



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Impacto de la pandemia del COVID-19 en el rendimiento laboral en la empresa hotelera**

**“Luz de Aurora” en la ciudad de Manta.**

**Autora:**

Macías Mantuano Mabel Victoria

**Tutor:**

Ing. Diomedes Ricardo Quijije Anchundia, PhD.

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Administración de Empresas

Manta, diciembre de 2022

## INFORME DE URKUND

### Document Information

---

Analyzed document	TESIS MABEL MACIAS MANTUANO 2022.docx (D151962110)
Submitted	12/4/2022 11:13:00 AM
Submitted by	Quijije Anchundia Ricardo Diomedes
Submitter email	ricardo.quijije@uleam.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	ricardo.quijije.uleam@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>816fd72f95a762481123d5547b09c8015205ed13.html</b> Document 816fd72f95a762481123d5547b09c8015205ed13.html (D134347629)	 2
<b>SA</b>	<b>BURNOUT, Evelyn Nuñez (1).docx</b> Document BURNOUT, Evelyn Nuñez (1).docx (D80235125)	 1
<b>SA</b>	<b>MARCO+TEORICO.docx</b> Document MARCO+TEORICO.docx (D139365142)	 1
<b>SA</b>	<b>MARCO+TE%C3%93RICO.docx</b> Document MARCO+TE%C3%93RICO.docx (D141929415)	 1
<b>SA</b>	<b>1.+Tesis+Mabel+Herrera.docx</b> Document 1.+Tesis+Mabel+Herrera.docx (D141928641)	 1
<b>SA</b>	<b>REVISION PIS.docx</b> Document REVISION PIS.docx (D54496418)	 2

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A)</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO</b>	<b>REVISIÓN: 2</b>
		Página III de 62

### CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es **“Impacto de la pandemia del COVID-19 en el rendimiento laboral en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado corresponde a la señorita **MACIAS MANTUANO MABEL VICTORIA**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, periodo académico 2022 (2) quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, diciembre de 2022

Lo certifico,



Ing. Diomedes Ricardo Quijije Anchundia PhD.

Docente Tutor

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Los registrados por los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la facultad de Ciencias Administrativas de la “Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por darme serenidad, paciencia y fe que todas las adversidades forman parte del camino hacia el triunfo; primordialmente a mi madre por ser el pilar más importante mujer fuerte y luchadora que ha dado todo por mí, quien me ha apoyado incondicionalmente para poder llegar a esta instancia de mis estudios, este logro no solo es mío de hecho es más tuyo que mío sin duda alguna eres mi gran ejemplo a seguir.

A mi padre que a pesar de no estar presente en esta vida sé que siempre ha estado cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi tía Marylou, Jonathan y a mis primos Roxana y Rubén que han estado presentes siempre, gracias por todo el apoyo que me han brindado durante mi vida, gracias por el amor, la confianza y el cariño.

A mi amigo Jesús por siempre estar presente, su valiosa amistad y colaboración fue primordial durante estos años de estudio.

## RECONOCIMIENTO

A mi madre y familia por su ayuda y comprensión por haber creído en mi en cada paso, por influir mucho en el proceso de crecimiento como persona; diversos de mis logros se los debo a ustedes, en los que incluyo este, me formaron con normas y ciertas restricciones, sin embargo, al final me ayudaron y motivaron para poder conseguir mis anhelos.

Me agradecería manifestar mi gratitud a mi tutor Ing. Ricardo Quijije Anchundia por su guía paciente, aliento entusiasta y críticas útiles de este trabajo de investigación. Además, deseo agradecer al Ing. Otto Macias por sus importantes y constructivas indicaciones a lo largo de la planificación y desarrollo de este proyecto investigativo, su voluntad de ofrecer su tiempo tan generosamente ha sido muy apreciada.

## INDICE

INFORME DE URKUND .....	II
CERTIFICACIÓN .....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO .....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO .....	VI
INDICE.....	VII
INDICE DE TABLAS .....	IX
INDICE DE GRAFICOS .....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Diseño teórico.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Formulación del problema.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Objeto de la investigación.....</b>	<b>3</b>
<b>1.5. Objetivos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.5.1. Objetivo general.....</b>	<b>3</b>
<b>1.5.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.6. Delimitación .....</b>	<b>3</b>
<b>1.6.1. Delimitación espacial.....</b>	<b>3</b>
<b>1.6.2. Delimitación temporal.....</b>	<b>3</b>
<b>1.6.3. Delimitación conceptual.....</b>	<b>4</b>
<b>1.7. Formulación de hipótesis .....</b>	<b>4</b>
<b>1.7.1. Variable .....</b>	<b>4</b>
<b>1.8. Matriz de consistencia.....</b>	<b>5</b>
<b>1.9. Justificación de la investigación .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Diseño Metodológico .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de la investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Población de estudio.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Muestra.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. Técnicas de recolección de datos .....</b>	<b>9</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>

2.1.	Antecedentes de la investigación.....	10
2.2.	Bases teóricas.....	14
2.2.1.	<b>Pandemia</b> .....	14
2.2.1.1.	<b>Inicio de la pandemia por COVID-19 en el mundo</b> .....	15
2.2.1.2.	<b>Aislamiento y su impacto</b> .....	15
2.2.1.3.	<b>Reacciones psicológicas ante la pandemia</b> .....	15
2.2.2.	<b>COVID-19</b> .....	16
2.2.2.1.	<b>Síntomas</b> .....	17
2.2.2.2.	<b>Prevención de COVID-19</b> .....	17
2.2.2.3.	<b>Medidas de protección</b> .....	18
2.2.2.4.	<b>Efectos de la problemática en colaboradores</b> .....	19
2.2.3.	<b>Rendimiento laboral</b> .....	21
2.2.3.1.	<b>Factores que influyen en el rendimiento laboral</b> .....	21
2.2.4.	<b>Elementos del rendimiento laboral</b> .....	22
2.2.5.	<b>Impacto de COVID-19 en el rendimiento laboral.</b> .....	24
2.3.	<b>Glosario de términos</b> .....	24
3.	<b>DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO</b> .....	26
3.1.	Discusión de los resultados cuantitativos.....	36
4.	<b>PROPUESTA</b> .....	37
4.1.	Título de la propuesta.....	37
4.2.	Justificación.....	37
4.3.	Objetivos.....	38
4.4.	Descripción de la propuesta.....	38
4.5.	<b>ESTRATEGIA</b> .....	40
5.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	42
6.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	43
7.	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	44
8.	<b>ANEXOS</b> .....	48

**INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1.- Matriz de consistencia.....</b>	<b>5</b>
<i>Tabla 2.- Descripción de la población de estudio .....</i>	<i>8</i>
<b>Tabla 3.- rendimiento en la tarea .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 4.- Impacto del Covid-19.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 5.- Rendimiento laboral .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 6.- Rendimiento laboral .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 7.- Acción de la empresa .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 8.- Acción de la empresa .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 9.- Acciones de la empresa .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 10.- Acciones de la empresa .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 11.- Trabajo en equipo .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 12.- Apoyo emocional .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 13.- Estrategias.....</b>	<b>40</b>

**INDICE DE GRAFICOS**

<b>Gráfico 1.- rendimiento en la tarea</b> .....	26
<b>Gráfico 2.- Impacto del Covid-19</b> .....	27
<b>Gráfico 3.- Rendimiento laboral</b> .....	28
<b>Gráfico 4.- Rendimiento laboral</b> .....	29
<b>Gráfico 5.- Acción de la empresa</b> .....	30
<b>Gráfico 6.- Acción de la empresa</b> .....	31
<b>Gráfico 7.- Acciones de la empresa</b> .....	32
<b>Gráfico 8.- Acciones de la empresa</b> .....	33
<b>Gráfico 9.- Trabajo en equipo</b> .....	34
<b>Gráfico 10.- Apoyo emocional</b> .....	35

## RESUMEN

La presente investigación se realizó a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”, con el objetivo de describir el impacto de la pandemia por COVID-19 en el rendimiento laboral en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta, para lo cual la metodología utilizada es cuantitativa y de campo, además se empleó como técnica de investigación: la encuesta, la cual consta de 10 preguntas apoyadas en las 4 dimensiones del rendimiento laboral; donde se analizan características relacionadas con: lealtad, rendimiento en la tarea, trabajo en equipo y determinación, generando así estrategias, el cual puede mejorar continuamente el rendimiento laboral de los empleados de manera duradera. Los resultados del análisis de la encuesta desarrollada ayudaron a identificar las deficiencias en la empresa hotelera. Al mismo tiempo, se obtuvo como resultados que la salud y estabilidad mental de los colaboradores se vio afectada y esto repercutió en el desempeño de sus actividades, concluyendo que los empleados se sentían temerosos de contagiarse en el momento de ejecutar sus labores establecidas, por ello, se plantea la propuesta de implementar estrategias que fortalezca su salud mental e incremente la motivación.

### **Palabras claves:**

Rendimiento laboral, competencias laborales, COVID-19

## **ABSTRACT**

The present research was carried out with the collaborators of the hotel company "Luz de Aurora", with the objective of analyzing the impact of the COVID-19 pandemic on work performance in the hotel company "Luz de Aurora" in the city of Manta, for which the methodology used is qualitative and field, in addition was used as a research technique: the survey, which consists of 10 questions supported by the 3 dimensions of impact of COVID-19 on job performance; where characteristics related to: action, behavior, labor competencies and responsibility are analyzed, thus generating the strategic plan, which can continuously improve the job performance of employees in a lasting way. The results of the analysis of the survey developed helped to identify the deficiencies in the hotel company. At the same time, considering the results obtained in the survey, the proposal with its respective conclusions and recommendations is presented.

### **Key words:**

Job performance, job competencies, COVID-19.

