



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA  
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

### **Calidad y desempeño del recurso humano al realizar Home Office en tiempo de Pandemia Covid-19. Caso: Departamento Cobranza y Promoción en una Institución Educativa**

#### **T E S I N A**

Que para obtener el Diploma de  
Especialidad en Gestión del Recurso Humano

Presenta

Lic. Martha Patricia Torres Gómez

Director de Tesina

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo

Codirector de Tesina

Dr. Fernando Romero Torres

Revisores:

Dra. Nohemí Roque Nieto

Dr. Fernando Romero Torres

Dra. Eloísa Rodríguez Vázquez

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo

MAO: Emmanuel Daniel Cisneros Arizmendi

CUERNAVACA, MORELOS

ABRIL 2022



## ÍNDICE

<b>INDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>Capitulo I. Estructura de la Investigación.....</b>	<b>3</b>
1.1.- Planteamiento del Problema.....	4
1.2.- Justificación del problema.....	7
1.3.- Objetivos.....	9
1.3.1.- Objetivo General.....	9
1.3.2.- Objetivos Específicos.....	9
<b>Capítulo II- Conceptualizaciones y Paradigmas del Desempeño.....</b>	<b>10</b>
2.1 Conceptualizaciones.....	11
2.2 La calidad en los expertos, los recursos humanos, home office.....	12
2.3 El desempeño del Recurso Humano.....	14
2.4 El Recurso Humano.....	15
2.5 El Teletrabajo o Home Office.....	16
2.6 Pandemia Covid-19.....	17
2.7 Desempeño laboral docente.....	17
2.8 Teoría del Capital Humano .....	18
2.8.1 Fundamentos de la teoría del capital humano.....	21
<b>Capítulo III- Diseño metodológico y Resultado.....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Tipo de Investigación .....</b>	<b>28</b>
3.2 Población y muestra.....	29
3.3 Instrumento a utilizar.....	31
3.4 Graficación y resultados.....	37
Conclusiones.....	66
Propuesta .....	73
Lista de referencias.....	75

# Capítulo I

## Estructura de la Investigación

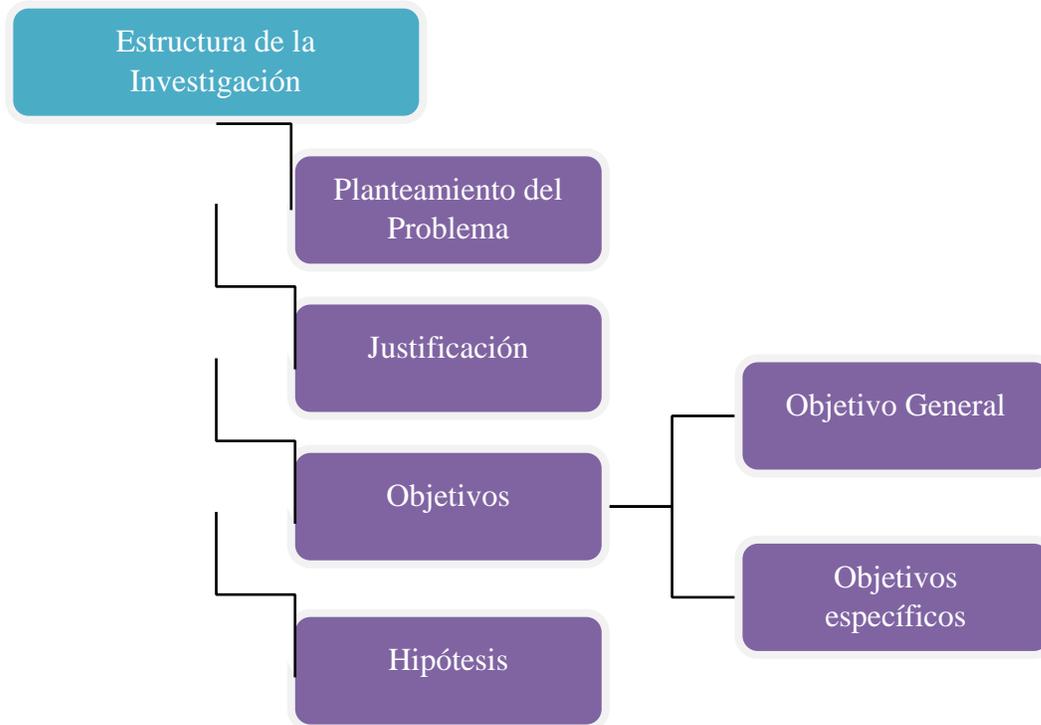


Figura 1. Estructura de la investigación. Elaboración propia, 2022.

## 1.1. Planteamiento del problema

Año 2020, una sociedad que vive su día a día, trabajo, escuela, actividades del hogar, comercio, economía, deporte y cultura; desde el individuo más pequeño hasta el más viejo, sin importar condición social, ni raza, ni país. De pronto una pandemia paraliza nuestras actividades, y la vida de todos los individuos da un giro de 180 grados. Todas las actividades debemos hacerlas desde casa, y.. ¿estamos preparados? , ¿Podemos hacerlo?

A finales de 2019 en Wuhan (China) surge, un brote viral que terminaría impactando a nivel mundial a la población en distintas áreas y logrando cambiar por completo la relación del ser humano con la tecnología y la sociedad, llevándonos a dar un paso agigantado con respecto al teletrabajo y reorganizando la estructura empresarial y social.

Cuando el Covid-19 fue reportado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), quizá nadie imaginaba que, unos meses después la enfermedad llevaría a cierre de fronteras, interrupción de las cadenas productivas y al confinamiento de la población, contagiando a más de 4.3 millones de personas y matando a casi 300,000 alrededor del mundo. De acuerdo a la cronología que emite la CNN noticias, para el mes de enero de 2020 comienza una movilización en aquellos países ya que se reportan cierto número de casos y comienzan a cerrar aeropuertos para evitar la propagación, se empiezan a cancelar las celebraciones de esos países, a finales de ese mes se reportan los primeros casos en Europa (Francia) y comienzan a confirmarse más casos; el 30 de enero la OMS declara al coronavirus una emergencia internacional de salud pública,

Egipto anuncia su primer caso en febrero y las muertes ascienden, a finales de este mes se reporta el primer caso por propagación comunitaria, para el mes de marzo empiezan más restricciones a nivel mundial y la alerta ya es alarmante, a finales de marzo y de acuerdo a las cifras oficiales el 29 de ese mes la Ciudad de México se convirtió en el centro de la pandemia a nivel nacional, el gobierno capitalino publicó los días 19,20,23 y 24, en la gaceta oficial la suspensión de términos y plazos en procedimientos administrativos y trámites que se realizaban en algunas dependencias del gobierno y entidades de la administración pública y alcaldías de la Ciudad de México; así como la suspensión temporal de las actividades de establecimientos mercantiles y centros educativos así como de eventos públicos y privado con aforo a más de 50 personas de acuerdo a INFOBAE 30 marzo 2020.

