

Recomendaciones a los departamentos de recursos humanos a partir de la reforma procesal laboral y los cambios sucedidos con la pandemia para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores durante 2022

Nelsy Lucía Campos Granados, ¹ULACIT 2022

Resumen

El presente trabajo de investigación está enfocado en buscar recomendaciones para los departamentos de recursos humanos a partir de la Reforma Procesal Laboral (RPL), así como el reconocimiento de los cambios sucedidos con la pandemia de COVID-19 para la mejora de la calidad de vida de colaboradores que actualmente estén trabajando bajo las órdenes de un patrono, en el que se abarcarán conceptos fundamentales como pandemia, Reforma Procesal Laboral, comunicación y cultura organizacional; así se podrá desarrollar el tema de estudio a cabalidad.

El problema planteado en la asignación es: ¿cuáles son las recomendaciones necesarias para los departamentos de recursos humanos a partir de la Reforma Procesal Laboral y los cambios sucedidos con la pandemia para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores durante 2022? La metodología utilizada es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, dado que el instrumento de recolección de datos es el cuestionario y la técnica corresponde a una encuesta, la cual se aplicó a 87 personas de distintos sectores laborales, de edades entre los 18 y más de 50 años.

¹ Nelsy Lucía Campos Granados, bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Internacional de la Américas. Optando por la Licenciatura en Comportamiento Organizacional en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología ULACIT. Correo electrónico: ncamposg463@ulacit.ed.cr

Según los resultados obtenidos, se logra reconocer cuáles son los vacíos que tiene la población encuestada con respecto a los cambios en la RPL, además de la falta de conocimiento de las empresas de las normas laborales e interés en el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

Las recomendaciones que deben aplicar las organizaciones para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores no deben afectar su desempeño ni las condiciones laborales actuales. Algunas de las recomendaciones son: la creación de espacios donde los líderes y colaboradores puedan compartir ideas sobre como mejorar la calidad de vida, buscar capacitaciones que ayuden a mejorar sus habilidades blandas y duras, con el fin de poder brindar a su factor humano una motivación adicional.

Palabras claves: pandemia, Reforma Procesal Laboral, comunicación, motivación, cultura organizacional

Abstract

This research paper is focused on seeking useful recommendations for the Human Resources departments based on the Labor Procedural Reform, as well as the recognition of the various changes that occurred with the COVID-19 pandemic for the improvement of the life quality of employees who are currently working under the orders of an employer, where fundamental concepts such as the pandemic, Labor Procedural Reform, communication and organizational culture will be covered, in order to fully develop the topic of study.

The problem raised in the assignment is: what are the necessary recommendations for human resources departments based on the Labor Procedural Reform and the changes that occurred with the pandemic to improve the life quality of employees during 2022? The methodology used is descriptive with a quantitative approach, as the data collection instrument is the questionnaire, and the corresponding technique is a survey. Such survey was applied to 87 people from different labor sectors, aged between 18 and more than 50 years.

According to the obtained results, it is possible to recognize what are the gaps that the surveyed population has regarding changes in the Labor Procedural Reform, in addition to the lack knowledge of from companies of the new labor regulations, changes to the Labor Code, as well as a general lack of interest in the physical and emotional well-being of the employees, because of the confinement and work stress associated to the pandemic.

The recommendations that the organizations must apply to improve the life quality of their employees must not affect their performance or current working conditions. Some of the recommendations are the creation of spaces where leaders and employees can share ideas on how to improve life quality, seek training that helps improve their soft and hard skills, to provide their human factor with motivation additional.

Key words: pandemic, Labor Procedural Reform, communication, motivation, organizational culture

Introducción

Conforme pasan los años, las empresas buscan maneras de como fortalecer sus áreas de Recursos Humanos a nivel interno, preocupándose por contar con las herramientas idóneas y necesarias para justificar los distintos cambios que puedan presentarse en su cotidianidad. Las personas encargadas de estos departamentos están siendo puestos a prueba, pues han debido afrontar una situación sin precedente alguna: una pandemia global, producto del virus COVID-19.

Como consecuencia de esta pandemia el mundo laboral se ha transformado, presentando retos y desafíos importantes en todos los ámbitos, especialmente el empresarial. La capacidad de adaptación de las organizaciones se ha visto obligada a desarrollarse a pasos agigantados, pues las circunstancias y el entorno que las rodea se encuentra en constante cambio.

Sumado a la pandemia, las empresas han debido afrontar un cambio en su operación, desde el ámbito legal. La denominada Reforma Procesal Laboral ha instaurado diversos cambios, por lo que las

empresas han tenido que incurrir en numerosas capacitaciones para poder ajustarse al marco legal vigente.

El presente trabajo de investigación busca ayudar a los departamentos de recursos humanos, a través de recomendaciones que deben aplicar en sus empresas, con el fin de que los colaboradores puedan afrontar la actual pandemia de forma saludable, respetando los cambios legales más recientes.

Asimismo, resulta de gran utilidad para dichos departamentos, pues son los encargados y responsables de gestionar el recurso humano dentro de los centros de trabajo. Además, deben seleccionar y formar a los individuos que requieran las empresas, así como también proporcionarles los medios y herramientas necesarias para que puedan realizar su labor y procurar su bienestar personal.

Dentro de los beneficios que podemos encontrar en esta investigación, se encuentra el promover el cumplimiento de las normas laborales, realizando la correcta aplicación de nuestro Código de Trabajo. A su vez, es importante actualizar a los departamentos de Recursos Humanos, con el fin de buscar herramientas que puedan promover la salud de los colaboradores, tanto física como mental, para evitar que los miembros de los equipos de trabajo presenten afectaciones en la forma en que piensan, sienten o actúan, y esto a su vez, afecte las decisiones y la manera en cómo se relacionan con el resto de la organización.

Finalmente, algunos aportes que debemos considerar son las buenas prácticas laborales, con el fin de operar en concordancia con el marco legal vigente. Al cumplir con las disposiciones legales, se empodera a los colaboradores a realizar sus labores de forma plena, salvaguardando su salud (física, mental y emocional) y bienestar personal. De esta manera, las organizaciones tendrán trabajadores sanos, más productivos y eficientes, lo cual se traduce en mejores resultados para las empresas.

De acuerdo con el problema planteado, se deberá recomendar a los departamentos de recursos humanos sobre la Reforma Procesal Laboral y aquellos cambios que sucedieron con la pandemia. Es a raíz

de esa situación, que nace la pregunta: ¿Cuáles son las recomendaciones necesarias para los departamentos de recursos humanos a partir de la Reforma Procesal Laboral y los cambios sucedidos con la pandemia para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores durante el 2022?

Para el objetivo general, se analizarán aquellas recomendaciones necesarias que los departamentos de recursos humanos pueden aplicar a partir de la Reforma Procesal Laboral y los cambios sucedidos con la pandemia para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores durante el 2022.

Es a partir de esa información que se plantearon los siguientes 3 objetivos específicos: describir las expectativas de los departamentos de recursos humanos para la mejora de la calidad de vida a partir de la Reforma Procesal Laboral aunado a los cambios sucedidos con la pandemia, descubrir los factores que desde la Reforma Procesal Laboral y la pandemia por COVID 19 son relevantes para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores a corto plazo, y sugerir las recomendaciones idóneas que mejoren la calidad de vida de los colaboradores a partir de la Reforma Procesal Laboral y los cambios que trajo la pandemia durante el 2022.

A continuación, se expondrán conceptos fundamentales en la investigación relacionados a la pandemia y a la Reforma Procesal Laboral que apoyarán los objetivos a través de la revisión bibliográfica.

Revisión bibliográfica

Antes de proceder con las recomendaciones pertinentes a las empresas sobre el tema en cuestión, primero es necesario esclarecer la terminología relacionada con los recursos humanos de las distintas organizaciones, así como lo relacionado con la salud de las personas trabajadoras.

Se debe tener claro que la expresión “recursos humanos”, según Chiavenato (2019) “se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones

de utilización de sus competencias para dinamizar los recursos organizacionales” (p. 2), es decir, todas aquellas personas que por medio de sus conocimientos y actitudes forman parte de una empresa.

Es importante que exista coordinación en el departamento de recursos humanos, la cual permite tener todas las actividades controladas y ello solamente será posible si existe una cooperación por parte de todos los colaboradores del departamento. Por esta razón, es relevante para el equipo de trabajo conocer la cultura de la organización, interiorizar los valores, filosofía y reglas de la empresa para cumplirlos al máximo. Según Vesga, (2020) “la cultura organizacional son los valores corporativos, los cuales se supone que deben ser compartidos por los miembros de una organización” (p. 41).