## 1. INTRODUCCIÓN

La pandemia por Covid-19 ha provocado cambios bruscos en la vida de las personas a nivel mundial, lo cual llevo a tomar medidas sanitarias de distanciamiento para contrarrestar el porcentaje de contagio. Las medidas tomadas por cada organización o empresa han generado diferentes efectos en la vida de los trabajadores, lo cual se ha visto reflejado en su rendimiento laboral.

Es por ello que la presente investigación busca analizar el impacto de la pandemia por Covid-19 en el rendimiento laboral en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta.

El presente trabajo investigativo inicia con la descripción y la formulación del problema, además se enuncian los objetivos y la delimitación, se formula la hipótesis y la determinación de las variables.

Además, la investigación se sustenta científicamente con la fundamentación teórica, la cual contiene estudios previos que resulta relevantes en el desarrollo de la investigación, bases teóricas y conceptos sobre la investigación.

La técnica de recolección de datos utilizada es la encuesta, misma que estuvo enfocada hacia los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”, cabe mencionar que mediante esta herramienta se pudo identificar el impacto que generó el Covid-19 en el rendimiento laboral.

La propuesta planteada consiste en el diseño de un plan de acción, el mismo que describe las actividades para dar solución a la problemática detectada.

Por último, se exponen las conclusiones y recomendaciones en base al objetivo general y a los objetivos específicos que orienta la presente investigación.

## **1. Diseño teórico**

### **1.1. Problema**

### **1.2. Planteamiento del problema**

La COVID-19, es una enfermedad causada por un virus denominado SARS-COV-2, siendo esta enfermedad de carácter altamente contagiosa, según la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2020) el virus empezó a propagarse rápidamente teniendo así la denominación de pandemia.

Además, ha tenido un fuerte impacto no solo en la salud pública, sino también en otros ámbitos como el económico, social y psicológico. Por esta razón, se menciona que la pandemia por COVID-19 ha provocado cambios en la vida de las personas a nivel mundial, este virus provocó que los gobiernos tomaran medidas sanitarias de distanciamiento.

Estas medidas, no solo afectaron a la población, también a las organizaciones debido que estos cambios han perjudicado la calidad de vida profesional que paulatinamente disminuye el rendimiento laboral que es definido como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Es el sistema singular para cumplir los objetivos y contiene una progresión de cualidades individuales, por ejemplo, capacidades, habilidades, requisitos y características que cooperan con la idea del trabajo.”. (Chiavenato, 2012)

Según la investigación de Alvites-Huamani, (2020) “Siendo el bienestar psicológico un curso único de prosperidad como resultado de la interrelación entre el clima y los diferentes límites humanos, de manera conjunta e individual, en la hora de la pandemia esta prosperidad de las personas se ha roto, incitando un desorden de sueño, abatimiento, desasosiego, ansiedad; lo que influye en su ejecución laboral.

En este contexto, en la empresa hotelera “Luz de Aurora” se indagará acerca del rendimiento laboral debido que durante la pandemia los colaboradores afrontaron situaciones que generaron temor, estrés y nerviosismo; por lo cual se determinará el impacto que presentaron en el rendimiento laboral.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo la pandemia por COVID-19 ha afectado el rendimiento laboral en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta?

### **1.4. Objeto de la investigación**

Rendimiento laboral

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

- Describir el impacto de la pandemia por COVID-19 en el rendimiento laboral en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar las estrategias que permiten fortalecer el compromiso de los colaboradores hacia la empresa.
- Detallar la conducta de los trabajadores en la ejecución de sus obligaciones laborales en tiempo de pandemia.
- Describir la importancia de la colaboración y distribución de tareas en los grupos de trabajo.
- Implementar estrategias que promuevan la motivación dentro de la organización.

### **1.6. Delimitación**

#### **1.6.1. Delimitación espacial**

Esta investigación se desarrollará en la empresa hotelera “Luz de Aurora”, en la ciudad de Manta.

#### **1.6.2. Delimitación temporal**

El desarrollo de esta propuesta investigativa se llevará a cabo en los meses de junio hasta octubre del año 2022.

### **1.6.3. Delimitación conceptual**

El proyecto de investigación propuesto se ajustará a las necesidades de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en lo que respecta al grado investigativo y el esquema de presentación para proyectos de tesis; para ello, se sustentará bibliografía, textos y estudios que aporten ideas y teorías sobre el efecto de la pandemia del Coronavirus en el rendimiento laboral; adicionalmente, además, se complementarán con el avance de puntos de vista especializados relacionados con temas, por ejemplo, el levantamiento estadístico, los ciclos, la organización y los fondos.

### **1.7. Formulación de hipótesis**

El rendimiento laboral sufrió afectación durante el tiempo de pandemia en la empresa hotelera “Luz de Aurora”

- Invertir en el bienestar de los trabajadores es una estrategia que permite el fortalecimiento del compromiso de los colaboradores hacia la empresa.
- Los colaboradores no tuvieron cambios de conducta durante la pandemia al momento de desarrollar sus labores.
- La colaboración y distribución de tareas fortalece el trabajo en equipo.
- La implementación de estrategias promoverá la motivación dentro de la organización.

### **Determinación de las variables**

#### **1.7.1. Variable**

Rendimiento laboral

## 1.8. Matriz de consistencia

Tabla 1.- Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología	Dimensiones	Indicadores
¿El rendimiento laboral se vio afectado durante la pandemia en la empresa hotelera “Luz de Aurora” de América?	<b>Objetivo general:</b> Describir el rendimiento laboral durante la pandemia en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta.	El rendimiento laboral sufrió afectación durante el tiempo de pandemia en la empresa hotelera “Luz de Aurora”	<b>Variable:</b> Rendimiento laboral	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Población:</b> 10 trabajadores.  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuestas	<b>Lealtad</b> <b>Rendimiento en la tarea</b> <b>Trabajo en equipo</b> <b>Determinación</b>	Afectividad al trabajo. Se contagio con el covid-19. Bajo rendimiento laboral. Tipo de síntomas. Tipos de prevención. Acciones psicológicas. Medidas de seguridad en pandemia. Motivación personal. Acciones de desarrollo del rendimiento laboral.
	<b>Objetivos específicos</b>	Invertir en el bienestar de los trabajadores es una estrategia que permite el fortalecimiento del compromiso de los colaboradores hacia la empresa.				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las estrategias que permiten fortalecer el compromiso de los colaboradores hacia la empresa.</li> </ul>	Los colaboradores no tuvieron cambios de conducta durante la pandemia al momento de desarrollar sus labores.				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detallar la conducta de los trabajadores en la ejecución de sus obligaciones laborales en tiempo de pandemia.</li> <li>Describir la importancia de la colaboración y distribución de tareas en los grupos de trabajo.</li> </ul>	La colaboración y distribución de tareas fortalece el trabajo en equipo.				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar estrategias que promuevan la motivación dentro de la organización</li> </ul>	La implementación de estrategias promoverá la motivación dentro de la organización.				

### **1.9. Justificación de la investigación**

Ecuador a raíz de la declaratoria mundial del COVID-19 experimentó una disminución en las ganancias del sector turístico, siendo Manta una Ciudad agradable turísticamente es una de las más afectadas en especial en el área hotelero, es por ello que uno de los motivos por el cual se realizara esta investigación es experimentar más de cerca el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Hotelera “Luz de Aurora” en la Ciudad de Manta.

En dichos instantes críticos para la humanidad a causa de la pandemia, es preciso de cambios para la reactivación de las actividades turísticas tanto económicas como laborales, donde la zona hotelera es parte sustancial de la cadena de costo de esta actividad.

Evidentemente los beneficiarios de esta investigación serán los trabajadores, así como la misma Empresa, preparándolos para contestar a una crisis como la pandemia del Covid19 y brindando soluciones más efectivas, varias lecciones van a ser aprendidas en retrospectiva, ofreciendo alternativas que lleven a excelentes resultados y dichos resultados sean la táctica más eficaz a corto plazo.

## **2. Diseño Metodológico**

Para la realización del proyecto de investigación, es conveniente tener una información definida sobre los posibles tipos de investigación, así como otras perspectivas esenciales, tal como se detalla a continuación:

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

La investigación se basa en el tipo de estudio de campo, dada que la recolección de datos del presente proyecto se la realizará en la Empresa Hotelera “Luz de Aurora”, Manta. Además, será descriptivo porque Hernández (2014) determina que esta técnica "busca determinar las propiedades, cualidades y perfiles de las personas, agrupaciones, redes, ciclos, objetos o cualquier otra peculiaridad que se exponga a la investigación.”

Es decir, que mediante la aplicación de este método, con la información recolectada se podrán identificar las necesidades de la empresa hotelera “Luz de Aurora”.

También, será cuantitativa porque mediante una encuesta se recolectará datos que faciliten una mejor comprensión del problema de investigación.

### **Exploratorio**

Según (ulaonline, 2014) ”La investigación exploratoria no busca dar sentido al objeto de estudio, sino seleccionar información, reconocer antecedentes generales, ubicar aspectos relevantes, como tendencias y relaciones potenciales entre variables que habrán de examinarse a profundidad en futuras investigaciones”.

Por ello, se ejecutará un análisis evaluativo de la situación actual en la empresa “Luz de Aurora” estableciendo posibles problemas en su entorno, basándose en la necesidad de un rendimiento laboral eficiente.

## 2.2. Población de estudio

Según el autor del libro “Metodología de la investigación” (Urbe, 2015) define a la población como “una agrupación limitada o interminable de componentes con cualidades normales a los que se ampliarán las conclusiones de la investigación. Esto está delimitado por el tema y por los objetivos del estudio”.