De acuerdo con lo publicado en el Periódico Oficial “Tierra y Libertad del Estado de Morelos el día 27 de marzo de 2020, el gobierno declaró de acuerdo con el artículo segundo de la constitución las medidas preventivas en el sector público, privado y social, entre ellas evitar la asistencia a lugares concurridos a los adultos mayores de 60 años; implementó acciones de prevención para salvaguardar a los ciudadanos morelenses, suspendió las actividades escolares, y acordó que solo laboran las empresas mercantiles que resultasen necesarias para hacer frente a la contingencia y de acuerdo a todos los artículos referentes en la constitución y sus fracciones, el 24 de marzo el Gobernador del Estado Cuauhtémoc Blanco Bravo declara la suspensión de actividades, dicha suspensión empieza el 24 de marzo al 19 de abril (DOF, 2020).

Con todo lo sucedido, el municipio de Jiutepec también suspende sus actividades en los establecimientos, de acuerdo con lo establecido por el gobierno estatal, y es así como surge

el planteamiento de cómo vamos a continuar nuestra vida laboral y se presenta la necesidad de hacer el trabajo en casa, para algunas empresas esto fue algo novedoso pero complicado, puesto que nuestro país no estaba preparado, si bien está establecido en la Ley Federal del Trabajo, en el artículo 311 lo define como:” *Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo*” no es común en nuestro país.

Debido a la contingencia que se presentó a nivel mundial la mayoría de las empresas se vieron en la necesidad seguir operando desde casa y es aquí donde comenzaron a surgir una serie de necesidades, dudas, miedos y restricciones para el trabajador, empezando por preguntarse ¿tengo los medios necesarios para trabajar desde casa?, ¿cuento con el material para llevarlo a cabo? Y sin lugar a duda el trabajador se adaptó a las necesidades de la empresa, adaptó su casa como oficina, ocupó sus propios medios de producción como el teléfono, la computadora, la luz, el internet, entre otras cosas.

Y de esta manera se observó que todos los empleados tienen que liderar, tomar sus propias decisiones, hacer cambios y tomarse de la mano de otros compañeros para que la empresa continuara con su cauce sin perder el equilibrio durante el Home Office, despertando el interés por mantener la productividad al aumentar el campo de sus posibilidades, con el objetivo de mantener estables los ingresos.

## **1.2 Justificación del problema**

Debido a la pandemia que se presenta a nivel mundial la Institución Educativa se encuentra con la problemática de no contar con una planeación estratégica para que los departamentos y a su vez, sus empleados, puedan realizar el trabajo desde casa y esto crea un caos entre ellos, se crea una falta de información y comunicación para llevarlo a cabo, y comienza a generarse la necesidad de conocer los lineamientos y estrategias que se emplearán para que funcione de manera fluida y no afecte directamente a los ingresos de la misma.

Por lo tanto, era de suma importancia que los departamentos involucrados mantuvieran su desempeño para evitar principalmente un desequilibrio en los ingresos y bajas del alumnado que afectará de manera circunstancial a la Institución, con lo cual, recae una alta responsabilidad en el Departamento de Cobranza y Promoción para mantener dicho equilibrio, sobre todo en una institución educativa.

La presente investigación surge de la observación de la calidad del desempeño que llevaron a cabo los empleados del Departamento de Cobranza y Promoción de una institución educativa, durante los primeros meses del confinamiento los cuales fueron críticos para el campus, a pesar de no contar con una planeación estructurada y siendo esta la primera vez en la que se llevaban la oficina a la casa. La investigación busca proporcionar a la comunidad del Instituto herramientas para la mejora en su desempeño y aprovechamiento de calidad en sus horas trabajadas durante el Home Office, con la finalidad de mantener un equilibrio en los ingresos e inclusive con la posibilidad de incrementarlos creando estrategias entre los departamentos.

Por otra parte, la investigación contribuye a tener herramientas para estar preparados para cualquier cambio que se presente con el tiempo y a estructurar un sistema que incorpore la calidad del empleado y su buen desempeño laboral que beneficie a ambas partes durante el trabajo en casa.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Estudiar el desempeño del recurso humano del Departamento de Cobranza y Promoción realizando Home Office en una Institución Educativa durante el confinamiento generado por el Covid-19 para Implementar estrategias de calidad en el desempeño.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Objetivo 1. Analizar la relación entre el trabajo en casa (Home Office) y la calidad en el desempeño con respecto a los ingresos de la institución.

Objetivo 2. Analizar la relación entre el trabajo en casa (Home Office) y la cartera vencida en la institución.

Objetivo 3. Analizar la relación entre el trabajo en casa (Home Office) y el porcentaje de bajas debido a la falta de convenio.

Objetivo 4. Analizar la relación entre el trabajo en casa (Home Office) y el servicio al cliente.

## Capítulo II

# Conceptualizaciones y Paradigmas del desempeño

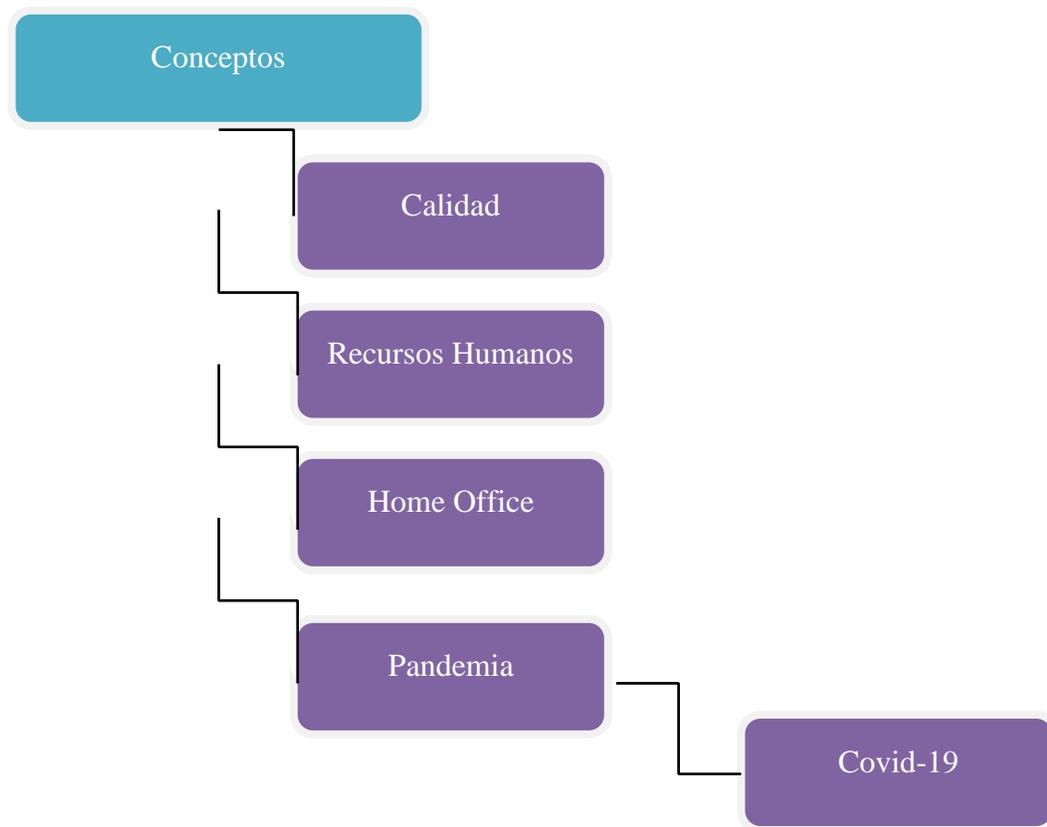


Figura 1. Estructura de la investigación. Elaboración propia, 2022.