Por otra parte, la cultura empresarial u organizacional se encuentra ligada a la comunicación interna, tal y como mencionan Garrido et al. (2018): “la comunicación es un proceso continuo e interactivo, en el que se deben producir espacios de sintonía entre los involucrados o transceptores en lenguaje comunicacional” (p. 27). Desde temprana edad, los seres humanos deben relacionarse con otras personas y a partir de ese momento se comprende la importancia de transmitir un mensaje correctamente a nuestro receptor. Dicha comunicación será clave para desarrollar las estrategias de toma de decisiones en las organizaciones o en el entorno en el cual se encuentren.

Por lo general, el jefe o cabeza del equipo es quién toma las decisiones, mientras que su equipo de trabajo sigue sus indicaciones y cumple con las respectivas asignaciones; sin embargo, cuando esta responsabilidad es compartida con los colaboradores, permite un mayor sentido de pertenencia y de colaboración hacia la organización. Cuando la comunicación se vuelve efectiva, ayuda a compartir ideas, accediendo a una escucha activa, empatía y claridad en los mensajes.

En ocasiones se cree que la tarea de investigar si un colaborador está motivado o no, les corresponde a recursos humanos; no obstante, estar motivado es responsabilidad de toda la organización por igual. La motivación ha sido estudiada durante muchos años por el impacto que genera en el

comportamiento de las personas. A lo anterior, Barrios (2018) suma que la conducta humana es “un encadenamiento de actividades, ya sean de índole física o mental, que le dan sentido a la existencia. Sabemos que toda actividad realizada por el ser humano en determinado momento tiene una finalidad, es decir, lo conduce a un objetivo, hacia alguna meta”.

Al hablar de motivación, se debe considerar que no siempre es sinónimo de intención o planificación, sino que sucede por acciones que se perciben del entorno y que se encuentran fuera de control. Es a partir de la pandemia de la COVID-19, que las empresas se dieron cuenta acerca de su falta de preparación para sobrellevar todas las vicisitudes derivadas del encierro colectivo y de las distintas situaciones emocionales que estarían a punto de vivir los colaboradores. En cuanto a este padecimiento, “Se define por COVID-19 o coronavirus a la enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2, del cual se tuvo conocimiento a partir de diciembre de 2019 en la ciudad Wuhan, ubicada en la República Popular China. Dicho virus se caracteriza por producir síntomas tales como: pérdida del gusto o el olfato, insuficiencia respiratoria, fiebre, tos seca, cansancio, síndrome de dificultad respiratoria aguda y otras complicaciones que pueden llevar a la muerte” (Organización Mundial de la Salud - OMS 2020).

El surgimiento y la rápida propagación del virus trajo consigo grandes desafíos empresariales, como lo es una cuarentena obligatoria y prolongada. En un principio se creía que el aislamiento sería por un corto plazo; empero, se alargó a tal punto que actualmente varios países se encuentran con restricciones. Desde el punto de vista empresarial, las organizaciones han tenido que prepararse para esta nueva realidad, producto de la pandemia y que ha afectado la salud pública mundial.

Por esta razón, las organizaciones se han estado preparando con nuevas herramientas tecnológicas, con el fin de no descuidar a sus colaboradores y brindarles la empatía y motivación que ellos requieren, buscando formas para sentirse cerca por medio de la virtualidad. Dentro de algunas de las opciones para cuidar la salud integral de los colaboradores se encuentra el teletrabajo. Si bien es cierto,

en nuestro país ya se conocía tal modalidad, a partir de la pandemia se volvió una herramienta indispensable para continuar con las labores organizacionales. Aunque el teletrabajo fue efectivo para cumplir con las tareas asignadas, también generó depresión en los colaboradores, producto de la falta de interacción física con sus compañeros.

El teletrabajo es una nueva forma de relación laboral, según la Ley de Teletrabajo (Ley N.º 9738 de 2019) es “la modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan”. Es importante tener claro que en ocasiones el teletrabajo no es aplicable para todas las organizaciones y empleos, sumado a que el colaborador que desee el teletrabajo debe tener un perfil determinado. Esta figura ha presentado ventajas y desventajas para las organizaciones, debido a que el aislamiento de los trabajadores les ha provocado una mayor cuota de estrés, afectando su rendimiento. Con respecto al estrés laboral, Abarca et al. (2021) mencionan que “está asociado a los ambientes organizacionales en relación con la carga mental, duración de la jornada laboral y la frustración ante las actividades a realizar” (p. 4). De acuerdo con esta definición, Amaya et al. (2021) indican que:

en el ambiente laboral muchos trabajadores no cuentan con estrategias y herramientas de afrontamiento frente a sus labores rutinarias, adicional a ello se puede ver como el agotamiento influye en el rendimiento laboral, teniendo en cuenta que el agotamiento, es sinónimo de desgaste ya sea físico o emocional debido a la sobrecarga de obligaciones, sentirse exhausto frente a una rutina o situación específica, por ello está relacionado directamente entre el estrés laboral y el desempeño organizacional, puesto que los trabajadores con un nivel alto de agotamiento no tendrán un buen desempeño en su trabajo, esta es una variable que es observable en bastantes organizaciones, ya que actualmente los horarios son extendidos, la sobrecarga laboral es muy pesada y los salarios no suelen ser los indicados. (p. 11)

Es decir, dicha situación se da cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades o necesidades del trabajador, lo cual puede causar problemas en la salud física y psicológica de los colaboradores.

Como consecuencia, los departamentos de recursos humanos se han visto en la necesidad de incrementar la capacitación de sus colaboradores, específicamente en temas de manejo del estrés y ergonomía laboral; a partir de estas situaciones, han debido ajustar el plan de trabajo para enfocarse en no descuidar la toma de decisiones, garantizando que los procesos operen dentro del ordenamiento jurídico, el cual se refiere al:

conjunto de reglas escritas, principios y valores que regulan la organización del poder, las relaciones con los ciudadanos y las garantías de los derechos y las relaciones entre estos, así como ordenan las políticas públicas en beneficio del interés general. Se trata entonces del marco legal vigente en nuestro territorio. (Diccionario panhispánico de español jurídico, definición 1, 2 julio 2022)

Al momento de reclutar y contratar personal, los líderes de recursos humanos deben ser más exigentes con el cumplimiento de los requisitos, dado que desde 2017 inició la aplicación de la Reforma Procesal Laboral; según Briceño (2018):

esta ley viene a actualizar la legislación laboral de Costa Rica. En vigencia la Reforma Procesal Laboral, los trabajadores no esperan años para que su caso sea resuelto en los tribunales. Con esta reforma, se tiene una mayor justicia laboral pronta para con los trabajadores. (p.35)

Dicha reforma vino a modificar las relaciones laborales en el ámbito de la discriminación, que según Briceño et al. (2018):

La Reforma Procesal Laboral amplía los factores de no discriminación establecidos en el artículo del Código de Trabajo. Anteriormente, solo establece cuatro criterios de discriminación: la etnia, el sexo, la religión y la edad. Aunque la jurisprudencia ha venido integrando otros criterios, no existía un compendio específico que unificara. Con la Reforma, se establecen nuevos criterios de discriminación, como orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, filiación, situación económica, afiliación sindical, discapacidad o algún otro tipo de discriminación similar. (p. 31)

Seguidamente, se presentan las bases metodológicas de la investigación para analizar cuáles son las expectativas que tienen los colaboradores con respecto a la mejora de la calidad de vida por parte del departamento de recursos humanos.

Metodología

La metodología del trabajo se realizará por medio de una investigación de tipo descriptivo, para determinar si las empresas cuentan con herramientas para mejorar la calidad de vida de su recurso humano. La investigación descriptiva busca recopilar información relacionada con un estudio y según Cabezas et al. (2018); “es aquella que está elaborada de acuerdo con la realidad de un acontecimiento y su característica fundamental es la de indicar un resultado claro y preciso” (p. 41). De esta manera, se podrá conocer qué opinan los distintos colaboradores del entorno en el cual se desarrollan.

Con respecto al enfoque de la investigación, se utilizará el enfoque cuantitativo por medio de la recolección de datos, según Pimienta (2018), el enfoque cuantitativo:

se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio, y para ello formula preguntas muy específicas acerca de cómo y cuándo tiene lugar el fenómeno estudiado, permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números, para su análisis racional y objetivo. Dicho modelo tiene como

finalidad interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles, o lo que es lo mismo, cuantificables. (p. 36)

Por otra parte, la población será de carácter infinito. Como el nombre lo indica, está constituida por un número de elementos que no tiene fin, porque son ilimitados o porque en ocasiones el número es sumamente grande y no se podría conocer con exactitud. Según Cabezas et al. (2018): “Este tipo de población es la que no se puede llevar un control numérico o contable de la población” (p.92), esto será de esa forma, debido a que no existe manera de conocer cuántas personas se encuentren laborando para una organización o empresa.