En el presente trabajo la población estará conformado por los empleados de la empresa “Luz de Aurora” que son los elementos involucrados directamente con el problema de investigación, por lo que se va a trabajar con toda la población que está compuesta por 10 personas, mismos que se han repartido de la siguiente manera:

*Tabla 2.- Descripción de la población de estudio*

Denominación	Áreas	Universo
Administrador	Administración	1
Recepcionista	Administración	1
Asistente de Talento Humano	Administración	1
Personal de limpieza	Auxiliar	4
Conserje	Auxiliar	1
Guardia	Auxiliar	2
TOTAL		10

Fuente: “Luz de Aurora”  
Elaborado por: Mabel Macias

## 2.3. Muestra

Se denomina muestra a un grupo de componentes elegidos y separados de una población con la intención de encontrar algún rasgo de esa población y a la luz de la propuesta de que los fines formados, acerca de la muestra, son igualmente legítimos para la población de la que se ha extraído. (Vera, 2015)

Sin embargo, para la presente investigación se trabajará directamente con todos los colaboradores de la empresa “Luz de Aurora”, debido a que la población es netamente pequeña no hay necesidad de aplicar muestreo.

#### **2.4.Técnicas de recolección de datos**

La presente investigación será de carácter cuantitativo, de manera que para la recolección de la información se aplicará la técnica de la encuesta por lo que procederá a realizar un cuestionario a los colaboradores de la empresa, de manera que esta técnica servirá de ayuda para diagnosticar también la problemática en relación con el rendimiento laboral.

Sierra, (2008) señala que las técnicas, “son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”.

## **2. MARCO TEÓRICO**

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

Mediante las investigaciones que guardan semejanza con el presente estudio, se tiene los siguientes antecedentes; además que aportan con estudios y conocimientos más oportunos en el área que se está investigando.

Ballena et al., (2021) realizó la investigación titulada “Impacto del confinamiento por COVID-19 en la calidad de vida y salud mental”. El propósito de este artículo fue brindar información sobre cómo afecta el confinamiento y aislamiento social por la pandemia a la calidad de vida y salud mental. Entre las conclusiones se obtuvo: la pandemia de Coronavirus ha obligado al gobierno focal y territorial a hacer esfuerzos rápidos para prevenir la propagación de la enfermedad y contener el ritmo de la infección y la mortalidad de forma innegable. Sea como fuere, debido a la restricción por la pandemia, ha habido ramificaciones en la fuerza de los individuos e impactado en el ámbito laboral, social, financiera, mental y además físico.

Sandoval (2020), en su investigación denominada: “Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores”. Siendo su principal objetivo describir el impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral. La metodología utilizada para esta investigación es fenomenológica, con un enfoque cualitativo debido que no diferencia sistemas fácticos, sino que depende de declaraciones, realidades y encuentros vividos por los especialistas, donde no se permite resumir las consecuencias de este fenómeno. Se concluye que la COVID-19 ha establecido un fuerte impacto en el vínculo laboral, debido que a causa de la crisis económica generada hubo una reducción de trabajadores. Por otra parte, la autora manifiesta que los puntos a reforzar para incrementar el rendimiento laboral son la comunicación y el trabajo en equipo.

Valle (2021) realizó la siguiente investigación, “El Impacto del Covid-19 y la reorganización laboral en el estrés laboral durante el aislamiento obligatorio”. El objetivo principal de esta

exploración era abordar el efecto de la pandemia de Coronavirus en la presión laboral. La presente revisión es un tipo de exploración esclarecedora donde se detalla todo lo relacionado con el rediseño de los métodos de ejecución del trabajo. Así, se muestra que la vida de funcionamiento no está excluida de las ocasiones angustiosas, los arreglos y las variaciones que las asociaciones proponen para su contrarrestar y regular implican una revisión prácticamente duradera, en consecuencia, es crítico preguntar sobre el efecto que la pandemia de Coronavirus ha tenido en la presión de trabajo, esto además conectado al rediseño de los tipos de ejecución de trabajo durante el tiempo de represión obligatoria.

Bellido Medina. Et al (2021) en su trabajo denominado *Effects of Covid-19 on work stress*, reflejan los resultados del análisis del estrés laboral en servidores públicos. Teniendo en cuenta los factores sociolaborales presentes en la época de la pandemia provocada por el Coronavirus. Los resultados muestran que hay un grado medio de estrés en el trabajo, teniendo en cuenta que son especialistas dinámicos y que en el camino al trabajo y durante la jornada de funcionamiento se presentan a jugar con las circunstancias. La revisión ha permitido concluir que las circunstancias de bienestar continuas son un factor de presión en los funcionarios locales, que afecta a su ejecución laboral.

Por esta razón, el anuncio de la pandemia del Coronavirus en 2020 afectó esencialmente a la economía mundial, obligando a las asociaciones empresariales a ajustar tipos de coherencia empresarial, por ejemplo, el trabajo en casa, para mantener el beneficio y la eficiencia en las diferentes áreas financieras, añadiendo además la tranquilidad y la estabilidad laboral de sus representantes y socios. Al realizar el trabajo en casa de forma receptiva, se involucraron factores de impacto, vistos como un beneficio o perjuicio en la administración de la presentación de los individuos en cuanto a la satisfacción individual y agregada de los objetivos esenciales de las asociaciones. El fin fundamental era que los trabajadores se sintieran más felices trabajando con esta

metodología. Se distinguieron como factores poderosos para la ejecución del trabajo el uso eficaz del tiempo, la conexión entre el trabajo y el bienestar emocional y las interrupciones en el clima de trabajo en casa. Es fundamental que las asociaciones garanticen la organización de los recursos humanos, pero también que fortalezcan sin cesar perspectivas como la responsabilidad jerárquica, la independencia, la inspiración, la correspondencia y el giro experto. (Alvarez, 2021).

Además, Ruiz-Frutos & Gómez-Salgado (2021) mediante su investigación sobre los efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora han constatado que la pandemia dentro del entorno laboral afecta de manera enfática al bienestar emocional de los trabajadores debido a las circunstancias laborales excepcionalmente exigentes. El sentido de la coherencia (SOC) es entendido como la capacidad de las personas para percibir una situación estresante como comprensible, manejable y significativa, lo que les permite utilizar sus recursos para afrontarla de forma eficaz.

Por consiguiente, los altos niveles de estrés provocados por la pandemia por COVID-19 pueden comprender factores de riesgo para la mejora del trastorno por agotamiento. El trastorno de burnout se describe por un conjunto de efectos secundarios que significan el cansancio del trabajador, aparecido por la ausencia de energía física y mental, la pérdida de interés en el trabajo y la degradación de la identidad saludable. Los resultados de la condición son tristes para el individuo y la asociación debido a la disminución del bienestar biopsicosocial, la inasistencia, el presentismo, la decepción laboral y el abandono de la fuerza de trabajo. (Mero Quijije, Salas Tomalá, Acuña Cedeño, & Bernal Gutierrez, 2021).

De igual manera, Santiago-Torner (2021) en su investigación sobre: Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación y contacto en cuanto a la ejecución jerárquica, se propuso investigar la conexión entre la naturaleza de la vida laboral y la ejecución jerárquica, en un clima penetrado por la infección, en el sistema de una organización del área eléctrica colombiana, se utilizó

un plan no exploratorio, condicional, correlacional/causal con una metodología cuantitativa. Asimismo, los descubrimientos fundamentales de este trabajo son los siguientes: se establece una extraordinaria correspondencia -  $r= 0,913$  - entre los factores de calidad de vida laboral y ejecución, se confirma que las variedades expertas y los comportamientos de la organización empezaron a confrontar la alerta de bienestar mundial construyendo realmente la impresión de CVL y ejecución laboral, por lo que se crean mutuamente conexiones inequívocas y fuertes con los elementos de circunstancias laborales, relaciones humanas y cooperación dinámica del colega en circunstancias que le influyen..

Por otra parte, Escobar Zambrano (2021) manifiesta que ofrecer un dispositivo de seguimiento y mejora constante de la evaluación de la presentación tendrá un enorme compromiso en la eficiencia de los compañeros de equipo de la región gerencial de la Organización, a la luz de la crítica convincente y factible bajo cualquier clima o realidad social. La recopilación de información fue terminada a través de una revisión que fue aplicada a 30 representantes del área gerencial de Comercializadora de Agroquímicos, con el propósito de obtener datos sobre la situación de la Organización y así proponer una mediación que permitiera trabajar en la eficiencia de los grupos a través de un desarrollo satisfactorio de las jefaturas. Los resultados primarios fueron que faltaba correspondencia entre su jefe cercano y los asociados, por lo que se sentían desmotivados, además veían que sus jefes no se interesaban por lo que hacían, no recibían la ayuda importante y perdían seguridad.

Ruiz Herrera (2022) realizó la investigación sobre “Análisis de desempeño laboral durante el COVID-19 en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil”. Este estudio es examinar la ejecución del trabajo durante la pandemia del Coronavirus en las organizaciones de la zona norte de la ciudad de Guayaquil. Se considera importante incrementar la ejecución del trabajo para hacer frente a la emergencia financiera provocada por la pandemia del Coronavirus. La investigación

concluye que los trabajadores de la organización deben desarrollar aún más la colaboración, el empleo de la administración, la dirección a la grandeza, la compasión social, la dirección del cliente, la calidez en la consideración, la alegría en el trabajo sin cesar bajo tensión para que el trabajo produzca los resultados fundamentales. El gesto en las regiones, por ejemplo, los sentimientos, la economía y los puntos de vista sociales es igualmente clave en la ejecución del trabajo, ya que, en el caso de que el socio no domine lo que está sucediendo, amplía los resultados concebibles de estar ocupado mientras toma nota de las llamadas y, posteriormente, producir una asistencia terrible que influiría en los puntos de administración.