## 2.1 Conceptualizaciones

### CONCEPTUALIZACIONES Y PARADIGMAS

Para efectos de continuar con la presente investigación y con la finalidad de dar un preámbulo para la mejor comprensión de aquellos términos con mayor relevancia durante el desarrollo de la misma, se definen los siguientes conceptos:

- **Calidad:** Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas (RAE, 2020).
- **Calidad:** Cualidad o conjunto de cualidades de una persona o cosa que permite compararlas con otras de su especie (SANTILLANA, 1993, p. 101).
- **Recursos Humanos:** Son el conjunto de trabajadores, así como cualquier persona física que se encuentre dentro (o vinculado directamente) de una organización sector o economía (Coll, 2021).
- **Home Office:** Consiste en trabajar desde casa o en un lugar fuera de la oficina.
- **Pandemia:** f. Med. Enfermedad epidémica que se extiende en muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región (RAE, 2020).
- **Covid-19:** Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente. Actualmente la Covid-19 ha afectado a muchos países en todo el mundo desde que estalló su brote en China en diciembre de 2019 (OMS, 2020).
- **Desempeño:** m. acción o efecto de desempeñar o desempeñarse.
- **Desempeñar:** ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio (RAE, 2020).

## **2.2 La calidad en los expertos, los recursos humanos, home office.**

En la actualidad se encuentra poco sobre el concepto de Home Office, ya que la mayoría de autores lo manejan como “Teletrabajo” derivado de eso Nicolle Ellison (1999) lo define como el trabajo remunerado realizado en casa sin mencionar el papel de las tecnologías, sin embargo, autores como Nava Pliskin (1997) relacionan el teletrabajo y los equipos virtuales, en el sentido que el primero sería trabajar desde casa a través de las TIC’S y los segundos serían una forma más avanzada del teletrabajo en la cual las TIC’S permitirían crear equipos de trabajo dispersos en diferentes localizaciones.

Por último, la Asociación Internacional del Teletrabajo (ITAC) que señala que el Teletrabajo es “una adaptación del trabajo en que los empleados trabajan en un sitio alternativo al menos 8 horas cada dos semanas y que facilita la reducción del tiempo y la distancia mediante la conexión con los empleados” (Vilaseca 2004).

Existen diferentes ciencias interesadas en tratar algunos fenómenos sociales de los individuos en la organización, el interés fundamental es el Recurso Humano, al cual la administración decidió estudiarlos, desde diferentes enfoques, tanto Psicológico como social.

Entonces definimos el Recurso Humano como las personas que forman parte de las organizaciones y desempeñan determinadas funciones. Las personas son consideradas como un recurso fundamental para el éxito de una organización y son considerados recursos vivos e inteligentes de los cuales disponen las organizaciones para hacer frente a los desafíos actuales de acuerdo a Chiavenato.(2007)

La calidad para el Dr. Ishikawa es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados (Ishikawa, 1991, p. 40).

El término de calidad, de acuerdo con la ASQC (American Society for Quality Control “es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas” (Verdoy, Mahiques, Pellicer y Prades, 2006).

Por otra parte, Deming (1989) define la calidad como el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

A su vez, Philip B. Crosby (2000) define el término como el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, es estándar, es cero defectos; del mismo modo, dentro de la misma vertiente, Joseph M. Juran (1990) la define como la ausencia de defectos y adecuarse al uso. En cambio, para Kaoru Ishikawa (1991) es “diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio, que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente”.

Aun cuando todas las definiciones son diferentes, todas concuerdan y se vinculan, ya que las personas son elementos vivos, que aportan todas sus habilidades y talentos para el desarrollo de la organización, y tanto la Calidad requiere de ese compromiso que solo el talento humano

posee, como el hacer el trabajo en casa, los empleados requieren sentirse socios para poder llevar a la cima del éxito a la organización, debido a que la conocen, la cuidan y son capaces de conservar su estatus, ya que son los únicos seres capaces de crecer y desarrollarse.

### **2.3 El desempeño del Recurso Humano.**

El mundo siempre atraviesa por cambios y transformaciones que avanzan de manera rápida e impredecible, es por ello que cuidar el desempeño del Recurso Humano de manera consciente, lleva a la organización a tener una interacción mas humana y compleja entre su Factor Humano y la tecnología, de tal manera que se logren los objetivos sin descuidar el punto mas importante para ambas partes llevar a organización al éxito, al cumplimiento de logros y tener un desempeño eficaz.

Es de vital importancia ya que de esto depende el buen funcionamiento de la organización. Robbins en su libro “Comportamiento Organizacional” menciona que el desempeño de la tarea es: El cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas (Robbins y Judge, 2013, p. 55).

Hablemos ahora de la Evaluación del desempeño que, para Chiavenato en su libro, Administración de los Recursos Humanos. es “una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” dicha evaluación ayuda a estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona (Chiavenato, 2010). Para Werther y Davis es “El proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado;

es decir su contribución total a la organización lo cual justifica su permanencia en la empresa” (Wether, 2008).

Para Robbins, en su libro Comportamiento Organizacional, reconoce tres tipos de conductas que constituyen el desempeño laboral, “El Desempeño de la Tarea, El Civismo y La Falta de Productividad” (Robbins y Judge, 2013), que a grandes rasgos engloban el cumplimiento de las obligaciones, el ambiente de la organización y las acciones que dañan a la empresa. De esas dichas conductas para evaluar el buen desempeño del trabajador es necesario cumplir con las 2 primeras y evitar la tercera.

#### **2.4 El Recurso Humano**

En una organización es fundamental en una empresa para que funcione, Münch, los identifica como un área de actividad, trascendental para la existencia de cualquier grupo social; de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Y menciona que los Recursos Humanos poseen características tales como: posibilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencia, habilidades etc. Mismas que los diferencian de los demás recursos. (Münch, 2006)

Al hablar del Recurso Humano, no existe un concepto específico, ya que es un recurso tangible e intangible con diversos matices, los autores hablan de la Administración del Recurso Humano, de las etapas o fases, para emplearlos, las políticas y prácticas que se requieren, la importancia del líder y cuáles son las estrategias para su manejo eficaz, es importante resaltar que el Recurso Humano tiene una personalidad única y adaptable a cada organización.

## **2.5 El Teletrabajo o Home Office.**

Es un término que vino a ser importante en este año 2020 debido a la pandemia por Covid-19, y se define como la posibilidad de laborar desde casa como si lo estuviese haciendo desde la oficina. Sin notar la diferencia laboralmente hablando. (Lens, 2020)

Forma de trabajo a distancia en la que el trabajador utiliza, desde su domicilio, herramientas informáticas y de telecomunicación para comunicar con su empresa (Enciclopédico, 2003).