Para la investigación se seleccionó el muestreo no probabilístico de conveniencia, pues se trata solamente de una parte de la población. Para Arispe et al. (2020): “son elegidos a criterio del entrevistador permitiendo que sea más accesible y rápidos” (p. 76-77). Con respecto a la muestra se aplicará la encuesta a 87 personas, mayores de edad y que actualmente se encuentren trabajando para cualquier sector económico.

Junto con el párrafo anterior, para este trabajo, el instrumento utilizado será un cuestionario y se aplicará la técnica de recolección de datos por medio de la encuesta; de acuerdo con Arispe et al. (2020): “son un conjunto de acciones y actividades que realiza el investigador para recolectar la información los cuales permiten lograr los objetivos y así contrastar la hipótesis de investigación” (p. 78). Para la realización de la encuesta, se incorporó en el cuestionario una primera parte dedicada al conocimiento de los colaboradores sobre las nuevas medidas que han tomado las organizaciones para velar por el bienestar de la población laboral post pandemia de COVID-19. La segunda parte del instrumento dedicada al conocimiento del entorno: ocupación, sector laboral y rango de edad de las personas a censar.

En el siguiente apartado se procederá a realizar el análisis de resultados, conforme con los datos recopilados por medio de la encuesta aplicada.

Análisis de resultados

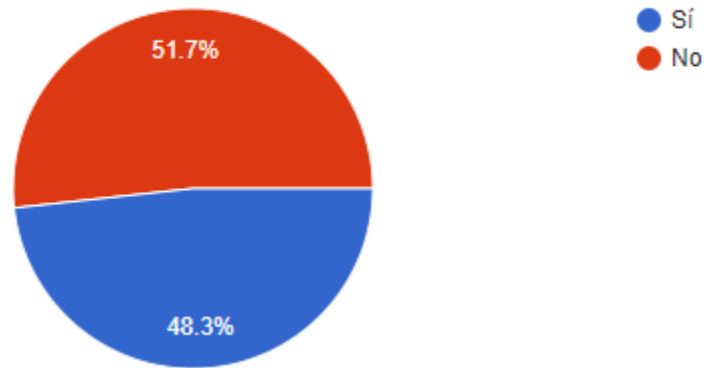
Se procederá en el próximo segmento, a presentar los datos obtenidos de la investigación, en el cual se mostrarán algunos gráficos y tablas para observar los hallazgos más representativos, de acuerdo con cada uno de los objetivos específicos definidos al inicio del proyecto. Dicha encuesta se aplicó a 87 personas, mayores de edad y que actualmente se encuentran bajo la subordinación de un patrono en los sectores de servicios, comercio y manufactura.

Considerando el primer objetivo específico, el cual se refiere a *describir las expectativas de los departamentos de recursos humanos para la mejora de la calidad de vida a partir de la Reforma Procesal Laboral, aunado a los cambios sucedidos con la pandemia*, los datos obtenidos por medio de la encuesta revelan información importante para el sector laboral y patronal. Dichos datos se presentan a continuación:

En la figura 1 se observa el conocimiento que tiene la población laboral encuestada acerca de las expectativas que tienen los departamentos de recursos humanos sobre la calidad de vida. Con los datos obtenidos se puede notar que el 51.7% de las personas encuestadas desconoce cuáles son esas expectativas, mientras que un 48.3% sí las conoce. Lo anterior demuestra que no todas las organizaciones se preocupan por mantener informado a su personal o bien, prefieren no compartir esta información, con el fin de evitar exponerse y tener que trabajar en dichas expectativas.

Figura 1

Expectativas de los departamentos de recursos humanos sobre la calidad de vida

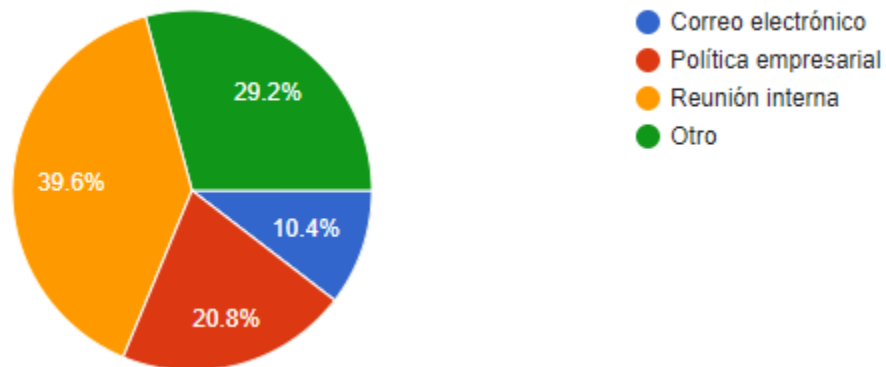


Fuente. Elaboración propia, 2022.

A continuación, un hallazgo significativo que se observa en la figura 2 es que las personas que indicaron que conocen las expectativas de los departamentos de recursos humanos, es porque la organización se interesó por compartir dicha información. García (2022) menciona que *“no hay una fórmula exacta que indique cómo debe ser la comunicación al interior de las empresas”*, esto quiere decir que es correcto que la divulgación sea realizada por distintos medios de comunicación, como correo electrónico, política de empresa o reunión interna. Estos resultados demuestran que la mayoría de las organizaciones confían más en una reunión interna a manera de compartir información sensible, con un porcentaje mayor de 39.6%, en comparación con el 10.4% de la comunicación por medio de correo, evidenciando que el correo electrónico puede ser poco formal para este tipo de comunicados.

Figura 2

Medios por los cuáles se enteró de las expectativas de los departamentos de recursos humanos sobre la calidad de vida.

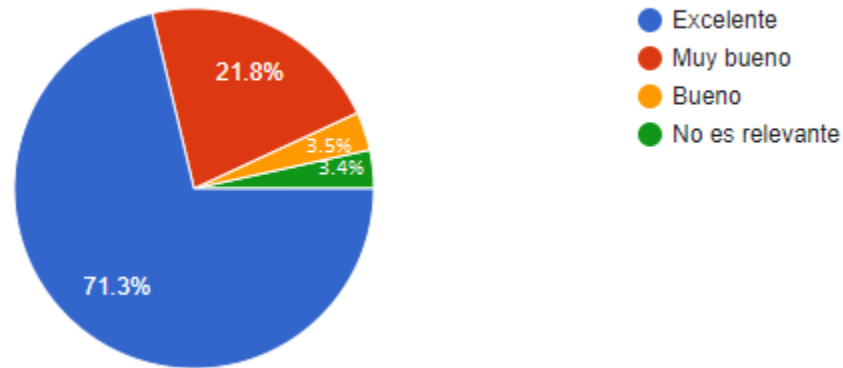


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Para la figura 3, se encuentra un porcentaje bastante alto de un 71.3%, equivalente a 62 personas de las 87 encuestadas que consideran excelente la preocupación de su organización, mientras que solamente tres personas de las 87 encuestadas afirman que esta información no es relevante, para un bajo porcentaje de 3.4%. Para esta pregunta en particular, la mayoría de los encuestados tiene una visión clara sobre lo importante que ellos son como recurso humano para la organización a la cual pertenecen, esto indica que la mayor parte de las organizaciones muestran empatía hacia sus colaboradores sin importar cuál sea el puesto dentro de la empresa.

Figura 3

Importancia de que la empresa se preocupe por los colaboradores



Fuente. Elaboración propia, 2022.

