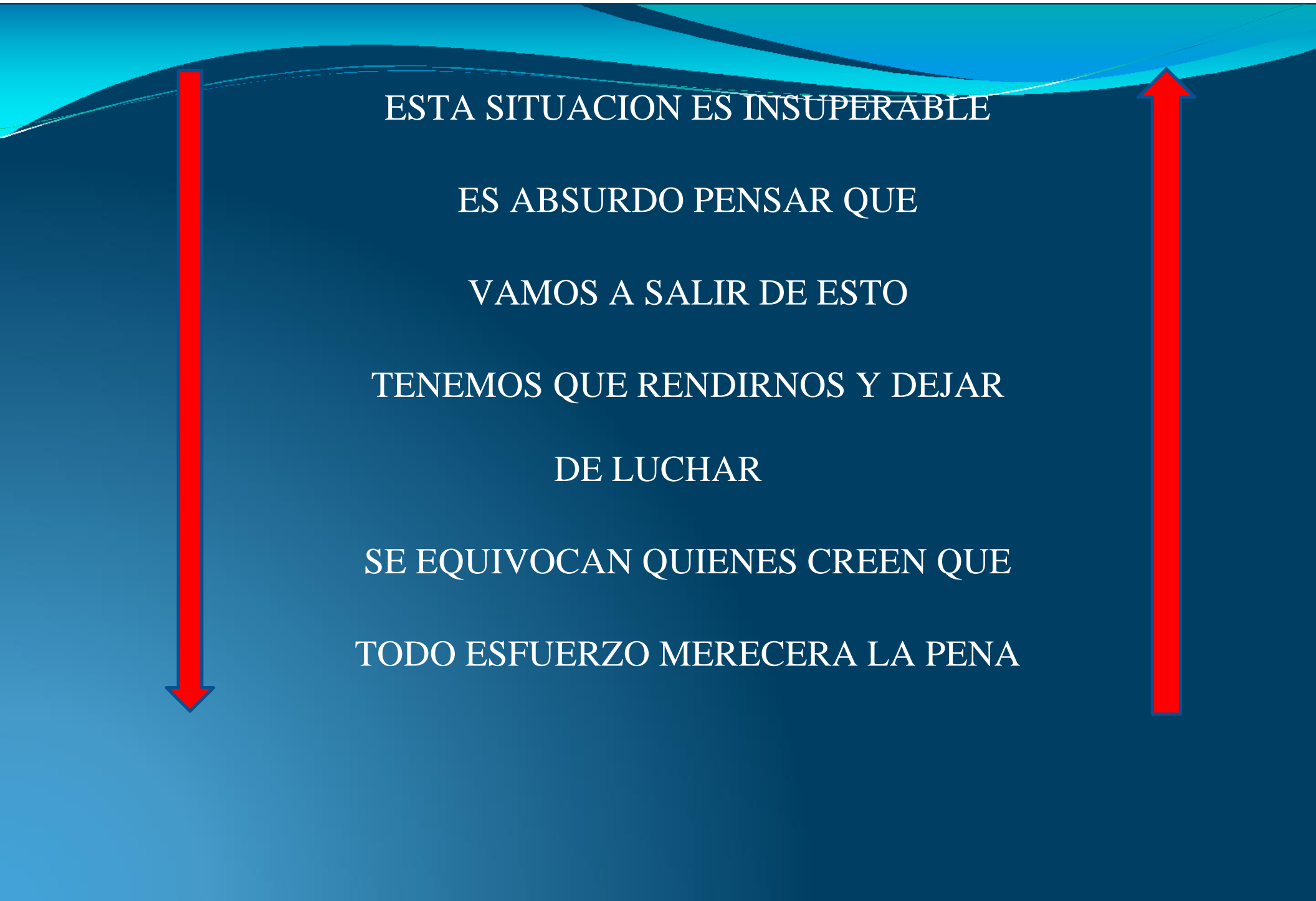
- Comunicación / Generar buen ambiente / Amor / Comprensión / Perdón / Humildad / Cariño / Reconciliación / Valoración del otro / Sencillez de Vida / ...

Estuve en la cárcel: Inclusión Social/Política/Económica: **DIGNIDAD HUMANA**

- Respeto / Sencillez / Calor Humano / Diálogo / Comunicación / Humildad / Cuidar la Salud / Honestidad / Transparencia / No Corrupción / ...