Si nos referimos al Teletrabajo o Home Office, un experto mencionó en un artículo para la revista Hosteltur, sobre las nuevas legislaciones de la ley del Teletrabajo para lo cual opino lo siguiente: “Legislar una práctica que se ha generalizado con motivo del confinamiento causado por la irrupción del coronavirus y que ha forzado a muchas empresas a adoptar este tipo de trabajo a distancia en muchos sectores de actividad en nuestro país. Un modelo que ha traído consigo unas cifras muy positivas en cuanto a productividad”, por el lado empresarial destaca que es de suma importancia que se confíe en la autonomía del trabajador sin la necesidad de verlo físicamente y comprobar que está cumpliendo con sus responsabilidades, es decir, Confianza y Productividad son términos que validan esta forma de trabajo. (Bardón, 2020).

## **2.6 Pandemia Covid-19.**

Se trata de una enfermedad que se extiende con mayor velocidad que otras infecciones, incluso más que la gripe común. Cuando el número de personas infectadas por cada enfermo, lo que se conoce como tasa de reproducción (RO) es superior a uno, la enfermedad tiende a extenderse con mayor celeridad. La tasa de reproducción del Covid-19 es de las más altas en comparación con otras enfermedades de su tipo: se estima que infecta en 2.68 personas por cada individuo contagiado, SARS alcanza una cifra de 3.0 personas por individuo contagiado es por ello por lo que se declaró pandemia.

En cuanto a Pandemia se refiere, la OMS la define como la propagación mundial de una nueva enfermedad, se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él (WHO, 2019).

## **2.7 Desempeño laboral docente.**

Para saber si una empresa considera que sus productos o servicios son considerados de Calidad, es importante tener en cuenta como es el desempeño de los trabajadores de dicha empresa, como bien sabemos los Recurso Humanos son todas las personas que laboran en una organización y hacen posible que se cumplan los objetivos, de acuerdo con sus habilidades y competencias, para ello se requiere evaluar el desempeño realizado. El personal deberá sentirse satisfecho con la institución a la que pertenece y sus responsabilidades tiene que ser delegadas para que sean cumplidas en su totalidad.

El artículo que cita estas referencias nos habla del desempeño laboral docente y define desempeño laboral como: “La manera en que los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. de acuerdo con Stoner y menciona que el desempeño laboral es una valoración por parte de los integrantes de una institución para saber si logran los objetivos, estimularlos y reconocerlos es asegurar que se propongan desarrollar nuevas y mejores cualidades. Dicho artículo es importante para la investigación ya que la Institución Educativa, además de contar con personal administrativo cuenta también con una plantilla de docentes que se tuvieron que adaptar a trabajar en casa y a solucionar conflictos que jamás esperaron.

## **2.8 Teoría del Capital Humano**

La teoría del capital humano tiene sus inicios en 1960 con Theodore W. Shultz, su término es sinónimo de educación y formación, esta teoría se sitúa en la escuela neoclásica donde el **mercado de trabajo era perfectamente competitivo y el flujo de información era perfecto.** Esta teoría es una de las ramas más jóvenes de la ciencia económica a principios de la década de los 70's se constituye como una disciplina económica con un sólido soporte teórico y abundante desarrollo empírico (Pons, 2004:12).

Lo que consolida a la teoría del capital humano son los aportes de los principales pioneros y la manera con que cada uno lo analiza y le agrega elementos nuevos, siendo la educación el elemento principal para el desarrollo de la sociedad.

Becker (1964) define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por la acumulación de conocimientos generales o específicos, para

Becker los gastos de educación son un costo de oportunidad; ya que esa formación le va a dar la oportunidad de obtener salarios más elevados, sin embargo, la productividad de los empleados depende de la aptitud y de la inversión que se gasta en ello, sino también de la motivación e intensidad de su esfuerzo.

Para 1990 Becker junto con otros investigadores, ya tenían más aportaciones al análisis del capital humano, uno de sus aportes fue considerar el sector de la educación como principal productor de capital humano, ya que se convierte en un generador de conocimientos. También menciona la relación que existe entre el aumento del capital humano y el ingreso per cápita de la sociedad, es decir si el capital humano aumenta, el ingreso per cápita aumenta también debido a la relación directa con el crecimiento económico. También explica gráficamente como las personas sin formación, tienden a mantener sus retribuciones en una sola línea (tienden a cero), mientras que los que se formaron sus retribuciones son menores, pero al final aumentarán conforme avance su edad.

Por lo tanto, Becker (1964) define el Capital Humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos.

Otro aporte de Becker es la educación general y específica, la educación general es útil para las empresas, mientras que la individual es un gasto propio de la persona o la empresa y los beneficios los obtiene quien realizó el gasto. Sin embargo, Becker lo explica desde su enfoque como economista y dice: "Una persona racional y bien informada solo realizará una inversión si la tasa esperada de rendimiento fuese superior a la suma de los intereses que

proporcionan activos sin riesgo, más las primas de liquidez y riesgo asociadas a la inversión” (Becker, 1964).

El riesgo que plantea Becker en la inversión del capital humano es la incertidumbre que genera con respecto a diversos factores, sobre todo para los jóvenes, como las dudas sobre sus aptitudes y sobre el tiempo en que tardan en recuperar el rendimiento de su inversión en capital humano. Por lo tanto, Becker concluye que la inversión en educación formal, la formación del trabajo o las migraciones tienen sus retribuciones en edades avanzadas y quién gana más es por que invirtió más en sí mismo.

### **2.8.1 Fundamentos de la teoría del capital humano**

*Para efectos de continuar con la investigación y ampliar el enfoque de la misma conceptualizaremos los fundamentos de dicha teoría.*

#### ***Educación:***

En este concepto se analizan las similitudes o diferencias de la teoría del capital humano, y se enfocaba en educar para llegar a la especialización, sin embargo, la unión del sistema educativo y la división del trabajo logro que se diferenciara la organización de la producción. Por ello la idea de capital humano se asocia a bienes intangibles que intervienen en el rendimiento del capital físico (fabricas o maquinas) por lo tanto educar significa dar al trabajador la certeza de tener la posibilidad de desarrollo laboral y elevación de ingresos

En el estudio del desarrollo de la distribución de la renta, de la relación del trabajo entre otros, el capital humano juega un papel muy importante. Shultz y Becker la consolidan dicha teoría y ven en la inversión de las personas un mejor futuro y disminución de la pobreza, es decir, las personas más educadas, más capacitadas o experimentadas pueden ser más productivas y recibir mejor salario.

#### ***Cualidades y estatus:***

La primera versión del Capital Humano opera desde los conceptos de estratificación y estatus por lo tanto la educación era un puente de cualidades indispensables para lograr estratificación se divide en 2 principios cardinales la “Meritocracia” (talento y esfuerzo personal), es decir, competir por los puestos más importantes y la “igualdad Social” para

tener las retribuciones necesarias de acuerdo a las aptitudes, ambas se relacionan directamente para evitar que dejen de operar y el capital invertido no caiga.

Existen 2 vertientes de la Teoría del Capital Humano la educación (rango de conocimientos apropiados y ampliados) y el Rendimiento laboral (producto laboral tal como mano de obra, materiales etc).

En la primera fase de la Teoría del Capital Humano *la educación* es tomada como una herramienta para propiciar el desarrollo y progreso material (fábricas y maquinaria), también favorecía la movilidad social intergeneracional (1960 vocacionalismo) y *las habilidades* hacían que superara los límites de la coexistencia de la educación comprensiva, es decir, había una diferencia entre Vocación y Especialidad (Taberner Guasp, 1999, p. 222).