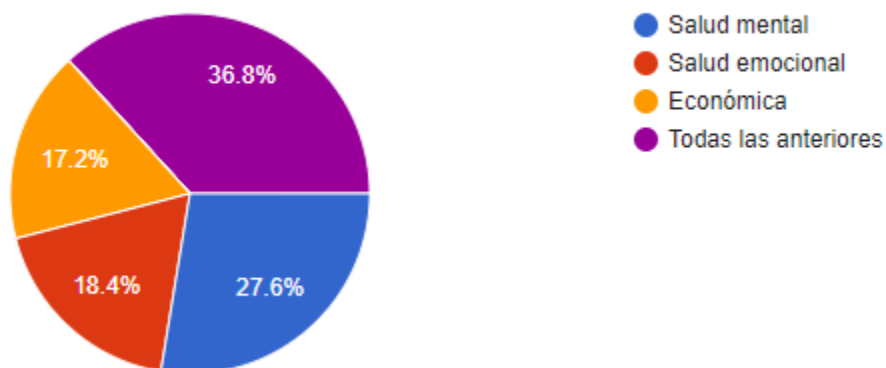
Con respecto al segundo objetivo específico de esta investigación, el cual corresponde en *descubrir los factores que desde la RPL y la pandemia por COVID 19, son relevantes para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores a corto plazo*, se puede encontrar cuáles factores afectaron la calidad de vida después de la pandemia y cuáles son los canales de comunicación que han utilizado las organizaciones para comunicarse con la población laboral en su empresa, además de los factores a los que se les debe dar seguimiento desde el área de los recursos humanos.

Para la figura 4, se observa cuáles son los factores que más afectaron a corto plazo la calidad de vida de las personas encuestadas después de la pandemia. Si se analiza de manera individual, ninguno de los encuestados seleccionó el factor violencia; sin embargo, realizando el análisis de manera grupal, 32 personas de las 87 encuestadas hacen mención de que todas las opciones son válidas, lo cual representa un total de un 36.8% del total. Esta situación muestra que efectivamente la violencia ha sido parte de las

afectaciones de la pandemia, debido a que muchas personas al perder su trabajo y tener que enfrentarse a una situación económica difícil, aumentan las situaciones de violencia intrafamiliar, violencia de género, estas situaciones mientras se realizaba la cuarentena y las restricciones, posteriormente al confinamiento se incrementó la delincuencia en las calles por la misma falta de trabajo y carencias que existen en algunos hogares.

Figura 4

Factores que afectaron la calidad de vida después de la pandemia



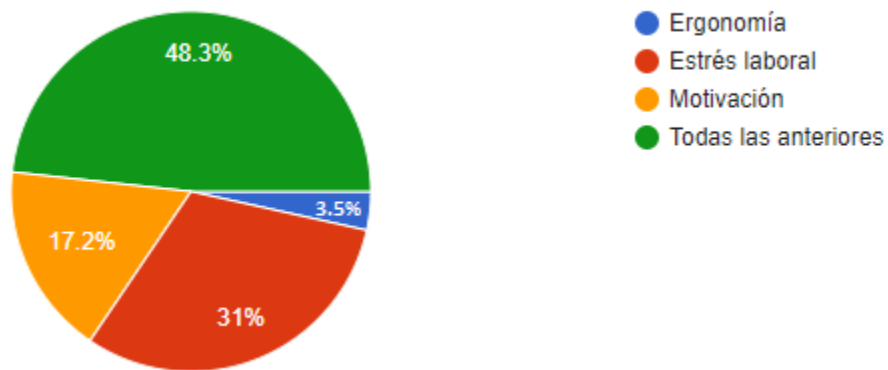
Fuente. Elaboración propia, 2022.

A continuación, en la figura 5, se observan los factores a los cuales recursos humanos debe dar seguimiento en sus organizaciones a partir de la pandemia. Es relevante que el 48.3% de las personas seleccionara la opción de todas las anteriores, dado que esta pregunta tiene por opciones la motivación, el estrés laboral y la ergonomía. Esto demuestra que, si se elimina la opción de todas las anteriores, la opción con más porcentaje sería el estrés laboral, con un 31% y esto se debe a que la pandemia no solo

trajo consigo pérdidas humanas, sino también, incertidumbre con respecto a la parte laboral. Esto trae consigo un incremento acelerado con respecto a la depresión y la ansiedad, generado por el aislamiento social provocado por la pandemia. Mientras que un 17.2% de la población solicita que las organizaciones se preocupen más por motivarlos, la mejor manera de motivar a su equipo de trabajo durante el teletrabajo es ser empático, ser flexible ante los nuevos retos que surgen como consecuencia del virus por COVID-19 y transmitirles un sentido de comunidad y apoyo en todo momento.

Figura 5

Factores a los que recursos humanos debe dar seguimiento



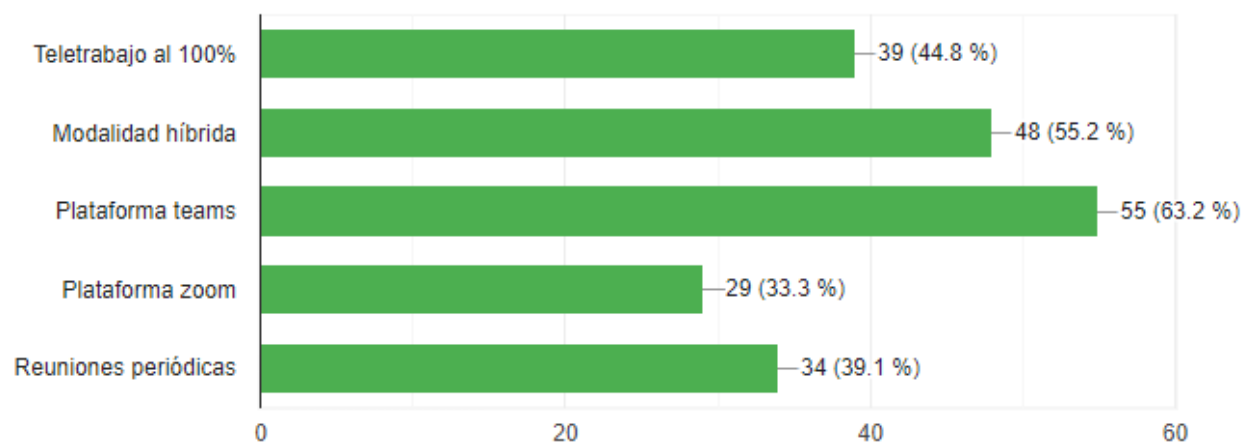
Fuente. Elaboración propia, 2022.

Una vez identificados los factores a los cuáles recursos humanos debe dar seguimiento, se analiza en la figura 6 cuáles son los canales de comunicación que las empresas han estado utilizando para compartir información relevante a los equipos de trabajo y así, poder mejorar su calidad de vida. De acuerdo con la encuesta aplicada, los resultados arrojan que el mayor porcentaje se inclina con un 63.2% al uso de la plataforma Teams para los temas de comunicación, si se examina las prácticas para mejorar

la calidad de vida, se tiene un porcentaje de un 55.2% de personas que están trabajando bajo una modalidad híbrida. Según Morales (2021): “esta modalidad de trabajo puede ser implementada desde la compañía más grande, hasta las pequeñas empresas” (p. 39), es decir, que esta modalidad se adecua a las nuevas prácticas de las empresas que solicitan cambios en la eficacia y rapidez de sus equipos de trabajo, evitando el desgaste de sus colaboradores al momento de desplazarse al lugar de trabajo y así, poder obtener un mejor desempeño laboral del equipo de trabajo.

Figura 6

Canales de comunicación postpandemia para mejorar la interacción con los colaboradores



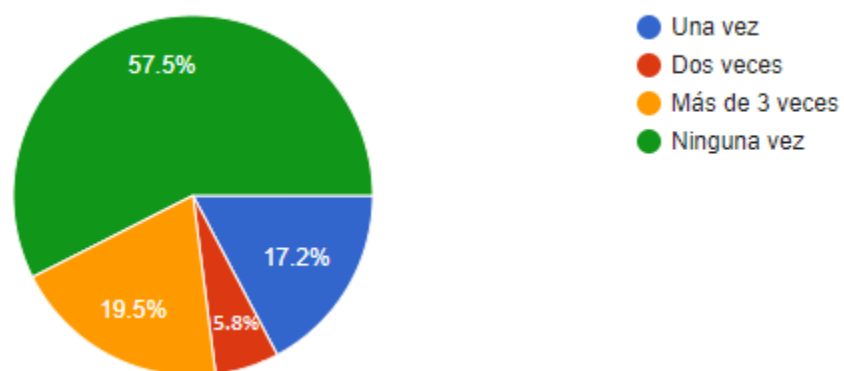
Fuente. Elaboración propia, 2022.

Por último, el tercer objetivo está orientado en *sugerir las recomendaciones idóneas que mejoren la calidad de vida de los colaboradores a partir de la Reforma Procesal Laboral y los cambios que trajo la pandemia durante 2022.* En esta etapa se va a analizar si realmente las empresas están optando por nuevas prácticas para mejorar la calidad de vida. Si bien, no es fácil realizar modificaciones de un día para otro, sí es importante aprender a escuchar a los colaboradores, para encontrar un punto medio que sea satisfactorio para ambas partes.