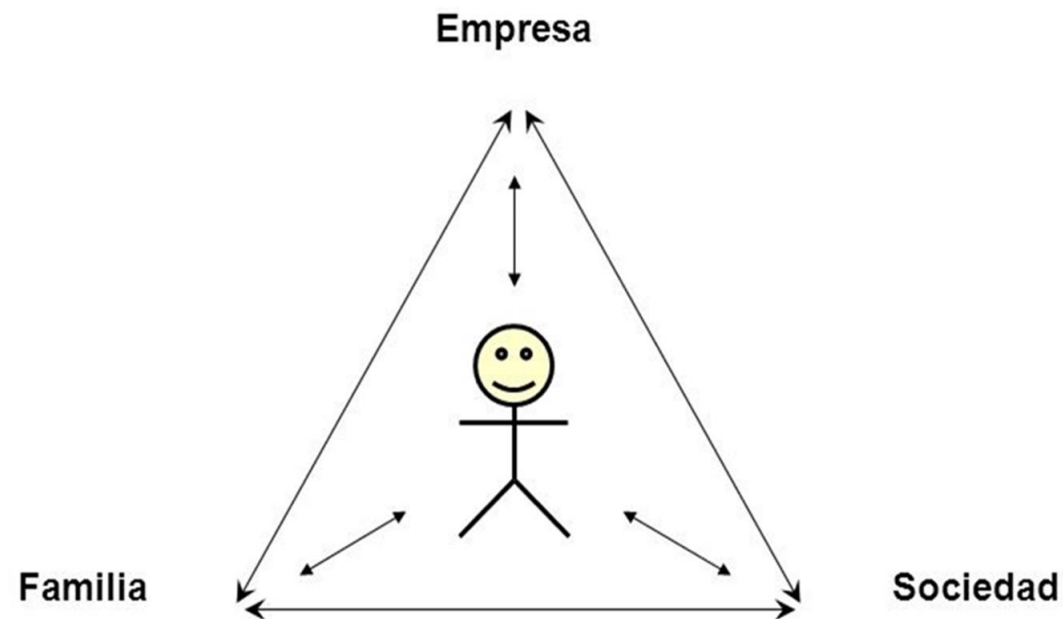
Estuve enfermo: Relación Dios y Ser Humano: **FE EN DIOS Y EN LA HUMANIDAD**

- Respeto / Conocimiento y vivencia de su experiencia de Fe / Crecimiento Humano / Meditación / Relajación / Discernimiento / ...



ESTA SITUACION ES INSUPERABLE
ES ABSURDO PENSAR QUE
VAMOS A SALIR DE ESTO
TENEMOS QUE RENDIRNOS Y DEJAR
DE LUCHAR
SE EQUIVOCAN QUIENES CREEN QUE
TODO ESFUERZO MERECE LA PENA

Triángulo de conciliación





6 Consejos para afrontar la crisis económicamente

según Walter Herrera master en economía

2 SALDO

Examine saldos y condiciones de crédito.

4 APOYO

Consuma los productos nacionales, así nos ayudamos todos.

6 AHORRO

Ahorre todo lo posible, contéplelo como parte del presupuesto.



1 LISTA

Haga una lista de lo que realmente necesita y ajústese a ella.