Por último, Reyes Neyra, Arce Delgado, Cruz Sotomayor, & Portilla Paucara (2021) describen el bienestar emocional y la prosperidad mental del profesorado de bienestar durante la pandemia de Coronavirus, así como la presión y la presión posterior que se produce debido a la circunstancia de la vulnerabilidad, de la gestión del tormento, la miseria y la muerte de las personas por un alcance monstruoso. Asimismo, retrata los sentimientos que experimentan por el cambio extremo de su trabajo y las nuevas formas de vida para salvaguardar su bienestar. Este estudio se realiza para poner de manifiesto la importancia de cuidar el bienestar psicológico y proponer procedimientos que contribuyan a disminuir las consecuencias negativas para la prosperidad mental del personal sanitario.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Pandemia**

Se denomina como pandemia a la transmisión mundial de una nueva enfermedad. Por ello, en Medicina y Salud Pública (2020) se considera que “el término pandemia establece un alcance general o universal que ha generado pérdidas a numerosas naciones o que ataca a prácticamente toda la población de un territorio o localidad”.

Posteriormente, es muy posible que se perciba como un brote de infección que puede transmitirse fácilmente, extenderse a más de unas cuantas naciones e influir en un enorme número de individuos.

Además, las epidemias han provocado un número importante de muertes, incluso de catástrofes demográficas, y han modificado con frecuencia la historia.

En Ecuador, se llevaron a cabo algunas medidas para reforzar el marco de bienestar, en particular centrándose en la seguridad de la fuerza de trabajo de bienestar debido que la pandemia se situó como un enemigo salvaje que de alguna manera parecía no tener ninguna solución para neutralizar o detener inmediatamente.

#### **2.2.1.1. Inicio de la pandemia por COVID-19 en el mundo**

En diciembre de 2019, otro tipo de Covid llamado SARS-CoV-2 fue encontrado en la ciudad de Wuhan en China, siendo la razón de la enfermedad llamada Coronavirus; a partir de esta aparición y el episodio resultante de la enfermedad en todo el continente.

#### **2.2.1.2. Aislamiento y su impacto**

Las organizaciones de diversas áreas como la industria de viajes, vuelos, diversión, transporte, producción, gastronomía, cordialidad y desarrollo, han presentado un efecto monetario debido a la suspensión de actividades en todo el mundo.

Por ello, (Bárcena, 2020) plantea que "la pandemia afectará de manera devastadora a la economía mundial, en vista de que la enfermedad pone en peligro el bienestar humano e influye en una economía mundial debilitada, ya que influye tanto en la parte bursátil como en la de intereses".

#### **2.2.1.3. Reacciones psicológicas ante la pandemia**

Según la revista National Terrorism Advisory System, (2022) las respuestas psicológicas ante una pandemia pueden ser las siguientes:

- Las reacciones mentales a una pandemia suelen ser suaves, pero en cualquier caso pueden notarse los resultados a largo plazo; dependen de cualidades individuales específicas, como el prejuicio a la vulnerabilidad, la impotencia a la enfermedad o la inquietud.
- El estrés emocional tiene resultados neurobiológicos, que mejoran la probabilidad de perturbar las enfermedades existentes y la debilidad para cumplir con las reglas de un tema psicológico, especialmente la tensión agobiante, el descanso y los problemas de presión intensa.
- El estrés es el estado en el que la forma de vida se ve comprometida y accidentada por la actividad de los especialistas que ponen en riesgo el estado de bienestar del sujeto, el cual se produce por diversas variables que se enfrentan orgánica y mentalmente además de los problemas y tensiones regulares que el sujeto ve en su circunstancia actual, la asociación y el trabajo de los ejecutivos.

### **2.2.2. COVID-19**

“Enfermedad respiratoria muy contagiosa producida por el virus SARS-CoV-2 se cree que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona tose, estornuda o habla” (Instituto Nacional del Cáncer, 2020)

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (2021) expresa que “las personas mayores o con enfermedades de base poseen más posibilidades de desarrollar de manera grave este coronavirus”.

Por consiguiente, El coronavirus es la enfermedad que puso en alerta al mundo entero por el gran índice de mortalidad que ha provocado, además, esta infección creó cambios a nivel social. En consecuencia, todo el tiempo, para evitar y salvaguardar la vida de las personas, se tomaron medidas, por ejemplo, la represión en los hogares para controlar la propagación de la infección.

### **2.2.2.1. Sintomas**

“Los síntomas notificados por personas con COVID-19 varían desde leves hasta los graves. Pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus” (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2022).

Los principales síntomas son:

- Fiebre o escalofríos
- Tos
- Dificultad para respirar
- Dolores musculares y corporales
- Dolor de cabeza
- Pérdida reciente del olfato o el gusto
- Dolor de la garganta
- Congestión o moqueo
- Náuseas o vómitos

### **2.2.2.2. Prevención de COVID-19**

se orienta hacia un mayor desarrollo de las prácticas generales de cuidado de uno mismo que se suman para mantener alejada la transmisión de la infección que compromete el marco respiratorio, así como los problemas inesperados relacionados..

De esta manera, La Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil (2021) señala que las buenas prácticas de autocuidado, cuidado y prevención son:

- Lavado de manos varias veces con agua y jabón, especialmente antes de comer, después de ir al baño, utilizar transporte público.

- Cubrirse la boca al toser o estornudar, usa la parte interna del codo o utiliza un pañuelo limpio, lávate las manos o usa alcohol en gel.
- No automedicarse.
- No enviar a unidades educativas a niños que presenten fiebre, tos, dolor de garganta y moqueo.
- Evitar compartir bebidas, alimentos y accesorios de uso personal.
- No saludar con beso, ni abrazo
- No escupir en las calles
- Uso de mascarilla en espacios cerrados donde exista aglomeración

### **2.2.2.3. Medidas de protección**

Las medidas de protección se usan para crear barreras entre las personas y los microbios.

Además, se debe tener en cuenta que sistema de salud pública tiene debilidades que dificultan brindar una atención óptima. Es importante seguir todas las convenciones de seguridad para disminuir la transmisión de la infección destructiva. Por ello, es importante adoptar las siguientes medidas:

- Distanciamiento social: El distanciamiento social en lugares cerrados y al aire libre es una forma básica para disminuir la propagación del COVID-19 (Cruz Roja Americana, 2020).

Asimismo, el distanciamiento social se debe practicar mediante:

- ✓ Distancia de 6 pies de las demás personas.
  - ✓ Evitar reuniones en grupos, incluso en casas de amigos, parques, restaurantes u otros lugares.
- Uso de mascarilla: Las mascarillas deben utilizarse como parte de una estrategia integral de medidas para suprimir la transmisión y salvar vidas; el uso de una mascarilla por sí sola no

basta para proporcionar una protección adecuada contra la COVID-19 (Organización Mundial de la Salud, 2020).

#### **2.2.2.4. Efectos de la problemática en colaboradores**

- Episodio depresivo: Los episodios agobiantes comunes, independientemente de la fuerza con la que se produzcan (suaves, moderados, graves), el paciente padecerá cambios en el estado de ánimo, tendrá una disminución de la energía y realizará menos ejercicios, ya que la capacidad de concentración y apreciación se ven comprometidas, disminuyendo con el resultado final de mostrar cansancio al menor esfuerzo. El agotamiento escandaloso o su vibración desencadena varios efectos secundarios como los siguientes:
  - Pérdida de interés o capacidad para apreciar ejercicios significativos que eran habitualmente placenteros.
  - No aparición de respuestas cercanas a ocasiones o ejercicios que típicamente producen una reacción emocional.
  - Levantarse en la mañana dos horas antes de lo previsto.
  - Deterioro del estado de ánimo por la mañana.
  - Presencia objetiva de retroceso o tumulto psicomotor (notado por personas ajenas).
  - Disminución de apetito.
  - Reducción de peso (5% o una cantidad mayor de peso corporal en el último mes).
- Trastorno adaptativo: El trastorno de adaptación trata sobre las condiciones emocionales de malestar y los cambios cercanos al hogar o las influencias inquietantes que impiden los ejercicios sociales, que se manifiestan en el momento de la transformación a un cambio histórico crítico o a una situación desagradable que altera la vida. En un caso concreto, los

estresores influyen en la honestidad de la persona, ya que estos estresores son uno de los impulsores esenciales para la mejora de la cuestión versátil (Centro Nacional de Estadísticas de Salud, 2022).

- Trastorno de ansiedad fóbica: El trastorno de Ansiedad fóbica pertenece al grupo de trastorno de ansiedad donde esta se produce problemas de malestar donde el nerviosismo se crea sin nadie más o por ciertas circunstancias "peligrosas". Según "Estas circunstancias son naturalmente se mantuvo lejos de o soportado con temor. La ansiedad del paciente puede centrarse en los efectos secundarios independientes, como las palpitaciones o la sensación de desmayo, y con frecuencia se relaciona con las aprensiones opcionales de estirar la pata, dejarse llevar por completo". Vale la pena centrarse en que, el malestar fóbico y el abatimiento llegan a coincidir en ser generadores de presión a pesar de la inevitable aprensión a entrar en contacto con la circunstancia fóbica (Centro Nacional de Estadísticas de Salud, 2022).
- Síndrome de Burnout: es una reacción a la presión del trabajo; es un encuentro hecho de comprensiones, sentimientos y perspectivas pesimistas hacia el trabajo y las personas relacionadas con su trabajo. Esta infección se ha distinguido como un riesgo para las profesiones relacionadas con el trabajo con personas, como la formación, el bienestar y los recursos humanos (Centro Nacional de Estadísticas de Salud, 2022).

La presión laboral es el propio estrés que perturba el bienestar físico y psicológico del trabajador, influye en su ejecución laboral y afecta directamente a la organización. Una apertura continua a los factores de estrés laboral puede llevar a los expertos que trabajan en contacto continuo con las personas a experimentar un trastorno de Burnout.

### 2.2.3. Rendimiento laboral

“El rendimiento laboral se refiere a la actitud que manifiesta el colaborador en el desarrollo de sus obligaciones dentro de su puesto de trabajo” (Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo, 2018).

De esta manera, cabe mencionar que el rendimiento laboral es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas debido que se representa lo que en realidad realiza el trabajador, por ello, son importantes la eficiencia, calidad y productividad con que se ejecuta las actividades laborales.