De acuerdo con la figura 7, se puede encontrar un 57.5% para una población de 50 personas encuestadas que no ha sido contactada por el departamento de recursos humanos en ninguna ocasión, lo que revela que las empresas no están preparadas para sobrellevar los resultados emocionales o físicos que ha dejado la pandemia de COVID 19. Lo anterior, refleja la poca empatía por parte de los líderes de las organizaciones hacia sus equipos de trabajo, pues lamentablemente el porcentaje de las veces que las jefaturas han mostrado interés más de tres veces más bajo de lo que se esperaba, para alcanzar escasamente un 19.5%, es decir, 17 personas encuestadas, este resultado demuestra que hay empresas que no han utilizado la crisis como una oportunidad para involucrarse más con sus colaboradores.

Figura 7

Interés de los departamentos de recursos humanos hacia la mejora de la calidad de vida



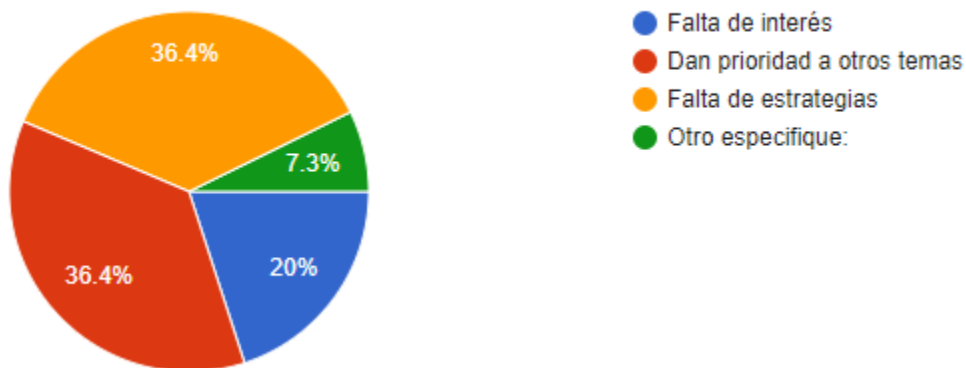
Fuente. Elaboración propia, 2022.

De la mano con la pregunta anterior, en la figura 8 se encuentran algunas de las razones por las cuáles los departamentos de recursos humanos no presentan un interés en sus equipos de trabajo. De acuerdo con la percepción de los encuestados, las razones con mayor porcentaje son la falta de estrategia

y prioridad a otros temas. En esta ocasión, ambas opciones tuvieron un porcentaje de 36.4%, mientras que la de falta de interés obtuvo un 20% y en la de otros, el porcentaje fue de un 7.3%. Aquí se evidencia que las organizaciones en ocasiones no saben diferenciar los temas a los se les debe entregar prioridad. Estos resultados son lamentables, debido a que los colaboradores son quienes hacen crecer la organización en todos los ámbitos, pero si el patrono no se preocupa por brindarles un mejor entorno físico, desarrollo personal y profesional, y un reconocimiento, se está perdiendo tener un empleado motivado y, por ende, un empleado comprometido con las metas de la organización.

Figura 8

Razones de la falta de interés del departamento de recursos humanos



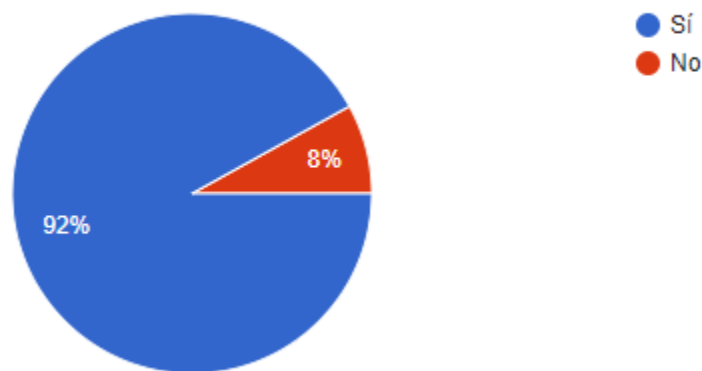
Fuente. Elaboración propia, 2022.

En la figura 9 se corrobora el interés que tiene la población encuestada con un 92% en conocer más sobre los beneficios que trajo la Reforma Procesal Laboral a nuestra legislación costarricense. Aunque el pasado 25 de julio se cumplieron cinco años de vigencia de la mencionada ley, son pocas las personas que realmente conocen sobre el tema y la importancia que tiene para los trabajadores. De acuerdo con los encuestados, la información la podrían recibir por medio de capacitaciones, correos y reuniones en los que se les permita aprender sobre los beneficios que conlleva dicha legislación. Lamentablemente este

resultado muestra que las organizaciones no comparten información beneficiosa para sus equipos de trabajo y es posible que lo hagan para evitar a futuro conflictos con su manera de dirigir la organización.

Figura 9

Aspectos que benefician a los colaboradores con la entrada en vigor de la Reforma Procesal Laboral



Fuente. Elaboración propia, 2022.

Posteriormente al análisis detallado de los resultados obtenidos en la técnica de recolección de datos, se presentan las conclusiones y recomendaciones que responden a los objetivos y el problema planteado en esta investigación.

Conclusiones y recomendaciones

Actualmente es necesario que en las organizaciones existan políticas y prácticas enfocadas en el bienestar de los colaboradores. Lo anterior es crucial para que los miembros de la empresa se sientan respaldados por parte de los líderes, dado que resulta esencial aprender a escuchar al factor humano de la organización y que este cuente con espacios dónde sus colaboradores sean escuchados, logrando externar sus opiniones y recomendaciones necesarias para mejorar su calidad de vida.

Con respecto al primer objetivo, el cual se enfoca en describir las expectativas de los departamentos de recursos humanos para la mejora de la calidad de vida a partir de la RPL, aunado a los cambios sucedidos con la pandemia, se ha observado que aun cuando ya han transcurrido dos años, los líderes de las empresas no se han preocupado por buscar herramientas que mejoren el estilo de vida de sus equipos de trabajo, mientras que existen colaboradores que aún desconocen si la organización para la cual trabajan cuenta con algún beneficio.

Por lo tanto, las organizaciones se deben preocupar por capacitar a sus colaboradores en temas de ergonomía, motivación, salud mental y emocional, así como brindarles herramientas que puedan utilizar para disminuir el estrés que ha dejado el encierro y aislamiento.

Para el segundo objetivo, el cual menciona *descubrir los factores que desde la Reforma Procesal Laboral y la pandemia por COVID 19, son relevantes para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores a corto plazo*, se ha evidenciado que la RPL es un tema poco conocido en la sociedad costarricense y esto ha sucedido porque la información no ha sido debidamente compartida a toda la población empresarial.

Como recomendación, los patronos deben preocuparse por abrir espacios tales como conversatorios, con el fin de que cada colaborador esté informado de los beneficios de la modificación de los artículos al Código de Trabajo y la correcta aplicación de cada uno de ellos.

En el tercer objetivo enfocado en sugerir las recomendaciones idóneas que mejoren la calidad de vida de los colaboradores a partir de la RPL y los cambios que trajo la pandemia durante 2022, se determina que los patronos no cuentan con estrategias claras y, además, les han restado prioridad a las recomendaciones de sus colaboradores, transmitiendo falta de interés sobre estos temas.

Como recomendación, se debe abrir espacios para que los colaboradores expresen sus ideas de una manera asertiva, creando canales de comunicación por medio de correo electrónico, reuniones

presenciales en las que se permita trabajar con lluvias de ideas, manteniendo el respeto y la atenta escucha por parte de los líderes de la organización.

Finalmente, se menciona que los cambios de la RPL y la reciente pandemia de COVID-19 dejó un gran aprendizaje como sociedad, no se debe olvidar que el bienestar emocional y mental de los colaboradores es lo más importante para crecer como seres humanos en un mundo que se mantiene en constante cambio y que el éxito de las buenas organizaciones está en el trabajo en equipo.