3 DEUDAS

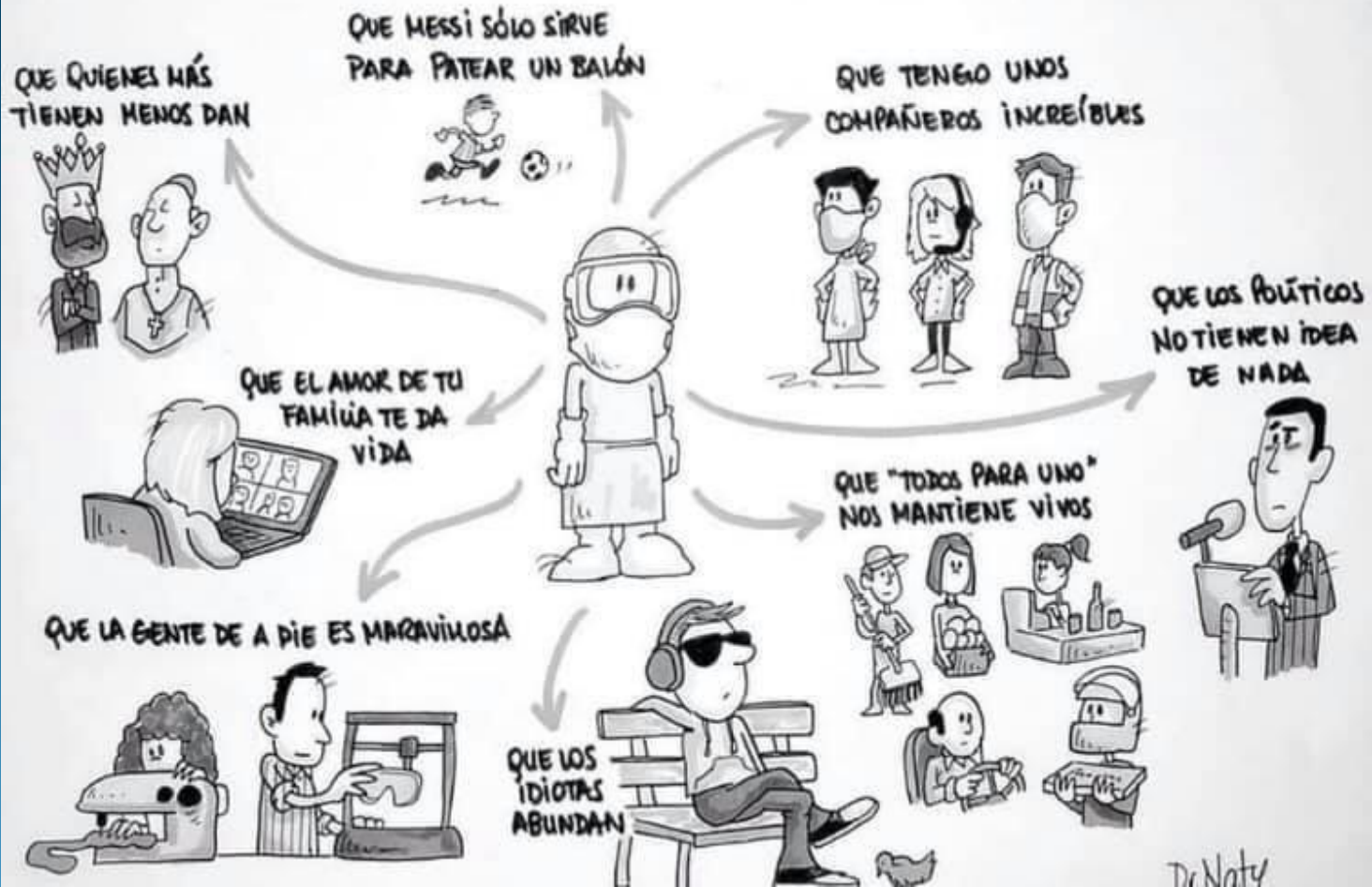
NO se endeude si no lo necesita.

5 GASTOS

Hacer un presupuesto, donde se evalúe estrictamente los gastos.



7 COSAS QUE APRENDÍ CON COVID19



Ikigai: 'Tu razón de ser'



8 HORRIBLES HÁBITOS QUE DRENAN TU ENERGÍA

1. PREOCUPARTE POR LO QUE NO PUEDES CONTROLAR

2. SER PERFECCIONISTA

3. DEJARTE ABSORBER POR LO QUE LES PREOCUPA A OTROS.

4. AYUDAR A PERSONAS QUE NO QUIEREN SER AYUDADAS.



5. PONER ATENCIÓN A LAS ACCIONES Y PALABRAS DE LOS DEMÁS.

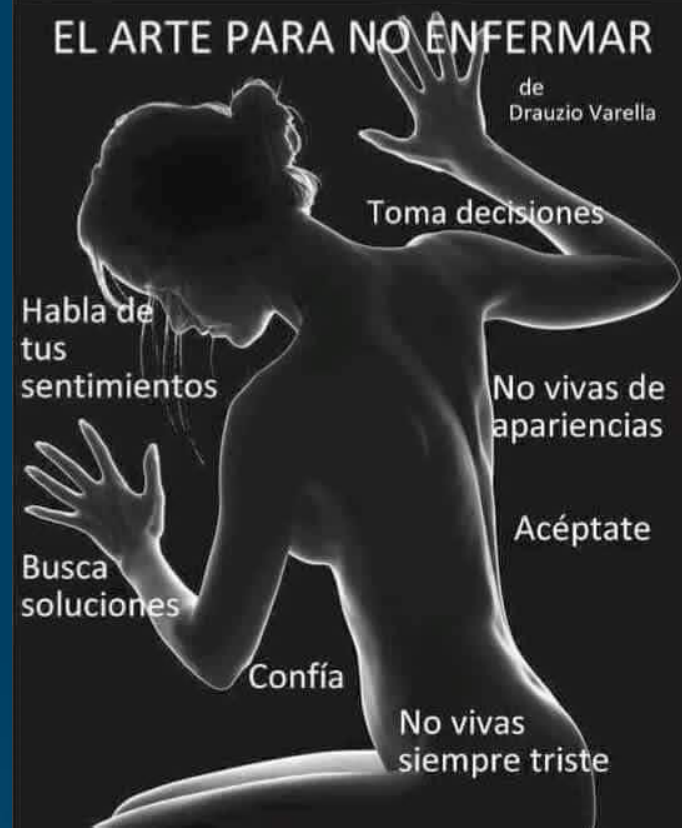
6. PASAR TIEMPO CON GENTE QUE TE DESMOTIVA

7. HACER UN TRABAJO QUE NO DISFRUTAS

8. NO SABER DECIR QUE NO

EL ARTE PARA NO ENFERMAR

de
Drauzio Varella



EJERCICIO DE REFLEXION...