#### 2.2.3.1. Factores que influyen en el rendimiento laboral

Según (Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora, & Naranjo, 2018) consideran que los factores que intervienen en el rendimiento laboral son:

- Motivación
- Ambiente de trabajo
- Establecimiento de objetivos
- Reconocimiento del trabajo
- La formación y desarrollo profesional

#### 2.2.3.2. Dimensiones del rendimiento laboral

En 1985, el autor Borman desarrolla un modelo de rendimiento laboral de cuatro dimensiones, las cuales fueron: rendimiento en la tarea, lealtad, trabajo en equipo y determinación.

- **Rendimiento a la tarea:** Según Borman, (1985) el rendimiento en la tarea es el grado en el que un empleado demuestra la competencia en actividades que son formalmente reconocidas y que contribuyen al núcleo técnico de la organización directa o indirectamente.

- **Lealtad:** Se refiere a la capacidad de fomentar el compromiso de los colaboradores, su esfuerzo y fidelidad hacia una empresa. Estos empleados son fieles a los objetivos de la organización, poseen fuertes sentimientos de responsabilidad, cuidado y vinculación. (Borman, 1985)
- **Trabajo en equipo:** se define como un número de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque común, por los cuales se hacen mutuamente responsables. (Borman, 1985)
- **Determinacion:** Se agrupa el compromiso y la moral en el desempeño de las actividades propias del cargo en la organización. (Borman, 1985)

#### **2.2.4. Elementos del rendimiento laboral**

Los elementos de rendimiento laboral son características, cualidades o cualidades individuales que se esperan para que los trabajadores muestren una ejecución aceptable en un trabajo específico, trabajo o grupo, por lo que la administración superior de una asociación debe elegir los atributos que mejor subrayan las características esenciales para que los representantes desempeñen eficazmente sus compromisos y objetivos. Los principales componentes de esta manera se enmarcan momentáneamente a continuación:

- **Habilidades relacionales:** la adecuación con la que el trabajador presenta datos precisos, tanto verbalmente como por escrito.
- **Asociaciones con los demás:** el grado en que el representante establece asociaciones seguras con los asociados (por ejemplo, ser una persona cooperativa decente, ser cuidadoso y servicial con los colaboradores).

- Capacidad de trabajar sin ayuda: el grado en que el representante puede trabajar por su cuenta, sin requerir casi ninguna supervisión, así como ser independiente a la hora de asumir las obligaciones del trabajo.
- Precisión del trabajo: el grado en que el representante comete errores o faltas que requieren corrección.
- Colaboración: es el grado en que el representante ayuda a los directivos, a los socios y a las personas para las que se realiza el trabajo.
- Fiabilidad: es el grado en el que se puede confiar en que el representante cumpla con los planes para realizar el trabajo y satisfaga las obligaciones y responsabilidades de sus obligaciones.
- Utilización del tiempo de trabajo: es la adecuación y eficacia con la que el representante se propone su oportunidad de realizar los encargos del trabajo (por ejemplo, no aguanta hasta lo más tarde posible para ir desgranando actividades importantes).
- Versatilidad: el grado en que el representante puede adaptarse a los cambios de trabajo o de asociación..
- Disposición a aprender: el grado en que el trabajador necesita informarse sobre su trabajo y plantea preguntas inteligentes al respecto.
- Horarios de trabajo: es la medida en que el empleado termina el trabajo de forma productiva y cumple realmente con las limitaciones de tiempo..
- Puntualidad: es la medida en que el empleado solicita datos sobre el trabajo y las tareas/acuerdos a la hora predefinida.
- Seguridad: es la medida en que el empleado sigue los ensayos de bienestar establecidos y revisa los ensayos de trabajo peligrosos.

- **Mentalidad de trabajo ideal:** es el grado en que el representante muestra interés y energía por su trabajo e invierte mucho en lo bien hecho.
- **Conocimiento del trabajo:** es la medida en que el empleado conoce los detalles del trabajo y sigue los procedimientos establecidos.
- **Cantidad de trabajo:** es el grado en que el representante entrega una medida adecuada de trabajo para cumplir con los tiempos sobre los que tiene control.
- **Naturaleza del trabajo:** el grado en que el representante termina de forma impecable, total y precisa las responsabilidades asignadas según las normas de calidad establecidas.

### **2.2.5. Impacto de COVID-19 en el rendimiento laboral.**

La pandemia por COVID-19 ha trascendido en todos los ámbitos donde interactúan los seres humanos, por ello, el rendimiento laboral ha sufrido un gran impacto debido al surgimiento de nuevos riesgos que afectan tanto la salud como el bienestar laboral de los trabajadores (Bellido Medina, Gamarra, Aguilar, & Pastor, 2021).

Por esta razón, resulta significativo mencionar todos los cambios que se han presentado en el sector laboral como: altas demandas de trabajo para unos cuantos, mientras para otros han existido despidos inmediatos, teletrabajo, por consiguiente estas permitas han originado situaciones de agustia, temor, desconfianza e incremento de los niveles de estrés.

### **2.3. Glosario de términos**

**Contagio:** Transmisión de una enfermedad, por lo general infecciosa, de un individuo a otro.

**Coronavirus:** Tipo de virus que produce diversas enfermedades respiratorias en los seres humanos, desde el catarro a la neumonía o la COVID.

**COVID-19:** Síndrome respiratorio agudo producido por un coronavirus. COVID-19

**Distanciamiento:** Acción y efecto de distanciar o distanciarse.

**Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

**Teletrabajo:** Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.

### 3. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

#### Rendimiento en la tarea

**Pregunta 1:** ¿Durante la pandemia, como se sintió en su puesto de trabajo?

*Tabla 3.- rendimiento en la tarea*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ansioso	1	10%
Nervioso	6	60%
Desmotivado	3	30%
Tranquilo	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 1.- rendimiento en la tarea**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

#### Análisis

De acuerdo con el criterio de las personas encuestadas, se ha podido determinar cómo se sintieron los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”, obteniendo como resultado que el 60% de los colaboradores se sintieron nerviosos, 30% indican que estuvieron desmotivados y un 10% manifiestan que presentaron ansiedad en el desempeño de sus funciones en el puesto de trabajo durante la pandemia.

Se puede apreciar que el 60% de los encuestados se sintió nervioso y un 30% desmotivado que suman un 90% de acciones mentales en el trabajador, por cuya razón su rendimiento laboral es totalmente bajo. Este resultado nos permite ir planteando acciones de mejora a través de charlas de motivación.

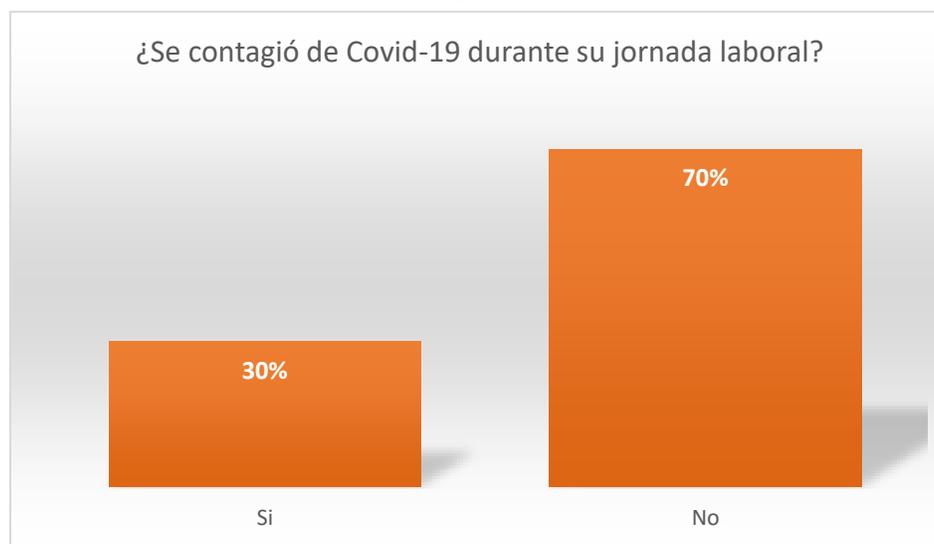
**Pregunta 2:** ¿Se contagió de Covid-19 durante su jornada laboral?

*Tabla 4.- Impacto del Covid-19*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 2.- Impacto del Covid-19**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

### **Análisis**

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 70% más de la mitad de los colaboradores encuestados no se contagiaron del Covid-19 durante sus jornadas laborales.

El nivel de contagio fue mínimo por las medidas preventivas como el uso de mascarilla, el respectivo lavado de manos, el distanciamiento medidas que fueron efectivas las mismas que deberán ser tomadas en cuenta para posibles contagios.

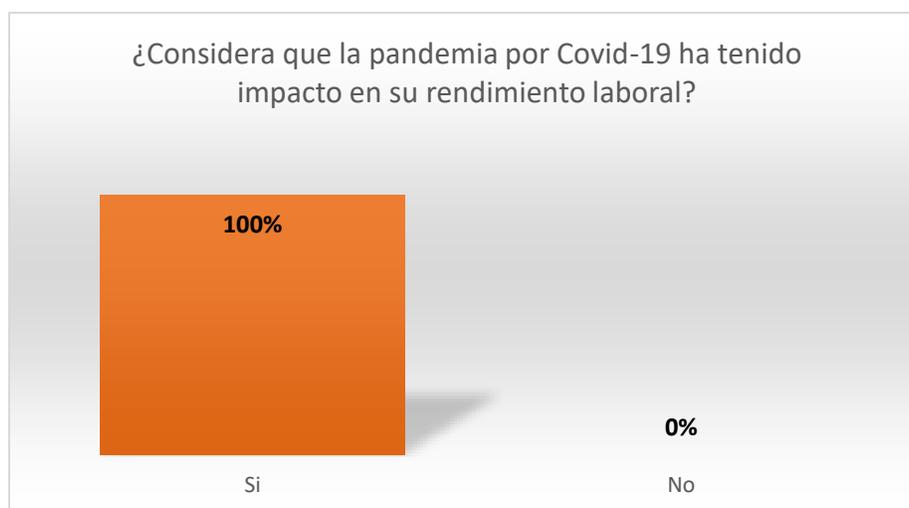
**Pregunta 3:** ¿Considera que la pandemia por Covid-19 ha tenido impacto en su rendimiento laboral?