Referencias bibliográficas

Abarca Arias, Y.M., Soto Hilario y J.D., Espinoza Moreno, T. M. (2021). Estrés laboral y dinámica familiar en el personal de enfermería. *Revista Cuban de Medicina General Integral*,4. Obtenido de <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=06945a0a-a245-4783-a185-c629b48f336c%40redis>

Amaya Cardozo, I. M., Manchego Morales, M. L., Otárola Soto, H. Y. y Ramírez Ayala, N. (2021). El estrés Laboral y su influencia en el Desempeño Organizacional. *Revista Poliantea*. Obtenido de <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8848b88c-6d4c-4b90-a890-3cdd9c254d02%40redis>

Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A. y Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. (Vol. Primera edición). Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Asamblea Legislativa (20 diciembre 2019) Ley N.° 9738. Ley para Regular el Teletrabajo y su Reglamento. DE. N.° 42083. Obtenido de <https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/9738.pdf>
- Barrios, J. (2018). *Origen, concepto, teorías sobre Motivación Laboral. Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Briceño Naranjo, B. y Ortiz Monterrey, T. (Setiembre de 2018). Impacto generado por la Reforma Procesal Laboral Ley N.° 9343.
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D. y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de [http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la \(Pimienta, 2018\)%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20(Pimienta,%202018)%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. Décima edición). México: McGraw Hill Internacional.
- Garrido, F. J. y Putman, L. L. (2018). *Comunicación Organizacional*. México.
- Morales, A. (2021). *Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020*. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Recuperado de https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/12428/TFG%20ANA%20CATALINA%20MORALES_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud - OMS. (2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- Pimienta, J. (2018). *Metodología de la Investigación* (Vol. Segunda edición). México: Pearson Educación.

Real Academia Española. (2022). *Const. En Diccionario panhispánico de español jurídico*. Recuperado el 2 de julio de 2022, de <https://dpej.rae.es/lema/ordenamiento-jur%C3%ADdico>

Ruiz, D. (2022). *Comunicación, aliado de las empresas en medio de la pandemia*. Universidad El Bosque. Recuperado el 3 de agosto de 2022, de <https://www.unbosque.edu.co/centro-informacion/noticias/comunicacion-aliado-de-las-empresas-en-medio-de-la-pandemia>

Vesga, J. (2020). *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*. (Primera ed.). Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25969/1/Cultura%20organizacional%20y%20cambio_web_FINAL.pdf

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Encuesta dirigida a: personas, mayores de edad, de cualquier sector económico que actualmente estén laborando para una empresa.

Objetivo general del estudio: analizar aquellas recomendaciones necesarias que los departamentos de recursos humanos pueden aplicar a partir de la Reforma Procesal Laboral y los cambios sucedidos con la pandemia para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores durante 2022.

Tema de la investigación: recomendaciones a los departamentos de recursos humanos a partir de la reforma procesal laboral y los cambios sucedidos con la pandemia para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores durante 2022.

Encabezado-presentación de la encuesta: la siguiente encuesta busca analizar si las personas conocen las medidas que ha tomado la organización o empresa para la cual trabajan, para velar por el bienestar de la población laboral a partir de la pandemia de COVID-19. Por favor, conteste la encuesta con la mayor transparencia posible, sus datos se utilizarán únicamente para efectos de estudio. Gracias por su colaboración.

Objetivo específico 1: describir las expectativas de los departamentos de recursos humanos para la mejora de la calidad de vida a partir de la Reforma Procesal Laboral, aunado a los cambios sucedidos con la pandemia.

1. ¿Conoce usted los cambios que se realizaron al Código de Trabajo con la Reforma Procesal Laboral?
 - a. Sí
 - b. No

2. ¿Conoce usted las expectativas que tienen los departamentos de recursos humanos con respecto a mejorar la calidad de vida?
 - a. Sí
 - b. No

3. Si su respuesta fue sí, seleccione el medio por el cual se dio cuenta.
 - a. Correo electrónico
 - b. Política empresarial
 - c. Reunión interna
 - d. Otro: _____

4. ¿Qué tan importante es que la empresa para la cual trabaja le informe sobre esas expectativas?
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. No es importante

5. ¿Qué significado tiene para usted que su organización se preocupe por mejorar su calidad de vida a partir de la reforma procesal laboral y posterior a la pandemia?
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. No es relevante

Objetivo específico 2: Descubrir los factores que desde la Reforma Procesal Laboral y la pandemia por COVID 19, son relevantes para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores a corto plazo.

6. ¿Cuál factor considera que afectó más la calidad de vida a corto plazo, después de la pandemia de COVID-19?
 - a. Salud mental
 - b. Salud emocional
 - c. Económica
 - d. Violencia
 - e. Todas las anteriores

7. ¿De las siguientes opciones, cuál capacitación considera más necesaria para sobrellevar la nueva realidad post COVID-19?
 - a. Ergonomía
 - b. Estrés laboral
 - c. Motivación
 - d. Todas las anteriores

8. ¿A cuál de los siguientes factores considera que recursos humanos debe darle más seguimiento?
 - a. Ergonomía
 - b. Estrés laboral
 - c. Motivación
 - d. Todas las anteriores

9. ¿Desde su experiencia personal, considera que la reforma procesal laboral y la pandemia han afectado su desempeño laboral?
 - a. Sí
 - b. No

10. De las siguientes opciones cuál o cuáles ha adoptado su organización para mejorar la comunicación y la calidad de vida post pandemia. Puede seleccionar varias opciones.
 - a. Teletrabajo al 100%

- b. Modalidad híbrida
- c. Plataforma Teams
- d. Plataforma Zoom
- e. Reuniones periódicas

Objetivo específico 3: Sugerir las recomendaciones idóneas que mejoren la calidad de vida de los colaboradores a partir de la Reforma Procesal Laboral y los cambios que trajo la pandemia durante 2022.

11. ¿Considera que su opinión es importante en su organización?

- a. Sí
- b. No

12. ¿Cuántas veces desde que inició la pandemia se le ha acercado algún representante del departamento de recursos humanos interesado en cómo mejorar su calidad de vida?

- a. Una vez
- b. Dos veces
- c. Más de 3 veces
- d. Ninguna vez

13. Si su respuesta fue ninguna vez, ¿cuál considera que sea la razón por la cual no se preocupan?

- a. Falta de interés
- b. Dan prioridad a otros temas
- c. Falta de estrategias
- d. Otro especifique: _____

14. ¿Le interesaría conocer qué aspectos benefician a los colaboradores desde que entró en vigor la reforma procesal laboral?

- a. Sí
- b. No

15. ¿Si su respuesta fue sí, por qué medio le gustaría que su organización le brindara esa información?

- a. Correos

- b. Capacitaciones
- c. Reuniones
- d. Todas las anteriores

Perfil del encuestado:

Seleccione su rango de edad.

- a. 18 – 30 años
- b. 31 – 40 años
- c. 41 – 50 años.
- d. Mayor de 50 años

Indique su identidad de género.

- a. Femenino
- b. Masculino
- c. Otro

Sector laboral al que pertenece.

- a. Servicios
- b. Comercio
- c. Manufactura

Mencione su ocupación actual. _____

Muchas gracias por su colaboración.

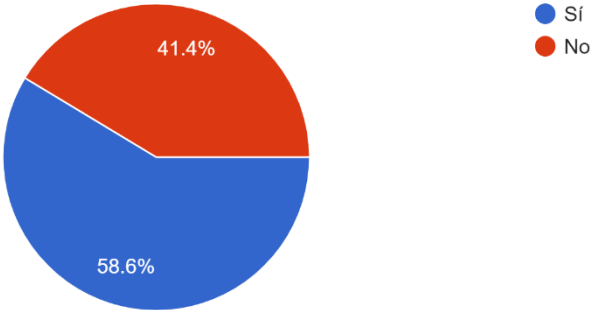
Anexo 2. Resultados de la encuesta

Objetivo específico 1: Describir las expectativas de los departamentos de recursos humanos para la mejora de la calidad de vida a partir de la Reforma Procesal Laboral aunado a los cambios sucedidos con la pandemia.

Figura 1

1.¿Conoce usted los cambios que se realizaron al Código de Trabajo con la Reforma Procesal Laboral?

87 respuestas

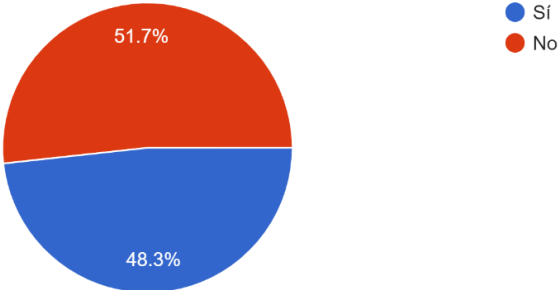


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 2

2.¿Conoce usted las expectativas que tienen los departamentos de recursos humanos con respecto a mejorar la calidad de vida?