En la segunda etapa, la capacidad para el desarrollo de las habilidades de las siguientes generaciones va enfocada a la movilidad cognitiva y personal, es decir la cantidad de educación se desplaza hacia la calidad entonces de acuerdo con (Bruner y Elacqua, 2003:8).

*Tabla 1:*

<i>ANTES IMPORTABA</i>	<i>AHORA IMPORTA</i>
<i>¿Cuántos se educan?</i>	<i>¿Cuánto se educan?</i>
<i>¿Con que medios e insumos?</i>	<i>¿Con que impacto?</i> <i>(sobre los medios de productividad)</i>

*Fuente: Elaboración propia, 2022*

Las organizaciones se conforman por un tipo de red, es decir ya no es piramidal donde los ascensos y despidos no están claramente reglamentados; ahora la red organizacional es circular o en forma de estrella donde los vínculos que se establecen son frágiles y fugaces, por lo tanto, hay un doble desafío, la creación de Mercados de Conocimiento y la aparición de nuevos y variados espacios de producción y distribución que van en contra de la “Demanda Social” del principio de la etapa fundacional del Capital Humano.

***El Papel del Estado en la Educación:***

Para ello según Economistas y Sociólogos se necesita instrumental teórico para reformar en el área educativa e instituyeron la sociología como una disciplina actual para tematizar acerca de la funcionalidad del sistema Educativo, las innovaciones se situaron en 2 hechos, la creciente profesionalización de la vida social y la importancia conquistada por la ciencia en actividades productivas y administrativas de la población; para ello el estado calculo la necesidad de mano de obra y la demanda social de la educación por lo tanto dieron prioridad a la Educación para Políticas Públicas, entonces como el estado invirtió los seguidores de la Teoría del Capital Humano le otorgaron más peso del financiamiento educativo al sector de mayores contribuyentes, A esto le llamamos “El Principio de la Demanda Social”.

Es decir, el Estado es garantía de la continuidad de los estudios de la mayoría de la población, obliga a las personas a completar su educación como símbolo de imposición de igualdad y política económica. Para que la educación sea una fuente inspiradora se necesita una verdadera movilización educativa (Brunner y Elacqua, 2003), donde se comprometan las empresas, las autoridades, las familias y los individuos. Por lo tanto, la importancia del conocimiento disperso en la sociedad debe ser aplicado con fines productivos y sociales.

### ***Concepción del Individuo***

La concepción del individuo es importante ya que se le “concibe como un capitalista que invierte en su propia educación, se preocupa por la adquisición de capacidades productivas y acumulación de conocimientos; según Dialnet en el Retorno de la Teoría del Capital Humano (Aronson, 2007) toda esa recopilación de conocimientos va a ser medida de acuerdo y valorizada económicamente al realizarse el Ex-Post en función del salario que se va a obtener, ya que Becker en su interpretación de 1964 definía El Capital Humano como un stock inmaterial atribuible a la persona, una inversión intangible pero remunerable.

### ***CAPITAL HUMANO POR BECKER***

En su “Tratado de la familia “en 1981 Becker resalta que esta es una de las instituciones más antiguas y fundamentadas y ha sido estudiada por antropólogos e historiadores en todo el mundo llegando a la conclusión de que es la principal institución de la sociedad, sin embargo, la familia no es inmóvil y durante cincuenta años han tenido cambios en su estructura y organización registrados a lo largo de la historia la cual puede verse reflejada en las siguientes estadísticas mostradas:

1. Para la década de los 60s el número de divorcios incrementaba rápidamente mostrando que el 40% de las personas casadas por primera vez se divorciaban y por lo tanto el divorciarse empezó a ser normal y común en la sociedad.
2. En este punto hace referencia al control de natalidad ya que resalta, que están por debajo de la reproducción debido a que se ha desplomado, por lo tanto, la población comenzara a disminuir, y resalta que en otros países como la India, África la mayor parte de América

Central, Sudamérica y México, la tasa de natalidad estuvo en aumento, pero también ha ido disminuyendo por miedo a tener sobrepoblación.

3. En este cambio se habla de la participación laboral de las mujeres casadas, en algunos países como suiza es un porcentaje más alto que en los Estados Unidos, sin embargo, la participación económica y laboral de las mujeres ha tenido un cambio trascendental a pesar de que aún se sufre de discriminación hacia ellas, pero cabe resaltar que su participación ha llegado a posiciones de altos rangos en todas las naciones.
4. Otro punto es el apoyo que se recibe de los adultos mayores ya que ellos hoy en día son más independientes y ya no están a cargo de sus hijos o de la caridad, viven solos de sus pensiones de la seguridad social o de pensiones de empresas privadas, por lo tanto, suelen vivir solos para no depender de sus hijos.

Becker menciona que existen algunas teorías que no atribuyen el crecimiento y desarrollo al Capital Humano y explica el por qué no funcionaron, su enfoque estuvo dedicado principalmente a la maquinaria, el mercado y otras cosas sin importancia; es decir se descuidó el papel de dar incentivos correctos, se descuidó también la interacción en el entorno económico. La era del Capital Humano fue determinante para el nivel de vida de un país ya está utiliza las habilidades, los conocimientos y la salud de su gente se utiliza en un medio ambiente económico y en la estructura del mercado.

Otras personas atribuían el éxito a la cultura de la sociedad, pero el mal manejo de los negocios y la actitud negativa no lo permitió, además necesitaban un entorno adecuado.

Las tasas de natalidad también son un punto importante ya que hoy día las parejas deciden tener solo un hijo y esa es una gran ventaja ya que los padres con un solo hijo pueden hacer una mejor inversión en su educación.

Becker no solo resalta el Capital Humano si no que entiende la importancia de la maquinaria, el equipo y las plantas al estar en una economía moderna, pero resalta que si no tenemos gente capacitada para operar dichas maquinas, gerentes y empresarios innovadores que la utilicen de manera efectiva para producir no tendría rendimientos económicos; y en este punto es donde entra la familia en la formación adecuada para el Capital Humano, formando en valores, en actitudes, trabajo duro, autosuficiencia y responsabilidad; De ello depende una economía exitosa.

Destaca también las leyes del divorcio como un parteaguas para el buen funcionamiento de la familia y sobre todo para la educación de los niños, ya que los apoyos del gobierno a veces no son suficientes y las madres solteras o divorciadas no pueden invertir en educación. Destaca principalmente a los niños de familias pobres los cuales deberán de trabajar a temprana edad para poder aportar a la economía de sus familias, aquí entra la participación del gobierno que es fundamental ya que debe ofrecer bonos para las escuelas tanto públicas como privadas y dar acceso a la educación. En México se está llevando a cabo un programa en el que se presiona a los padres para que los niños sigan estudiando y se les asignen chequeos médicos regulares esto con la finalidad de que continúen sus estudios, siendo este un incentivo para que no dejen de estudio.