*Tabla 5.- Rendimiento laboral*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 3.- Rendimiento laboral**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

### **Análisis**

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido identificar que el 100% de los colaboradores manifestaron que la pandemia por Covid-19 impacto en el desempeño de sus actividades laborales.

Se comprueba que el rendimiento laboral disminuyo considerablemente por los efectos de la pandemia covid-19, resultados que van a permitir en mi propuesta elaborar estrategias para trabajar en la salud psicológica y emocional y fortalecer la motivación en los trabajadores para que su rendimiento laboral mejore.

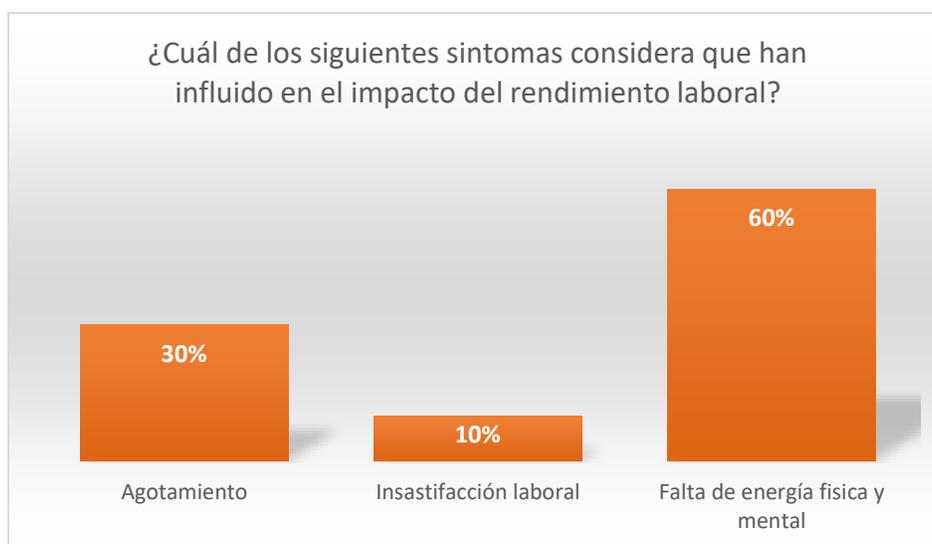
**Pregunta 4:** ¿Cuál de los siguientes síntomas considera que han influido en el impacto del rendimiento laboral?

*Tabla 6.- Rendimiento laboral*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agotamiento del trabajador	3	30%
Insatisfacción laboral	1	10%
Falta de energía física y mental	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 4.- Rendimiento laboral**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

### **Análisis**

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido identificar que el 60% de los colaboradores se sintieron sin energía física o mental para desempeñar sus labores diarias, por lo que se puede mencionar que su rendimiento laboral se vio afectado.

## Lealtad

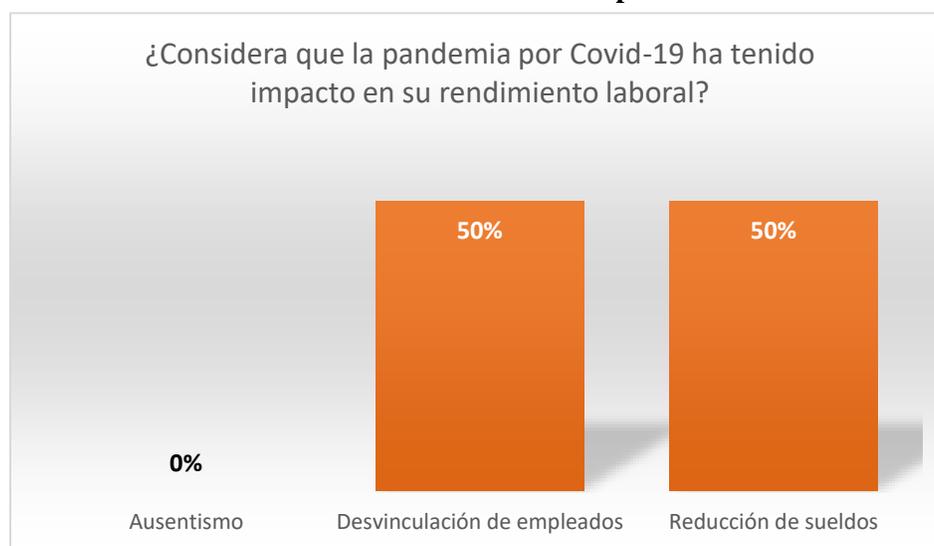
**Pregunta 5:** ¿Cuál fue la situación de la empresa frente a la emergencia de Covid-19?

*Tabla 7.- Acción de la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ausentismo	0	0%
Desvinculación de empleados	5	50%
Reducción de sueldos	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 5.- Acción de la empresa**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

## Análisis

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido determinar que las acciones realizadas por la empresa hotelera “Luz de Aurora” han sido: desvinculación de sus empleados y reducción de sueldos.

En siguiente análisis nos refleja que los trabajadores encuestados sufrieron situaciones económicas extremas por la reducción de sueldo y desvinculación de los empleados, sumado a la enfermedad y a incertidumbre familiar fueron causas para el bajísimo rendimiento laboral.

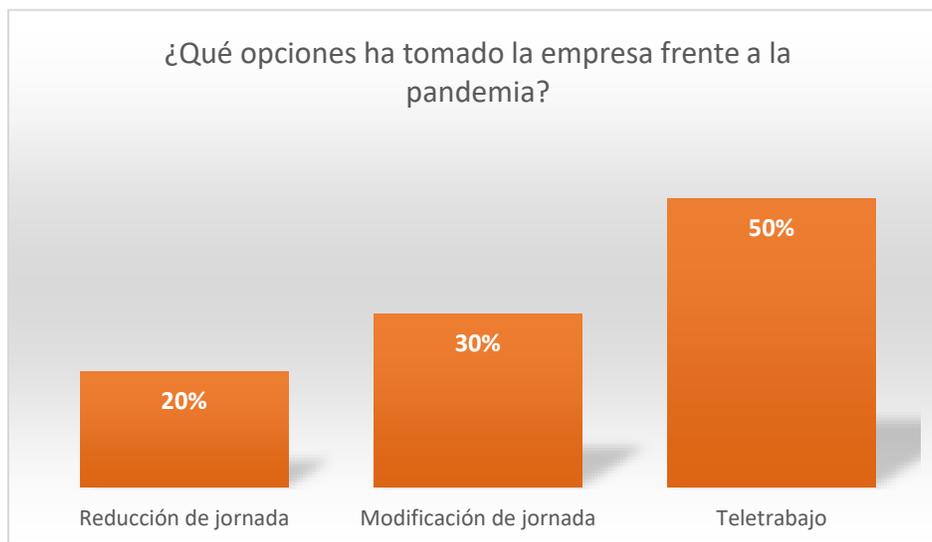
**Pregunta 6:** ¿Qué opciones ha tomado la empresa frente a la pandemia?

*Tabla 8.- Acción de la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reducción de jornada	2	20%
Modificación de jornada	3	30%
Teletrabajo	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 6.- Acción de la empresa**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

### **Análisis**

De acuerdo con el criterio de las personas encuestadas, se ha podido identificar que entre las acciones ejecutadas por la empresa durante la pandemia ha sido, reducir la jornada de trabajo a aquellas personas que realizan actividades de limpieza, mientras que los colaboradores del área administrativa han desempeñado sus labores mediante el teletrabajo.

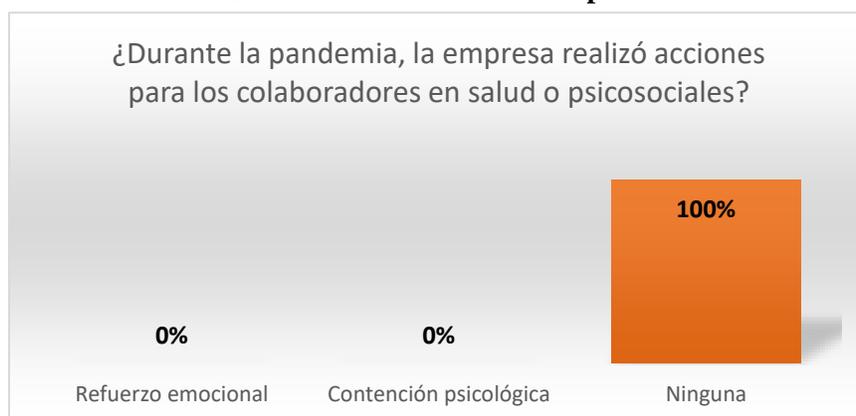
**Pregunta 7:** ¿Durante la pandemia, la empresa realizó acciones para los colaboradores en salud o psicosociales?

*Tabla 9.- Acciones de la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Refuerzo emocional	0	0%
Contención psicológica	0	0%
Ninguna	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 7.- Acciones de la empresa**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

### **Análisis**

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, ha permitido conocer que empresa no ha realizado ninguna actividad que fortalezca la salud física y emocional de sus colaboradores durante el tiempo de pandemia.

Realizar capacitaciones con profesionales de la psicología para así poder fortalecer la salud física y emocional de los colaboradores para un mejor rendimiento laboral.