EJERCICIO DE REFLEXION....

Cuando la situación es buena...

DISFRÚTALA

Cuando la situación es mala...

TRANSFÓRMALA

Cuando la situación no puede ser transformada...

TRANSFÓRMATE

El cambio ess... de ADENTRO hacia FUERA.

Todos necesitamos

“recobrar el alma”, ir al centro de nuestra vida y recuperar su sentido.

Cuando cada persona

redescubra su razón de existir experimentará una luz interna que iluminará su vida y la de quienes están a su lado.

5.3. Sustento teórico de la solución implementada

5.3.1. ¿Qué es la motivación?

La motivación es un estado interno que impulsa o dirige la conducta para conseguir un logro, necesidad o meta. Es el combustible que proporciona la energía para realizar las conductas hacia lo que se quiere obtener. Cada persona tiene sus propias motivaciones que pueden ser diferentes a las del resto.

Cada persona necesita “algo” por el que vivir y llevar una vida lo más significativa posible. La búsqueda de motivación y sentido de la vida es la fuerza principal de la existencia humana. Este sentido es único y específico para cada persona y es ella misma quien tiene que encontrarlo (Frankl, V., 2003).

Maslow ha clasificado la motivación en cuatro niveles jerárquicos según la prioridad para el ser humano:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad, pertenencia y afiliación.
- Necesidades de autoestima.

Esta clasificación se distingue según la fuente que mueve a una persona a hacer o dejar de hacer algo, si es interna, o externa, si bien ambas tienen un factor común: la satisfacción de las necesidades (Barberá Heredia, E., 2002).

Maslow explica que una persona no tiene satisfechas las necesidades básicas, no surge la motivación de satisfacer aquellas de un nivel superior. Se hace necesario entonces, plantear si la desmotivación por conseguir las necesidades superiores se debe a la falta de satisfacción de las necesidades básicas.

5.3.2. ¿Qué se entiende por sentido vital?

Desde una mirada más profunda, el sentido vital es aquello que dota de propósito o soporte interno a la existencia misma, es el por qué y para qué vive una persona. (Lázaro, A. R., García, V. M., Litago, J. D. U. y Cabaco, A. S., 2015).

La Psicología ha tratado de explicar las razones que motivan a una persona a vivir y, según sus autores, son la voluntad de poder (Alfred Adler), la voluntad de placer (Sigmund Freud) y la voluntad de sentido (Viktor Frankl), siendo ésta última la que explica la existencia por el sentido vital.

Mientras la motivación es una forma de explicar la causa de la conducta humana y constituye el pilar básico de todo esfuerzo, el sentido vital va más allá de la mera satisfacción de necesidades y busca el sentido de la vida, una necesidad específica que no se reduce a otras necesidades ya que, es particular a cada persona y está presente en todas ellas.

5.3.3. Factores

Forma parte del ser humano experimentar el vacío existencial, ese sentir de que lo que estás haciendo no te llena. Quizá te satisface, pero no te llena. Puede ser que los ratos libres te depriman porque no tienes nada con que ocupar tu mente. O tiendes a huir del silencio y de estar contigo mismo.

Entre los factores están la incapacidad/negación a resolver los traumas vividos, la presión social, familiar y laboral, el deseo de aceptación y encajar en un grupo, conflictos internos no resueltos o simplemente la rutina.

Si bien es cierto que no eres libre de las condiciones biológicas, psicológicas y sociológicas, también es cierto que eres libre para posicionarte o actuar sobre esas

condiciones, superándolas o resignándote a los condicionamientos, eligiendo dejarte determinar o actuar según un sentido o conjunto de valores (Frankl, V., 2003).

Es pues esencial descubrir el sentido de nuestra existencia que subyace en nuestras motivaciones. Y para ello es fundamental desarrollar la consciencia.

5.3.4. La motivación y su influencia

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos consientes como los inconscientes las teorías de la motivación, en la psicología establece un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales y nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el efecto.

El psicólogo Abraham Maslow diseño una jerarquía motivacional en seis niveles:

Fisiológicas de seguridad, amor y sentimientos de pertenencia y prestigio, competencia y estima sociales, autorrealización y curiosidad y necesidades de comprender el mundo.