## Capítulo III

# Diseño Metodológico y Resultados

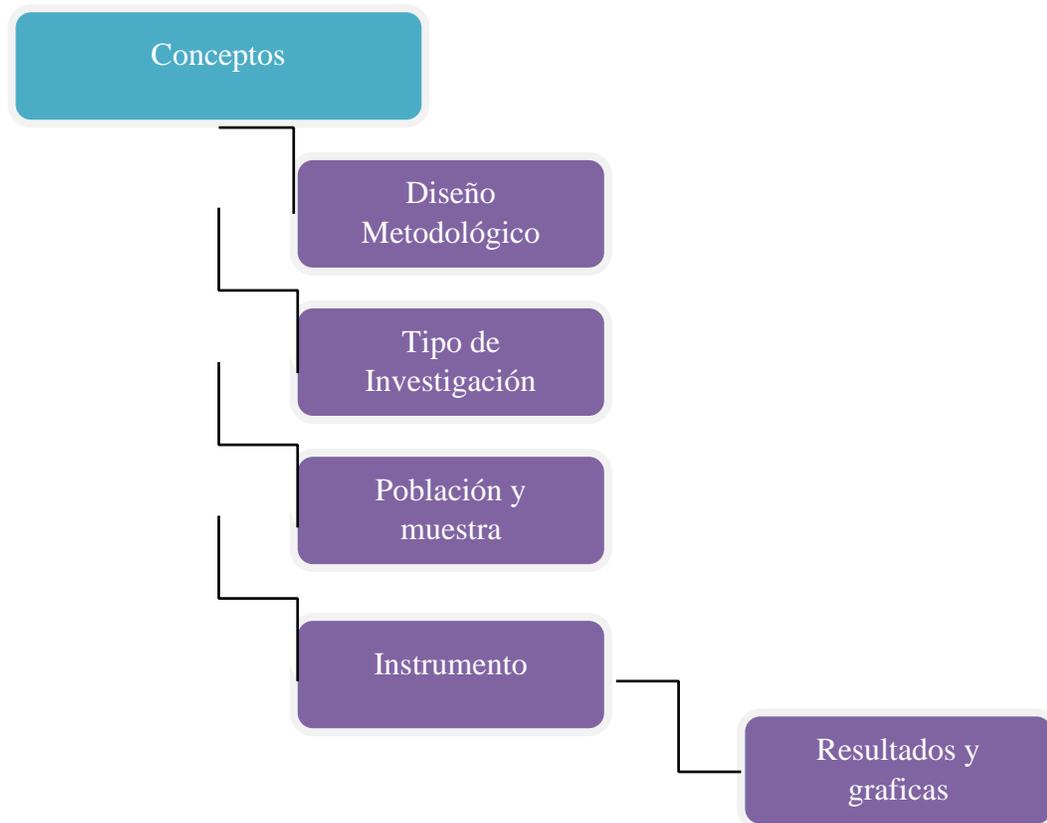


Figura 1. Estructura de la investigación. Elaboración propia, 2022.

### 3 DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentará la forma en que se llevó a cabo la investigación, la metodología que se utilizó para su desarrollo, se hará referencia a la población y muestra que se seleccionó, los participantes, el instrumento aplicado, y la presentación de los resultados.

#### *3.1 Tipo de investigación*

El tipo de investigación será transeccional descriptiva, ya que tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables. (Sampieri, 2014).

En adición a lo anterior la investigación será relacional puesto que tiene como objetivo describir la relación entre el home office y el desempeño en un momento determinado.

Por lo tanto, la metodología a seguir en la presente investigación se llevará a un nivel relacional, es decir, se hará un análisis bivariado de asociación de variables, el objetivo es hacer pruebas de asociación entre el trabajo en casa y la calidad del desempeño de los empleados de la Institución Educativa estudiada durante la pandemia del Covid- 19.

El procedimiento tiene por objetivo indicarnos si existe relación entre las variables “Home Office y Calidad del Desempeño”, su naturaleza y la fuerza con que están relacionadas es posible entender el modo en que la variable dependiente (calidad del desempeño) es afectada por cambios en los valores de la variable independiente (trabajo en casa) a sí mismo es posible entender el modo en que la variable dependiente se expresa.

¿Cómo se expresa la variable dependiente ante un evento exógeno? Tal como podría ser un terremoto, una inundación, un incendio que deteriora las instalaciones de la organización o

en nuestro caso una pandemia, puede verse afectada inversa o directamente proporcional o no tienen asociación.

Como ya se mencionó anteriormente las variables con las que se va a trabajar son el *home office* y *la calidad del desempeño* siendo estas de naturaleza cualitativa, es decir aquellas que vamos a expresar en palabras y no en cantidades; también según su nivel de medición son ordinales categóricas ya que utilizaremos la Escala de Likert para presentar el nivel de desempeño mostrado al realizar el home office.

### ***3.2 Población y muestra.***

En el estudio realizado se tomó en cuenta la participación de los departamentos de Cobranza, Caja y Promoción de una Institución Educativa. La población seleccionada para la evaluación del desempeño del personal de los departamentos antes mencionados fueron los alumnos y su historial de pagos, puesto que, el reflejo del buen desempeño del trabajo en conjunto de estos es la capacidad de poder mantener constantes los ingresos realizando Home Office en tiempos de pandemia de Covid-19.

La muestra representativa de la población fueron los alumnos de Bachillerato Tecnológico de la Institución Educativa generación 2019-2022, que es analizada únicamente por 4 semestres, se seleccionó por el criterio de pagos, por su ubicación y la vulnerable capacidad de pago con la que cuentan los padres de familia. Se eligió debido a que ingresaron antes de la pandemia por lo que, ya contaban con un historial de pagos antecedente, con el cual se podía comparar con el historial de pagos generado durante la pandemia. La muestra se encuentra dividida en 5 modalidades: Computación, Puericultura, Turismo, Diseño Gráfico

y Dietética con un total de alumnos durante el primer semestre (primer periodo analizado) de 98 alumnos y concluyendo el cuarto semestre (último periodo analizado) con un total de 52 alumnos; habiendo 46 bajas.

Posteriormente se nombran los departamentos y el personal administrativo que participó en la presente investigación:

*Tabla 2: Departamentos participantes*

DEPARTAMENTO	PARTICIPANTES	CARGO	TAREAS DESEMPEÑADAS
<b>Cobranza</b>	Lic. Patricia Torres Gómez	Coordinadora de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar pagos en tiempo</li> <li>- Cartera Vencida</li> <li>- Verificar recibos de pagos</li> <li>- Supervisar aplicación de conciliaciones bancarias</li> <li>- Convenios de pagos</li> <li>- Auditar y reportar bajas del alumnado</li> </ul>
<b>Caja</b>	Karla Hernández Castillo	Cajera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir pagos</li> <li>- Aplicar conciliaciones bancarias</li> <li>- Facturar</li> <li>- Aplicar bajas</li> <li>- Reembolsos</li> </ul>
<b>Promoción</b>	Lic. Emmanuel Bustamante Villa	Coordinador de promoción y difusión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Captación del alumnado</li> <li>- Canalización del alumnado con referencia a los pagos</li> <li>- Vínculo entre tutores, caja y cobranza por medio de las redes sociales oficiales de la institución.</li> <li>- Promoción y difusión con alumnos de nuevo ingreso.</li> <li>- Promocionar descuentos y apoyos en casos excepcionales.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia, 2022*

### 3.3 Instrumento para analizar

En lo que hace a la naturaleza del RL (rendimiento laboral), la tendencia vigente lo concibe como un constructo multidimensional y lo define como aquellos comportamientos que son relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el control del individuo (Koopmans et al., 2014). Por lo tanto, el RL se considera como un comportamiento orientado a la tarea que sobrepasan las exigencias del rol, lo que se diferencia de la productividad y eficiencia que son la consecuencia de tales conductas.