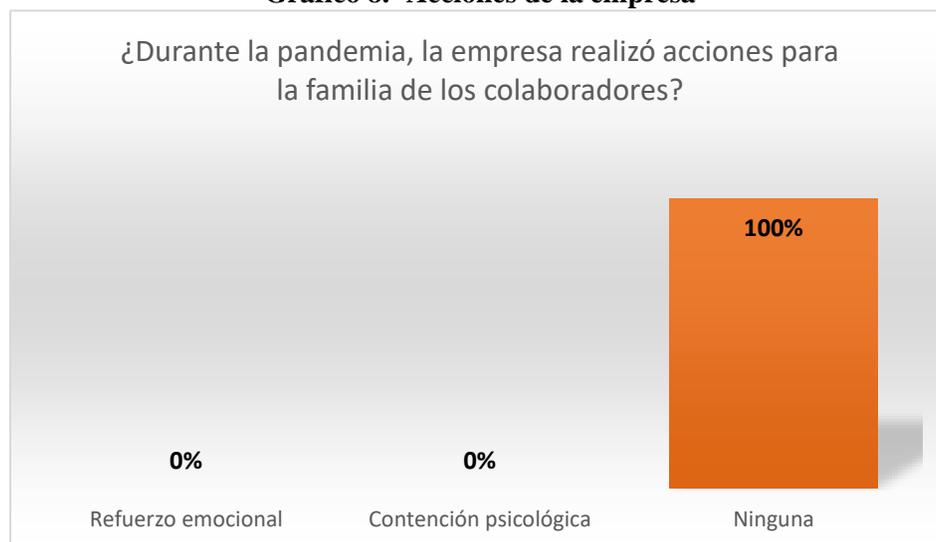
**Pregunta 8:** ¿Durante la pandemia, la empresa realizó acciones con la familia de los colaboradores?

*Tabla 10.- Acciones de la empresa*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Refuerzo emocional	0	0%
Contención psicológica	0	0%
Ninguna	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 8.- Acciones de la empresa**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

### **Análisis**

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido conocer que la empresa no realizó ninguna acción de protección para la familia de los colaboradores en el tiempo de la pandemia por Covid-19.

Generar un plan de protección a la familia de los colaboradores daría resultados positivos ya que así se pueden mantener seguros y tranquilos los trabajadores.

## Trabajo en equipo

**Pregunta 9:** ¿Cómo fueron distribuidas las actividades laborales en la empresa durante la pandemia?

*Tabla 11.- Trabajo en equipo*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Teletrabajo	10	100%
Formar equipos para actividades específicas	10	100%
Reasignar roles	10	100%
TOTAL	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 9.- Trabajo en equipo**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera "Luz de Aurora"*

### Análisis

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido determinar mientras algunos de los colaboradores realizaban teletrabajo, otros desempeñaban sus funciones de manera presencial. Además, ante el desafío de la pandemia se reforzó el rol de los equipos para llevar a cabo tareas específicas.

## Determinación

**Pregunta 10:** ¿Considera que se deben realizar acciones de desarrollo y apoyo emocional a los colaboradores?

*Tabla 12.- Apoyo emocional*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

*Elaborado por: Mabel Macias*

**Gráfico 10.- Apoyo emocional**



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”*

## Análisis

Mediante los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido demostrar que los colaboradores necesitan de acciones que le brinden el apoyo emocional necesario que requieren para motivarlos a realizar sus labores con capacidad.

### **3.1. Discusión de los resultados cuantitativos**

Los resultados que se obtuvieron en el presente estudio permitieron conocer la situación que vive la empresa hotelera “Luz de Aurora” con el propósito de identificar cual es el impacto que ocasionó la pandemia por Covid-19 en el rendimiento laboral de sus colaboradores.

- Considerando la dimensión que evalúa el impacto laboral se puede evidenciar el 60% de los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora” sufrieron de nerviosismo, lo que pudo afectar su salud y estabilidad mental impactando en el desempeño de sus actividades. Las encuestas realizadas dieron como resultado que, en la empresa hotelera “Luz de Aurora”, existe un impacto negativo por el Covid-19 en el rendimiento laboral en la ejecución de sus labores diarias.
- En cuanto a dimensión que evalúa el rendimiento laboral se obtuvo que el 60% de los colaboradores se sintieron sin energía física o mental para desempeñar sus labores diarias, por lo que se puede mencionar que su rendimiento laboral se vio afectado negativamente.
- La dimensión que evalúa las acciones de la empresa durante la pandemia evidenciar que la empresa no ha realizado ninguna actividad que fortalezca la salud física y emocional de sus colaboradores durante el tiempo de pandemia, además realizó desvinculamiento de personal.

## **4. PROPUESTA**

### **4.1. Título de la propuesta**

Implementar estrategias para aumentar la motivación de los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora” para lograr un óptimo rendimiento laboral.

### **4.2. Justificación**

Al analizar la problemática de estudios planteados y los resultados obtenidos a través de la investigación se ha podido identificar que el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa no son los esperados, ya que puedan existir diferentes causas pero una de las que se ha podido evidenciar es la falta de acciones para fortalecer la motivación que tiene el empleado al momento de realizar su respectivo proceso por ende los efectos que tiene esta son no cumplir con las actividades del día.

Por consiguiente, es importante que la empresa, implemente estrategias, para poder lograr mejoras significativas a la hora de desempeñar las actividades laborales, identificando las falencias que existen, se podrá fortalecer la motivación de los colaboradores, cumpliendo con los objetivos planteados y poder así, lograr el éxito deseado por parte del área administrativa.

La intervención se plantea para así poder realizar un mejoramiento en el rendimiento laboral de los empleados, de tal manera que el trabajador pueda cumplir con todas las tareas de acuerdo con su cargo laboral.

### **4.3. Objetivos**

#### **4.3.1. Objetivo general**

Implementar estrategias que permitan incrementar la motivación de los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora” para lograr un óptimo rendimiento laboral.

#### **4.3.2. Objetivos específicos**

- Mejorar el bienestar de los trabajadores
- Fortalecer el rendimiento laboral de los colaboradores

### **4.4. Descripción de la propuesta**

La propuesta se basa en elaborar estrategias para el personal que trabaja en la empresa hotelera “Luz de Aurora”, para así poder contribuir en el fortalecimiento de la motivación para el desempeño de las actividades laborales en el tiempo de pandemia donde se ha visto afectada la salud mental por el nerviosismo e incertidumbre que provoca esta situación.

Ante tal situación se perciben efectos secundarios y colaterales producto de la pandemia que azoto la población mundial, tales efectos disminuyen el interés tanto físico como mental de las personas afectadas. Consecuentemente las actividades laborales de cada individuo en sus puestos de trabajo disminuyeron de manera considerable y el cierre permanente de los, se agudizaron con mayor frecuencia por el problema en la salud mental.

Situación que lo corrobora Alvites-Huamani, (2020) “Siendo el bienestar psicológico un curso único de prosperidad como resultado de la interrelación entre el clima y los diferentes límites humanos, de manera conjunta e individual, en la hora de la pandemia esta prosperidad de las personas se ha roto, incitando un desorden de sueño, abatimiento, desasosiego, ansiedad; lo que influye en su ejecución laboral.

Para un rendimiento eficiente laboral el trabajador debe estar libre de preocupación, sobre todo con la salud mental en un 100% de eficiencia para ejecutar mejor sus tareas laborales, si el caso no fuese

asi el trabajador seria una carga para la empresa consecuentemente el bajo rendimiento laboral que disminuye la rentabilidad economica a la empresa.

Con los sustentos aportador por el proyecto de investigación como es el estado del arte de la ciencia y por medio de la tabulación e interpretación de resultados de las encuestas realizadas correspondiente al diseño metodologico de la investigación en su respectivo capítulo. Permitieron diseñar una propuesta para la solución del problema que se formula: ¿Cómo la pandemia por COVID-19 ha afectado el rendimiento laboral en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta?

Propuesta que se define con un objetivo general que permite visualizar el problema en su contexto general y la aplicación de los objetivos específicos que es la parte operativa que direcciona la vinculación con las estrategias y las actividades, costo y tiempo para lograr el cumplimiento de las estrategias para el personal que trabaja en la empresa hotelera “Luz de Aurora”, en la contribución del fortalecimiento y la motivación para el desempeño de las actividades laborales en el tiempo de pandemia donde se ha visto afectada la salud mental por el nerviosismo e incertidumbre que provoca esta situación.

#### 4.5. ESTRATEGIA

*Tabla 13.- Estrategias*

Objetivo General	Estrategias de motivación					Costo
	Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	
Implementar estrategias que permitan incrementar la motivación de los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora” para lograr un óptimo rendimiento laboral.	Mejorar el bienestar de los trabajadores	Charla con un profesional en psicología a todos los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora”	Temas a tratar: Importancia de la salud mental en el desarrollo de las actividades diarias. Estrés e impacto en el rendimiento laboral.	Proyector Material didáctico Computador Parlante Marcadores	Realizar 1 vez al mes por un año este tipo de charlas dirigidas a los colaboradores.	\$223
	Fortalecer el rendimiento laboral de los colaboradores	Dialogo directo de los directivos con los trabajadores sobre los cambios de jornadas y remuneración económica. Reforzar la relación empleado-trabajador	Cronogramas de horarios socializados por los trabajadores. Premiar el esfuerzo de los trabajadores. Capacitación permanente.	Hojas Impresora Computadoras	Realizar 1 vez a la semana por tres meses.	\$305

La elaboración de la propuesta será implementada a partir de los insumos obtenidos y el diseño de los componentes de esta, para dar cumplimiento a las estrategias propuestas que se define como: aumentar la motivación de los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora” con el fin de lograr un óptimo rendimiento laboral. La participación profesional del psicólogo con las charlas de motivación fomentara el interés personal y el logro de los objetivos planteados que son mejorar el bienestar de los trabajadores y fortalecer el rendimiento de los colaboradores.