La motivación ha sido universalmente aceptada por muchos psicólogos, dentro del enfoque del conductismo, plantearon que el nivel mínimo de estimulación hacia un organismo comportarse de forma tal que se trataba de eliminar dicha estimulación, ocasionando un estado deseado de ausencia de estimulación con ello estas teorías resulta más eficaces para explicar la tendencia humana hacia el comportamiento exploratorio.

5.3.5. ¿Qué es Capacitación?

La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan

realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. Se requiere la existencia de un potencial que se trata de transformar en acto.

Es muy común la realización de cursos de capacitación empresarial, que sirven para que los empleados puedan conocer más sobre su ambiente de trabajo, sobre las nuevas condiciones del mercado, sobre la tecnología incorporada, sobre los progresos en el área, etc.

La capacitación radica en lograr el mejoramiento de los empleados para el desempeño en la empresa, busca que una persona se desarrolle en determinadas acciones. Logrando perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

Se denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a un empleado en Las empresas es destinar recursos para capacitar a sus empleados: a mayor capacitación de los trabajadores, mejores resultados en cuanto a la productividad, la satisfacción del cliente, etc.

La capacitación tiene la dualidad de ser un derecho, pero también una obligación: ofrece desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio de quiénes la reciben, para aprender nuevas realidades ya que es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de sus trabajadores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales y así tener una mayor eficacia dentro de una organización para llegar a cumplir las metas de la misma.

5.3.6. Tipos de Capacitaciones

1. **Capacitación para el trabajo:** Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.
2. **Capacitación de pre-ingreso:** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
3. **Capacitación de inducción:** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
4. **Capacitación promocional:** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

5.3.7. Capacitación en el trabajo

Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los empleados. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus destrezas, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

5.3.8. Beneficios de la capacitación

1. Calidad y mejora en las tareas
2. Reducción en tiempos y supervisión
3. Solución de problemas
4. Sensibilización ante nuevos retos

5. Desarrollo ético y motivación del personal
6. Creación de equipos de trabajo de alto desempeño
7. Seguridad y autoestima en los trabajadores
8. Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas
9. Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

5.3.9. ¿Por qué es necesaria la capacitación?

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual los empleados adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

En un mundo donde la única constante es el cambio, obtener el beneficio del aprendizaje continuo es una oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo.

Existen dos grandes fundamentos para implementar una capacitación dentro de una organización. Por un lado, es importante el adiestramiento y conocimientos del propio oficio

y por otro la satisfacción del propio empleado por aquello que hace, esto es muy importante porque no se puede exigir ni pedir una eficacia en una labor dentro de una organización si no se cuenta con empleados altamente satisfechos con el trato o la recompensa que obtienen.

Una empresa que capacita continuamente a su personal, jamás caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos, más bien contará con un recurso humano actualizado y en competencia con los demás, impactando de manera positiva en la productividad de la organización. Contar con trabajadores que saben cómo actuar, qué hacer y cómo alcanzar el éxito de su empresa es imprescindible y esto se logra en gran medida a la capacitación que recibe y a la disposición que el propio trabajador.

5.4. Cronología de trabajo / Cronograma de ejecución

A continuación, se muestra el cronograma de ejecución de la investigación:

Tabla 41. Cronología de investigación

Tarea	Duración	Inicio	Finalización
Inicio del proyecto	10 días	20/7/2020	30/7/2020
Primera asesoría	1 día	18/7/2020	18/7/2020
Elaboración de propuesta de investigación	1 semana	20/8/2020	26/8/2020
Primer avance del proyecto	14 días	27/8/2020	7/8/2020
Recopilación de información general de empresa	meses	20/7/2020	25/7/2020
Planteamiento de objetivos	meses	20/7/2020	26/8/2020
Planteamiento enunciado del problema y justificación	2 días	20/7/2020	26/8/2020

Segunda asesoría del proyecto	1 hora 10 minutos	26/8/2020	26/8/2020
Recolección del marco teórico	15 días	14/8/2020	28/8/2020
Elaboración del manual de desempeño	5 días	24/8/2020	28/8/2020

A continuación, se muestra el cronograma de aplicación de la herramienta de trabajo:

Tabla 42. Cronología de aplicación de herramienta de trabajo

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARA	FECHAS		
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Acompañamiento y atención en crisis	Profesional de la salud en la organización	Colaboradores afectados directamente por el Covid-19	1-31	1-30	1-31
Charla motivacional	Profesional de la salud en la Organización	Colaboradores que regresan a sus labores luego de estar afectados	1-31	1-30	1-31
Capacitación 1ra. Parte	Consultor o personal asignado por la Organización	Colaboradores de la Organización (Área administrativa y Operativa)	15-31		
Capacitación 2da. Parte	Consultor o personal asignado por la Organización	Colaboradores de la Organización (Área administrativa y Operativa)		1-15	
Cierre, reunión y (Coffee Break)	Profesional de la salud o Área encargada de actividades en la Organización	Colaboradores de la Organización (Área administrativa y Operativa)			1-15