A partir de lo anterior, en la presente investigación el instrumento de apoyo que se utilizará será el desarrollado por Koopmans et al. (2013) para evaluar el RL, en el cual el autor determina 4 dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo. El instrumento, identificado con el nombre de Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ, Koopmans et al., 2013). (Gabini & Salessi, 2016 , 16(1), 31-45).

*Tabla 3: Definición de indicadores de Koopmans et al. 2013*

<b>Indicador</b>	<b>Subcomponente</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>
<b>Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopsman et al. (2013)</b>	Rendimiento de la tarea	Comprende las conductas inherentes a las tareas técnicas del puesto.	5 reactivos
	Rendimiento en el contexto	Abarca aquellas actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se desenvuelve el núcleo técnico.	4 reactivos
	Comportamiento contraproducente	Incluyen toda acción intencional por parte de un miembro de la organización contraria a los legítimos intereses de la misma.	4 reactivos
	Rendimiento Adaptativo	Se orienta al grado hasta el cual un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados al rol laboral o a su ambiente	5 reactivos

*Fuente: elaboración propia basado en “Gabini, S., & Salessi, S. (2016)”*

### *Estrategia de selección de instrumento*

Por la naturaleza extraordinaria de los datos, nos enfocamos principalmente en el Rendimiento Laboral de los subcomponentes mencionados en la *Tabla 3* elaborados por Koopsman, para valorar el desempeño de los empleados ante la Pandemia del Covid-19. Finalmente, el instrumento quedó integrado por 18 ítems con formato tipo Likert de 4 y 5 puntos que evalúan 4 dimensiones de RL, enfocados a los 3 departamentos definidos en la *Tabla 2* ya que son estos los principales que determina e inciden en los ingresos de la Institución Educativa.

- Los primeros 5 ítems que representan al subcomponente del Rendimiento a la Tarea, señalizados con el color verde, miden la planeación y la organización del trabajo, orientación a resultados, priorización del trabajo y eficiencia laboral ante el Home Office.
- Los siguientes 4 ítems referentes al Rendimiento en el Contexto, señalizado con el color amarillo, evalúan la iniciativa, habilidades laborales, soluciones creativas frente a nuevas circunstancias, actualización de conocimiento y tareas laborales desafiantes.
- Los próximos 4 ítems, que hacen referencia a los Comportamientos Laborales Contraproducentes, y señalizados con el color rojo, miden la negatividad y las acciones que pueden dañar a la organización.
- Los últimos 5 ítems referentes al Rendimiento Adaptativo, de elaboración propia y para fines de esta esta investigación, señalizado de color azul, miden el rol laboral ante cambios de ambiente por circunstancias exógenas, en este caso la Pandemia del Covid-19.



14	Ante circunstancias exógenas me adapte al cambio inmediatamente	<input type="checkbox"/>					
15	Mi rol laboral se vio amenazado ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>					
16	Mis actividades lograron un cambio en los resultados obtenidos ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>					
17	Mis responsabilidades aumentaron al iniciar la pandemia	<input type="checkbox"/>					
18	Ante un cambio de ambiente mis responsabilidades en mi rol laboral cambiaron.	<input type="checkbox"/>					

DATOS GENERALES (*confidenciales*)

Nombre Completo					
Sexo:		Edad:		Estado Civil:	
Último grado de estudios	a) Licenciatura	b) Maestría	c) Doctorado		
Antigüedad:	Años		Meses		

*Recolección de datos*

Nombre Completo		<b>Emmanuel Bustamante Villa</b>			
Sexo:	<b>M</b>	Edad:	<b>26 años</b>	Estado Civil:	<b>Soltero</b>
Último grado de estudios	a) Licenciatura	<b>b) maestría</b>		c) Doctorado	
Antigüedad:	Años 6		Meses		

	Ítems	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía lograr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Trabaje para mantener mis actividades laborales actualizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo en lugar de enfocarme en las cosas positivas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mi planificación laboral fue óptima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Participo activamente en las reuniones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14	Ante circunstancias exógenas me adapte al cambio inmediatamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Mi rol laboral se vio amenazado ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Mis actividades lograron un cambio en los resultados obtenidos ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Mis responsabilidades aumentaron al iniciar la pandemia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Ante un cambio de ambiente mis responsabilidades en mi rol laboral cambiaron.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nombre Completo	<b>Karla Esther Hernández Castillo</b>				
Sexo:	<b>F</b>	Edad:	<b>23 años</b>	Estado Civil:	<b>Soltero</b>
Último grado de estudios	<b>a) Licenciatura</b>		b) maestría	c) Doctorado	
Antigüedad:	1 Año		9 Meses		

	Ítems	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía lograr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Trabaje para mantener mis actividades laborales actualizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo en lugar de enfocarme en las cosas positivas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mi planificación laboral fue óptima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Participe activamente en las reuniones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ante circunstancias exógenas me adapte al cambio inmediatamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Mi rol laboral se vio amenazado ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Mis actividades lograron un cambio en los resultados obtenidos ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Mis responsabilidades aumentaron al iniciar la pandemia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Ante un cambio de ambiente mis responsabilidades en mi rol laboral cambiaron.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Nombre Completo	<b>Martha Patricia Torres Gómez</b>			
Sexo: <b>F</b>	Edad: <b>46 años</b>	Estado Civil: <b>Casada</b>		
Último grado de estudios	a) Licenciatura	b) <b>Maestría</b>		c) Doctorado
Antigüedad:	4 Año		Meses	

	Ítems	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía lograr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Trabaje para mantener mis actividades laborales actualizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Me concentre en los aspectos negativos del trabajo en lugar de enfocarme en las cosas positivas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mi planificación laboral fue óptima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Participe activamente en las reuniones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ante circunstancias exógenas me adapte al cambio inmediatamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Mi rol laboral se vio amenazado ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Mis actividades lograron un cambio en los resultados obtenidos ante un cambio de ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Mis responsabilidades aumentaron al iniciar la pandemia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Ante un cambio de ambiente mis responsabilidades en mi rol laboral cambiaron.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 3.4 GRAFICACIÓN Y RESULTADOS

El Instrumento aplicado anteriormente, muestra un primer paso para medir el desempeño de los 3 departamentos mediante su Rendimiento Laboral; sin embargo, éste también se ve reflejado en los ingresos que percibe la Institución Educativa, ya que son directamente proporcionales. Los resultados del periodo estudiado que anteriormente ya se delimito, se muestran a continuación.

Como se mencionó la muestra engloba a los alumnos de Bachillerato Tecnológico de la Institución Educativa generación 2019-2022, sin embargo, únicamente se estudió el periodo septiembre 2019-agosto 2021, el cual cuenta con 2 ciclos escolares:

- Para el primer ciclo escolar, el primer semestre que comprende de septiembre 2019 a enero 2020, periodo prepandemia se contaba con:
  1. Computación: 17 alumnos, 2 bajas
  2. Puericultura: 24 alumnos, 2 bajas
  3. Turismo: 26 alumnos, 2 bajas
  4. Diseño Gráfico: 23 alumnos, 3 bajas
  5. Dietética: 8 alumnos, 0 bajas

Teniendo así una muestra total inicial de 98 alumnos.