87 respuestas

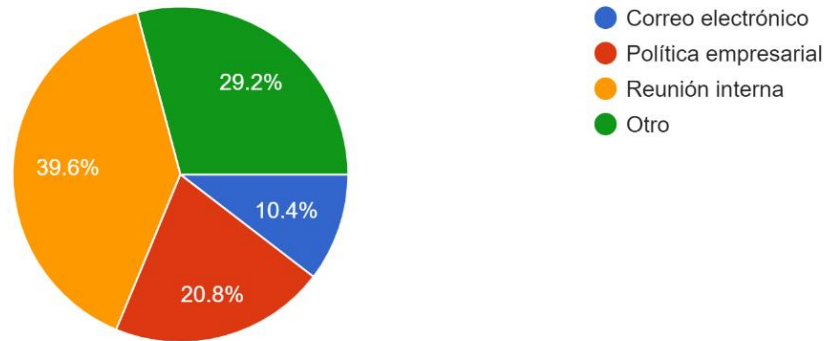


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 3

3. Si su respuesta fue sí, seleccione el medio por el cual se dio cuenta.

48 respuestas

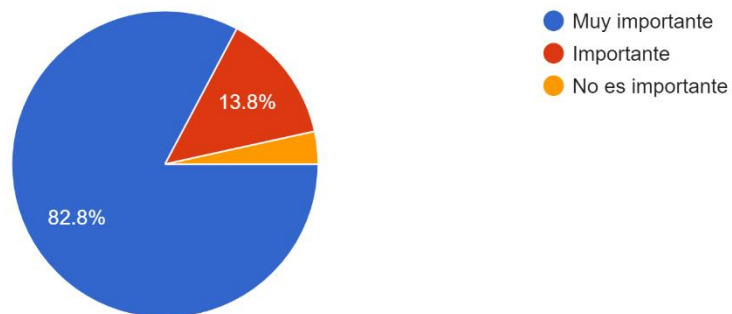


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 4

4. ¿Qué tan importante es que la empresa para la cual trabaja le informe de esas expectativas?

87 respuestas

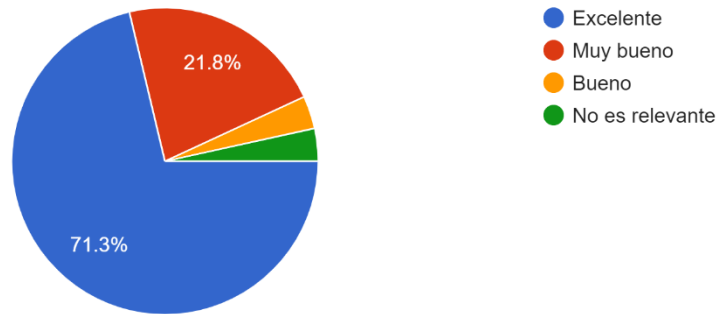


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 5

5. ¿Qué significado tiene para usted que su organización se preocupe por mejorar su calidad de vida a partir de la reforma procesal laboral y posterior a la pandemia?

87 respuestas

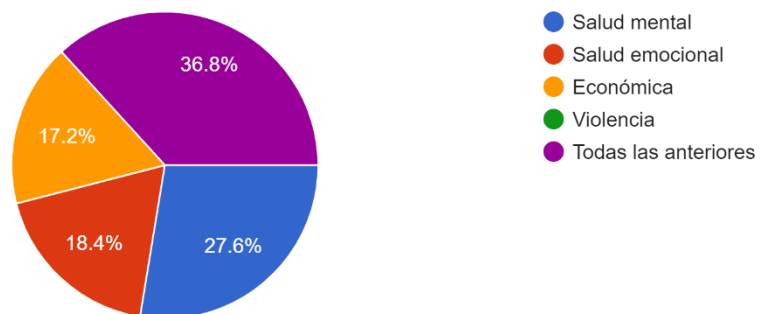


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 6

6. ¿Cuál factor considera que afectó más la calidad de vida a corto plazo, después de la pandemia del Covid-19?

87 respuestas

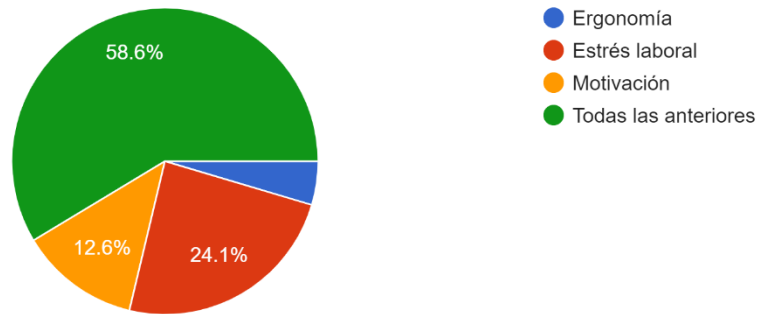


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 7

7. ¿De las siguientes opciones, cuál capacitación considera más necesaria para sobrellevar la nueva realidad post Covid-19?

87 respuestas

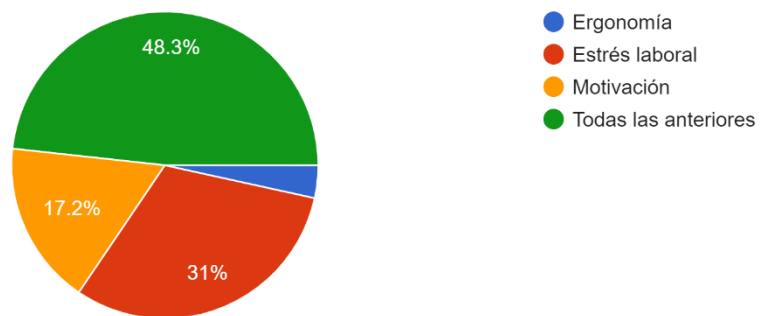


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 8

8. ¿A cuál de los siguientes factores considera que recursos humanos debe darle más seguimiento?

87 respuestas

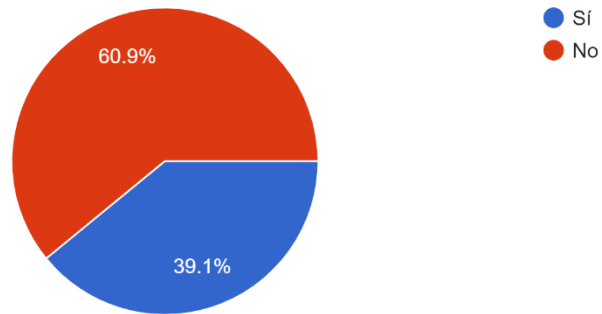


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 9

9. ¿Desde su experiencia personal, considera que la reforma procesal laboral y la pandemia han afectado su desempeño laboral?

87 respuestas

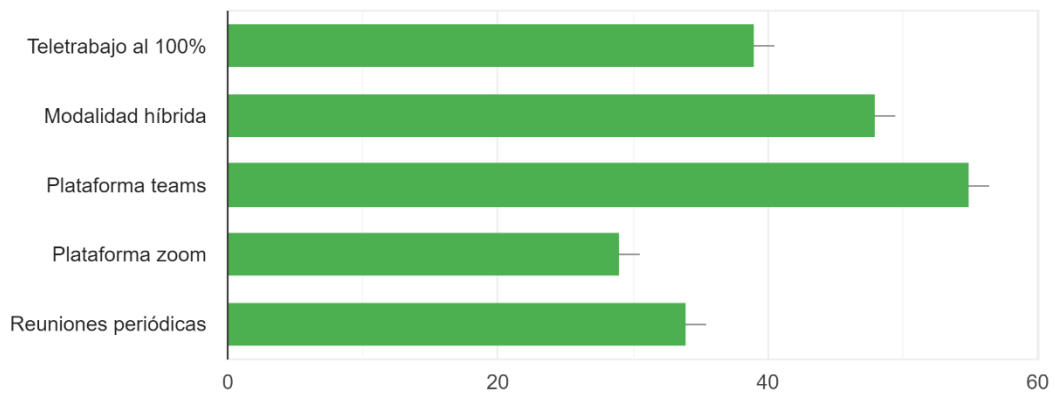


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 10

10. De las siguientes opciones cuál o cuáles ha adoptado su organización para mejorar la comunicación y la calidad de vida post pandemia. Puede seleccionar varias opciones.