Para la propuesta antes mencionada sugerimos los siguientes profesionales:

1. Lic. En psicología Ligia Betsabe Martínez Castañeda Cel.98-38-39-38
2. Lic. En administración industrial y negocios master en dirección empresarial Jesus Gerardo López Martínez
3. Lic. En psicología y consultoría empresarial María Estela Núñez
Cel.99-82-42-57

5.5. Análisis costo-beneficio / Presupuesto

En este aspecto debe considerarse la inversión requerida en respuesta a la investigación antes evaluada de la empresa de Seguridad y Vigilancia C.N.K., así como la consideración a la misma, apreciando la necesidad de resolución a la problemática actual.

Tabla 43. Análisis de costo-beneficio

#	<i>Actividad/ Dimensión</i>	<i>Costo</i>
1	Acompañamiento y atención en crisis	Ninguno
2	Charla Motivacional	Ninguno
3	Capacitación 1ra. Parte	L.5,000.00
4	Capacitación 2da. Parte	L.5,000.00
5	Cierre, reunión y (coffee Break)	L.10,000.00
	COSTO TOTAL DE LA PROPUESTA	L.20,000.00

CAPÍTULO VI. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO

El trabajo desarrollado es una evaluación efectuada con el propósito de identificar el impacto generado por la pandemia COVID-19 en el desempeño de los colaboradores de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada C.N.K. de Tegucigalpa. Por lo que se llevó a cabo un cuestionario de preguntas que tiene como finalidad evaluar el desempeño e identificar los factores negativos afectando sus funciones laborales.

Donde encontramos la correlación de las variables estrés, ansiedad y motivación a causa de la crisis por la pandemia del COVID-19.

De esta manera Se realizó una propuesta de mejora una capacitación de motivación y reflexión a los colaboradores en tiempos de pandemia, haciendo uso de una psicoterapia llamada logoterapia, la cual se centra en hacer reflexionar y motivar a los colaboradores que siempre podemos dar un sentido a nuestras vidas, independientemente de las circunstancias en que nos encontremos y que esta búsqueda de significado constituye la principal motivación vital.

La capacitación de motivación y reflexión comprende una explicación sobre que es la fragua, la resiliencia y como se relaciona estos términos con las personas. Una vez explicados estos términos se realiza una reseña sobre la vida Viktor Emil Frankl quien es creador de la logoterapia, acompañado de un breve relato de su historia motivadora. A partir de este punto se empieza a tocar el tema del COVID-19, como se debe afrontar y de qué manera se debe ver la vida en tiempos de pandemia. Para finalizar la presentación se realizan ejercicios de reflexión y motivación donde los colaboradores tomarán la palabra para terminar de transmitir el mensaje correctamente. La propuesta de mejora estará a cargo el

personal de recursos humanos los cuales son encargados de llevar a cabo las capacitaciones a todo el personal de la empresa, Comenzando por el área administrativa y operativa hasta llegar a los oficiales de campo.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES

1. El impacto provocado por el COVID-19 en los colaboradores se refleja en los resultados obtenidos que indican altos niveles de estrés y ansiedad que producen desmotivación.

2. Las variables identificadas que influyen en el desempeño de los colaboradores son: la desmotivación, el estrés y la ansiedad.

3. Se debe aplicar la capacitación de motivación y reflexión “El sentido de la vida en tiempos de fragua” con el objetivo de motivar a los colaboradores y disminuir los niveles de estrés.

CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES

1. Realizar periódicamente la evaluación del desempeño en los colaboradores para evitar desmotivaciones y acumulaciones de estrés.

2. Crear un plan de incentivos laborales que motiven y reduzcan los niveles de estrés en los colaboradores.

3. Realizar la capacitación de motivación y reflexión “El sentido de la vida en tiempos de fragua” iniciando por el personal administrativo y terminando con los oficiales de campo.

BIBLIOGRAFÍA

- Sánchez, B. (2018). Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/empatia>
- García, A. (2018). Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>
- Morales, A. (2019). Desempeño laboral. EduRed. https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU. (2019). Ansiedad. Medline Plus. <https://medlineplus.gov/spanish/anxiety.html>
- Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU. (2018). El estrés y su salud. Medline Plus. <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm#:~:text=El%20estr%C3%A9s%20es%20un%20sentimiento,a%20un%20desaf%C3%ADo%20o%20demanda>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=La%20COVID%2D19%20es,en%20diciembre%20de%202019>.
- Barberá Heredia, E. (2002). Modelos explicativos en psicología de la motivación. Revista electrónica de motivación y emoción, 5(10), 6.