Esta propuesta además de los objetivos y estrategias se aplicará diferentes actividades y tareas específicas versus la relación tiempo y costo, en conclusiones la concatenación de los componentes de la propuesta dará fruto al esfuerzo del proyecto de investigación con la aplicación y puesta en marcha de la propuesta planteada.

## 5. CONCLUSIONES

Una vez analizado los resultados y los objetivos planteados en la investigación se determinan las siguientes conclusiones:

El rendimiento laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. Sin embargo, el comportamiento laboral durante la pandemia de la COVID-19 transformó la vida de muchas personas, al observar las muertes de manera trágica. Por ello, la salud mental de la población se percibió síntomas de estrés, desequilibrio alimenticio, cansancio, ergonomía, temor a ser contagiado por este nuevo virus, problemas de relaciones matrimoniales y familiares debido al confinamiento.

Además, se logró realizar el diagnóstico necesario para identificar las competencias laborales presentes en los colaboradores durante la pandemia del COVID-19 debido que la demanda de determinados tipos de trabajo ha crecido notablemente, por esta razón, los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora” tuvieron que desarrollar competencias de adaptación a los cambios que deben realizar las empresas para cumplir con los requerimientos de la sociedad, y tener una mejor economía.

El cumplimiento de las responsabilidades laborales de los colaboradores de la empresa hotelera “Luz de Aurora” se ha visto afectado de manera negativa durante la pandemia, debido que se ha individualizado el desempeño laboral a consecuencia de la dificultad de comunicación, obteniendo retrasos de entrega en el cumplimiento de la labor encomendada. Además, se ha visto afectada la salud mental de aquellos que deben laborar durante esta crisis sanitaria, y, por ende, se sienten temerosos de contagiarse en el momento de ejecutar sus labores establecidas.

## **6. RECOMENDACIONES**

Una vez analizado los resultados y las conclusiones de esta investigación, se recomienda lo siguiente:

La empresa debe considerar la importancia del rendimiento laboral de sus colaboradores, así como empezar acciones estratégicas que fortalezcan la salud mental y disminuya los síntomas de estrés, desequilibrio alimenticio, cansancio, ergonomía, temor a ser contagiado por este nuevo virus.

Se recomienda realizar diagnósticos de manera frecuente para identificar las competencias laborales en los colaboradores de la empresa en cualquier situación que se esté viviendo para así cumplir con los requerimientos de la sociedad.

Además, es necesario tomar en cuenta la propuesta expuesta en el presente proyecto para así poder cumplir con sus responsabilidades laborales y conseguir un mejoramiento en el rendimiento laboral de los empleados, de tal manera que el trabajador pueda cumplir con todas las tareas de acuerdo con su cargo laboral

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, D. J. (2021). *Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39159>
- Ballena, C., Cabrejos, L., Davila, Y., Gonzales, C., Mejia, G., Ramos, V., & Barboza, J. (2021). Impacto del confinamiento por COVID-19 en la calidad de vida y salud mental. *Revista Cuerpo Med*, 87-89.
- Bárcena, A. (2020). *COVID-19 tendrá graves efectos sobre la economía mundial e impactará a los países de América Latina y el Caribe*. Washington: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Bellido Medina, R. S., Castellanos, G., Elena, M., Aguilar Gonzales, J. L., Pastor Xespe, K. H., & Morales Palao, B. (2021). Effects of Covid-19 on work stress. *Workplace Health*, 124-130.
- Bellido Medina, R., Gamarra, M. E., Aguilar, J. L., & Pastor, K. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 124-130.
- Borman, W. (1985). *Work performance*. Washintong D.C.: American Psychological Association.
- Calderón, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Revista de producción, Ciencias e Investigación*, 15-22.
- Centro Nacional de Estadísticas de Salud. (2022). *Clasificación Internacional de Enfermedades*. Estados Unidos: Boletín Oficial del Estado.
- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (22 de marzo de 2022). *COVID-19*. Obtenido de Síntomas: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html>
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill Latinoamericana, S.A.

- Cruz Roja Americana. (2020). *Coronavirus: Qué significa el distanciamiento social*. Obtenido de <https://www.redcross.org/cruz-roja/nosotros/noticias-y-eventos/articulos-de-noticias/2020/coronavirus-que-significa-el-distanciamiento-social.html>
- Escobar Zambrano, J. M. (2021). Evaluación del desempeño en tiempos de COVID-19 y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos de la comercializadora de agroquímicos de la ciudad de Guayaquil. *Licenciatura*. Universidad Casa Grande, Guayaquil. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2733/1/Tesis2920ESCe.pdf>
- Instituto Nacional del Cáncer. (2020). *Covid-19*. Obtenido de <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>
- Medicina y Salud Pública. (2020). *¿Qué es una pandemia?* Obtenido de <https://medicinaysaludpublica.com/noticias/covid-19/que-es-una-pandemia/5913>
- Mero Quijije, E. M., Salas Tomalá, Y., Acuña Cedeño, L., & Bernal Gutierrez, G. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *reciMund*, 368-377.
- Murphy, K. (1990). *Job performance and productivity*. Hill.sadle.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Consejos para la población sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV): cuándo y cómo usar mascarilla*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Pandemia de COVID-19*. Obtenido de Coronavirus: [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)
- Reyes Neyra, G., Arce Delgado, R., Cruz Sotomayor, A., & Portilla Paucara, N. (2021). Salud mental, bienestar psicológico y estrés en personal de salud en el contexto de la COVID-19. *Revista de Psicología*, 189-205.

- Ruiz Herrera, K. P. (2022). Análisis del desempeño laboral durante el COVID-19 en el sector comercial de la ciudad de Guayaquil periodo 2019-2020. *Licenciada*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Ruiz-Frutos, C., & Gómez-Salgado, J. (2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Scielo*, 6-11.
- Sandoval Fuentes, J. (2020). Impacto de la Covid-19 en el vínculo laboral de los agentes de costamar travel oficina Alcanfores. *Licenciatura*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8183/SANDOVAL\\_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8183/SANDOVAL_FJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santiago-Torner, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 91. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n91.2021.3050>
- Secretaría Técnica Ecuador Crece Sin Desnutrición Infantil. (2021). *Medidas de prevención frente al nuevo coronavirus (COVID-19) en grupos prioritarios*. Obtenido de <https://www.infancia.gob.ec/medidas-de-prevencion-frente-al-nuevo-coronavirus-covid-19-en-grupos-prioritarios/>
- Sierra. (2008). Recuperado el 30 de agosto de 2021, de [uca.edu.sv](http://uca.edu.sv):  
[http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- ulaonline. (10 de octubre de 2014). Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA:  
[http://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana\\_3/Estudiante/HRM558\\_S3\\_E\\_Inv\\_explo.pdf](http://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf)
- Urbe. (2015). *virtual.urbe.edu*. Recuperado el 27 de julio de 2021, de [virtual.urbe.edu](http://virtual.urbe.edu):  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>

Valle, S. L. (2021). El impacto del Covid-19 y la reorganización laboral en el estrés laboral durante el aislamiento obligatorio. *Grado*. Universidad Católica de Salta, Buenos Aires, Argentina.

Vera, A. (2015). *Metodología de la investigación*. Ediciones Universitarias.

## 8. ANEXOS



*Administración de Empresas*  
Facultad Ciencias Administrativas

### **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HOTELERA LUZ DE AURORA**

**Objetivo:** Analizar el impacto de la pandemia por COVID-19 en el rendimiento laboral en la empresa hotelera “Luz de Aurora” en la ciudad de Manta.

- 1. ¿Durante la pandemia, como se sintió en su puesto de trabajo?**
  - a) Ansioso
  - b) Nervioso
  - c) Desmotivado
  - d) Tranquilo
- 2. ¿Se contagió de Covid-19 durante su jornada laboral?**
  - a) Si
  - b) No
- 3. ¿Considera que la pandemia por Covid-19 ha tenido impacto en su rendimiento laboral?**
  - a) Si
  - b) No
- 4. ¿Cuál de los siguientes síntomas considera que han influido en el impacto del rendimiento laboral?**
  - a) Agotamiento del trabajador
  - b) Insatisfacción laboral
  - c) Falta de energía física y mental
- 5. ¿Cuál fue la situación de la empresa frente a la Emergencia de Covid-19?**
  - a) Ausentismo
  - b) Desvinculación de empleados
  - c) Reducción de sueldos
- 6. ¿Qué opciones ha tomado la empresa frente a la pandemia?**
  - a) Reducción de jornada
  - b) Modificación de jornada

- c) Suspensión de jornada
  - d) Teletrabajo
  - e) Terminación de contrato
- 7. ¿Durante la pandemia, la empresa realizó acciones para los colaboradores en salud o psicosociales?**
- a) Refuerzo emocional
  - b) Contención psicológica
  - c) Reuniones virtuales
  - d) Otro (especifique)\_\_\_\_\_
- 8. ¿Durante la pandemia, la empresa realizó acciones con la familia de los colaboradores?**
- a) Refuerzo emocional
  - b) Contención psicológica
  - c) Reuniones virtuales
  - d) Otro (especifique)\_\_\_\_\_
- 9. ¿Cuáles fueron las medidas de seguridad que estipulo la empresa durante la pandemia?**
- a) Lavarse las manos a menudo
  - b) Mantener distancia de 2m
  - c) Cubrirse boca y nariz
- 10. ¿Considera que se deben realizar acciones de desarrollo y apoyo emocional a los colaboradores?**
- a) Si
  - b) No

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Variable:</b> Rendimiento laboral</p>	<p>Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja. (Murphy, 1990)</p>	<p><b>Lealtad.</b> <b>Rendimiento en la tarea.</b> <b>Trabajo en equipo.</b> <b>Determinación.</b></p>	<p>Afectividad al trabajo. Se contagio con el covid-19. Bajo rendimiento laboral. Tipo de síntomas. Tipos de prevención. Acciones psicológicas. Medidas de seguridad en pandemia. Motivación personal. Acciones de desarrollo del rendimiento laboral.</p>