87 respuestas

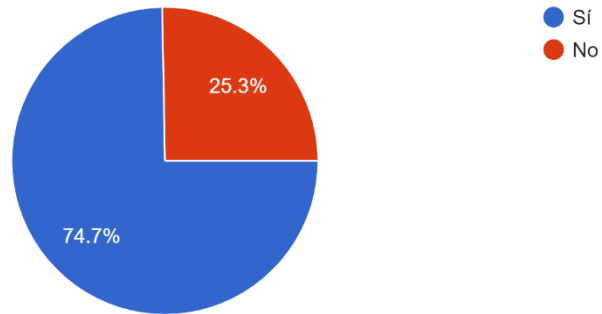


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 11

11. ¿Considera que su opinión es importante en su organización?

87 respuestas

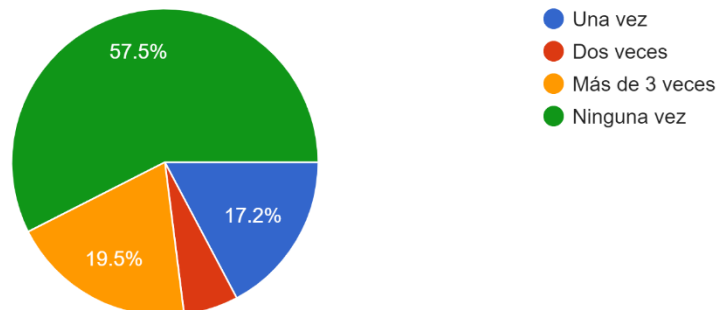


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 12

12. ¿Cuántas veces desde que inició la pandemia se le ha acercado algún representante del departamento de recursos humanos interesado en cómo mejorar su calidad de vida?

87 respuestas

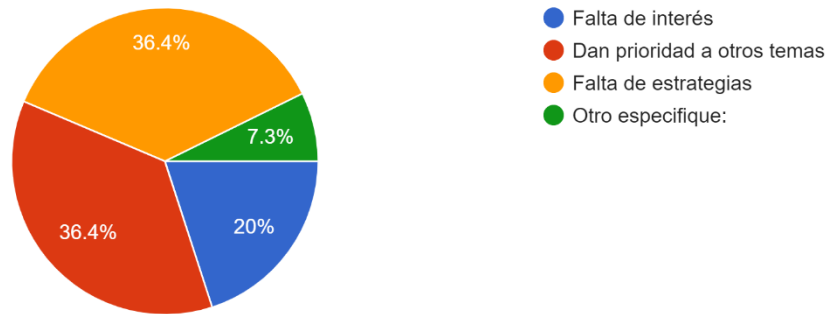


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 13

13. Si su respuesta fue ninguna vez, ¿Cuál considera que sea la razón por la cual no se preocupan?

55 respuestas

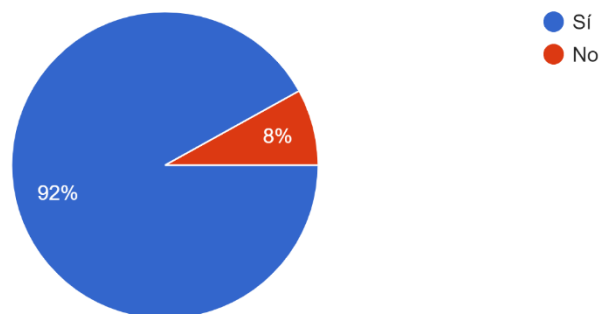


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 14

14. ¿Le interesaría conocer qué aspectos benefician a los colaboradores desde que entró en vigor la reforma procesal laboral?

87 respuestas

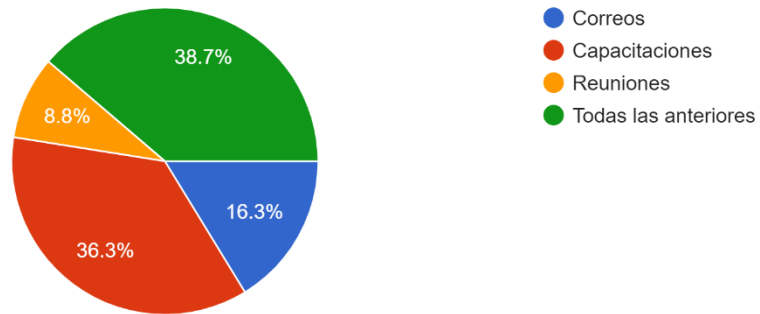


Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 15

15. ¿Si su respuesta fue sí, por qué medio le gustaría que su organización le brindara esa información?

80 respuestas



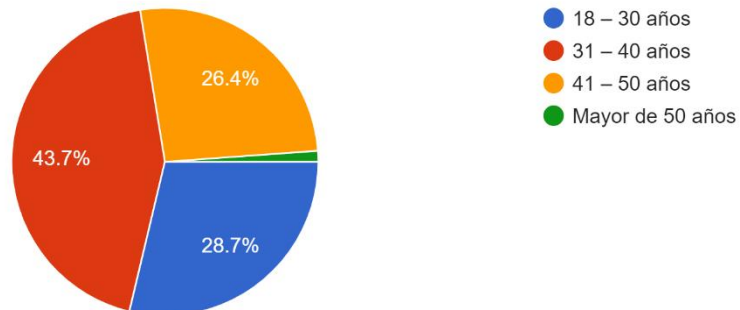
Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 16

Rango de edad de los encuestados

Seleccione su rango de edad.

87 respuestas



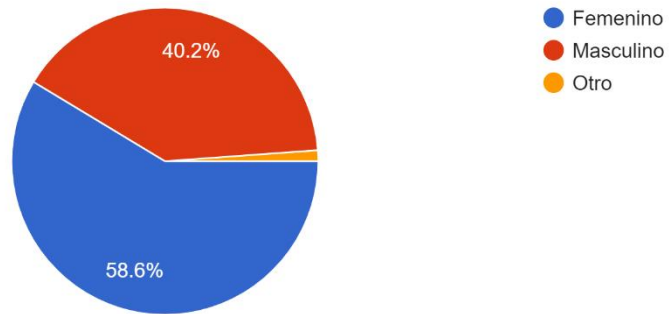
Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 17

Género de los encuestados

Indique su identidad de género

87 respuestas



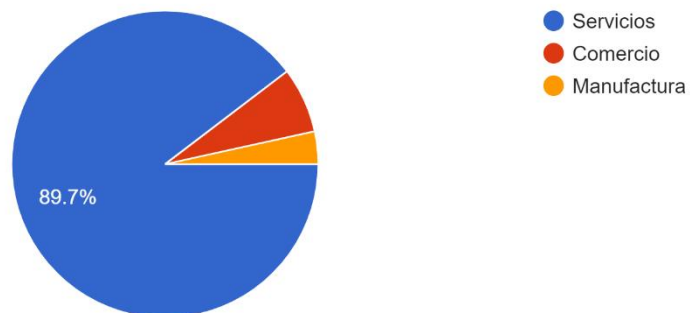
Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 18

Sector laboral de los encuestados

Sector laboral al que pertenece

87 respuestas



Fuente. Elaboración propia, 2022.

Figura 19

Ocupación de los encuestados



Fuente. Elaboración propia, 2022.

Anexo 3. Carta Filóloga



M. L. Vilma Isabel Sánchez Castro
Bachiller y Licenciada en Filología Española, U.C.R.



A QUIEN INTERESE

Yo, Vilma Isabel Sánchez Castro, Máster en Literatura Latinoamericana, Bachiller y Licenciada en Filología Española, de la Universidad de Costa Rica; con cédula de identidad 6-054-080; inscrita en el Colegio de Licenciados y Profesores, con el carné N° 003671, hago constar que he revisado el siguiente documento. Y he corregido en él los errores encontrados en ortografía, redacción, gramática y sintaxis. El cual se intitula

RECOMENDACIONES A LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS A PARTIR DE LA REFORMA PROCESAL LABORAL Y LOS CAMBIOS SUCEDIDOS CON LA PANDEMIA PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DURANTE 2022

NELSY LUCÍA CAMPOS GRANADOS

**LICENCIATURA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
ULACIT**

Se extiende la presente certificación a solicitud de la interesada en la ciudad de San José a los dieciocho días del mes de agosto de dos mil veintidós. La filóloga no se responsabiliza por los cambios que se le introduzcan al trabajo posterior a su revisión.


M.L. Vilma Isabel Sánchez Castro
Máster en Literatura Latinoamericana. UCR.
Bachiller y Licenciada en Filología Esp. UCR.
Cédula 600540080-Carné 003671

Teléfonos 2227-8513. Cel 8994-76-93 Apartado 563-1011 Y griega
Correo electrónico: vilma_sanchez@hotmail.com-info@chavesysanchezfilologos.com
Página Web: Chaves y Sanchez filólogos
Waze Chaves y Sánchez filólogos