- Lázaro, A. R., García, V. M., Litago, J. D. U. y Cabaco, A. S. (2015). Logoterapia y Psicología Positiva para mejorar el sentido vital en jóvenes. *Revista de psicología*. 17(1), 55-65.

GLOSARIO

1. **Correlación:** Indica el grado de asociación o relación conjunta entre dos variables que se modifican en alguna proporción creando una correlación entre ambas. Si el incremento de una viene acompañado de un incremento de la otra, tenemos correlación positiva; si cuando una aumenta la otra disminuye, la correlación es negativa.
2. **Colaboración:** denominamos la acción y efecto de colaborar significa trabajar en conjunto con otra u otras personas para realizar una obra o alcanzar un objetivo.
3. **Integridad:** Se considera íntegro a un individuo cuando es honesto, tiene firmeza en sus acciones y actúa de manera correcta. La integridad es comprendida como un derecho básico de toda persona y debe ser garantizada a nivel físico, psíquico y moral.
4. **Proactividad:** Es una actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto.
5. **Incertidumbre:** Incertidumbre es una expresión que manifiesta el grado de desconocimiento acerca de una condición futura, pudiendo implicar una previsibilidad imperfecta de los hechos, es decir, un evento en el que no se conoce la probabilidad de que ocurra determina situación.
6. **Crisis emocional:** es un evento de crisis siempre infiere una desviación contextual en el que se lleva a cabo una amenaza de pérdida de los objetivos conseguidos (sean estos económicos, sociales, religiosos, psicológicos, etc.) que se presenta envuelta de angustia.
7. **Manifestaciones sociales:** Una manifestación es la exhibición pública de la opinión de un grupo activista (económica, política o social), mediante una congregación El

propósito de una manifestación es mostrar que una parte significativa de la población está a favor o en contra de una determinada política, persona, ley, etc.

8. **Desequilibrio emocional:** es conocido como inestabilidad o altibajos emocionales, es una alteración en el cambio del estado afectivo de las personas o una variación emocional, mostrándose en especial sobre el humor, el cual puede pasar de un estado a su polo opuesto de manera inmediata.
9. **Utilidad metodológica:** es una de las etapas específicas de un trabajo o proyecto que parte de una posición teórica y conduce una selección de técnicas concretas (o métodos) acerca del procedimiento destinado a la realización de tareas vinculadas a la investigación, el trabajo o el proyecto.
10. **Distanciamiento social:** Mantenga una distancia segura para desacelerar la propagación. Limitar el contacto frente a frente con otras personas es la mejor manera de reducir la propagación de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19).
11. **Talento humano:** Según Jericó (2001), la relación entre el talento humano y el desarrollo de la organización es la capacidad de la persona de resolver problemas en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias.
12. **Clima laboral:** se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa. El clima laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores. Un buen clima laboral mejora la productividad de los empleados.

13. **Estrategia:** es la planificación de algo que se propone un individuo o grupo. Estrategia empresarial o estrategia corporativa, conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos de una organización. Estrategia de marketing, proceso que permite definir cómo abordar un mercado.
14. **Gestión empresarial:** es aquella actividad orientada a mejorar la competitividad y productividad del negocio. Una mala gestión empresarial puede acabar con la productividad y las ventas de la empresa, por ello es importante tener claro que la gestión es necesaria desde el inicio.
15. **Competencia:** En economía, la definición de competencia se refiere a cuando varias empresas privadas concurren a un mercado para ofrecer sus productos o servicios ante un conjunto de consumidores que actúan de forma independiente y que integran la demanda
16. **Sistema de gestión administrativa:** es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización.
17. **La metodología descriptiva de campo:** es el cual permitirá obtener información de los sistemas de gestión administrativa, y el manejo del clima laboral existente.
18. **Relaciones interpersonales:** ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, Denominadas también como relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales, son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en la sociedad.

19. **Evaluación del desempeño:** es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.
20. **Eficacia:** es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.
21. **Eficiencia:** se refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.
22. **Competencias:** Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. Las competencias son características que capacitan a alguien en un determinado campo.
23. **Desempeño laboral:** (Coulter, 2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.
24. **Conductas:** son resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales

llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado.

25. **Rasgos:** Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo.
26. **Autoevaluación:** es el método que consiste en el proceso mediante el cual una persona se evalúa a sí misma, es decir, identifica y pondera su desempeño en el cumplimiento de una determinada tarea o actividad, o en el modo de manejar una situación en una organización.
27. **Autocontrol:** es la capacidad que tenemos para dirigir nuestras acciones, manteniendo nuestras emociones y sentimientos bajo un orden que establecemos por propia voluntad. En nuestra faceta más personal, esto nos ayuda, principalmente a mantener la calma, y por ello, a decidir mejor sobre nuestra vida.

ANEXOS

1. Cuestionario



El presente cuestionario tiene como objetivo la recolección de información relevante para su estudio posterior.

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas, escriba una X a la respuesta que usted consideré es correcta según su propia opinión.

Datos generales

1. Sexo: Hombre () Mujer ()

2. Edad: 18 a 29 () 30 a 39 () 40 y más 45 ()

3. Escolaridad: Primaria () Secundaria () Licenciatura ()

4. ¿En su trabajo existen códigos de bioseguridad basados en la pandemia del covid-19?
() No ()

5. ¿Considera usted que la pandemia del covid-19 afectó psicológicamente su vida y la de su familia?
Sí () No ()

6. ¿En su centro de trabajo en los últimos meses ha sentido más presión debido a la pandemia?

Nunca () Algunas veces () Siempre ()

7. ¿En su centro de trabajo se otorgan permisos para atender situaciones familiares causadas por la pandemia del Covid-19?

Nunca () Algunas veces () Siempre ()

8. ¿Usted se ha sentido abrumado por la situación actual de la pandemia?

Nunca () Algunas veces () Siempre ()

9. ¿Usted siente que en su trabajo se le trata consideradamente en relación a la problemática por la crisis actual?

Nunca () Algunas veces () Siempre ()

10. ¿En la empresa le han brindado los conocimientos y los materiales de bioseguridad para poder afrontar la pandemia del covid-19?

Nunca () Algunas veces () Siempre ()

11. ¿Considera usted la crisis actual afectó, negativamente su estado emocional?

Nunca () Algunas veces () Siempre ()

12. ¿Cómo es la comunicación actual en la empresa en relación, antes de la pandemia?

Mala () Regular () Buena () Excelente ()

13. ¿Siente usted que ha sido afectado su trabajo y desempeño en relacion a la situacion actual que vivimos por la pandemia del covid-19?

Nunca () Algunas veces () Siempre ()

14. ¿Está usted capacitado para desempeñar el puesto actual en su trabajo?

Si () No () A Veces ()

15. ¿Si se le presenta un reto en su puesto de trabajo lo hace sin pensar?

Si () No () A Veces ()

16. ¿A la hora de entregar su trabajo, es usted puntual?

Si () No () A Veces ()

17. ¿Considera que la empresa debe de brindarle mayor capacitación?

Si () No () A Veces ()

18. ¿Realiza usted con esmero y dedicación sus funciones?

Si () No () A Veces ()

19. ¿Conoce usted a cabalidad las funciones que debe desempeñar?

Si () No () A Veces ()

20. ¿Su trabajo exige mucha concentración y responsabilidad?

- Si () No () A Veces ()
 21. ¿Puede usted planificar y ejecutar a tiempo sus tareas?
- Si () No () A Veces ()
 22. ¿Sigue las instrucciones brindadas a la hora de realizar una tarea?
- Si () No () A Veces ()
 23. ¿Considera que es importante la experiencia en su área de trabajo?
- Si () No () A Veces ()
 24. ¿Cuándo se da un problema, usted trata de resolver pronto?
- Si () No () A Veces ()
 25. ¿Posee usted iniciativa para la resolución de una tarea?
- Si () No () A Veces ()
 26. ¿Cuándo depende de otros su trabajo siente que no lo hace bien?
- Si () No () A Veces ()
 27. ¿Le parece satisfactorio su trabajo?
- Si () No () A Veces ()
 28. ¿Cumple usted con las expectativas en sus funciones?
- Si () No () A Veces ()
 29. ¿Participa usted en la toma de decisiones cuando se le solicita?
- Si () No () A Veces ()
 30. ¿Siente que pertenece a la empresa y se siente satisfecho en ella?
- Si () No () A Veces ()
 31. ¿Necesita usted continuamente que supervisen su trabajo?
- Si () No () A Veces ()
 32. ¿Es ordenado y limpio a la hora de hacer y presentar su trabajo?
- Si () No () A Veces ()
 33. ¿Usted considera es una pieza importante dentro de la empresa?
- Si () No () A Veces ()
 34. ¿Si se le pide ayuda, con un trabajo que no le corresponde usted lo hace?
- Si () No () A Veces ()
 35. ¿Conoce la visión y misión de la empresa?
- Si () No () A Veces ()
 36. ¿Ha pensado usted en un ascenso, dentro de la empresa?

Si () No () A Veces ()
37. ¿Le parece su trabajo aburrido y monótono?

Si () No () A Veces ()
38. ¿En términos generales está satisfecho con su trabajo?

Si () No () Veces ()