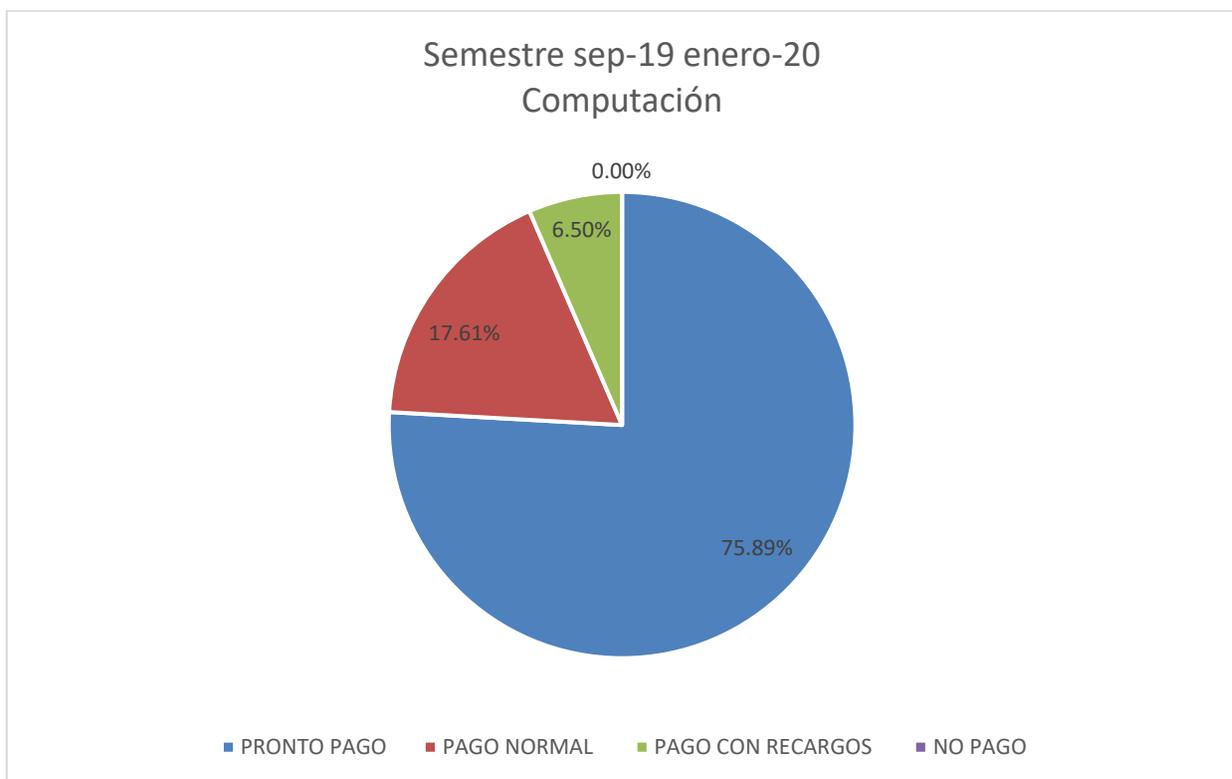
Se determinaron 4 criterios de pago para nuestro análisis de investigación: **pronto pago**, el cual se realiza antes del 25 al 30/31 del mes anterior haciendo un descuento por adelantar el pago; **pago normal**, se realiza del 1ro al 10 de cada mes del mes a pagar; **pago con recargos**,

los recargos se cobran a partir del día 11 en adelante del mes a pagar; y **no pago**, es el incumplimiento de pago del mes.

Del total de muestra de 98 alumnos:

- En la especialidad de computación, el 75.89% realizaron un pronto pago, el 17.61% realizaron su pago normal y el 6.50% pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento de pago de un 0%.

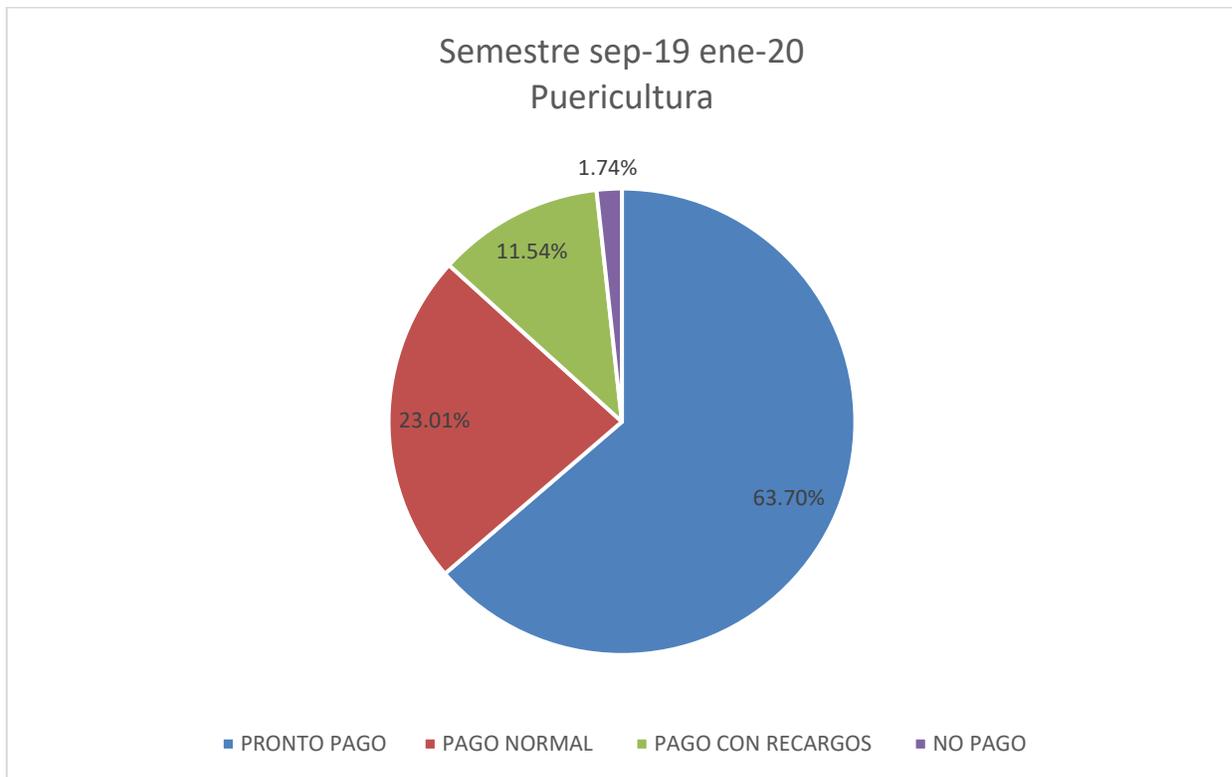
*Gráfica 1*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de puericultura el 63.70% realizaron un pronto pago, el 23.01% realizaron el pago normal, y el 11.54 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 1.74%.

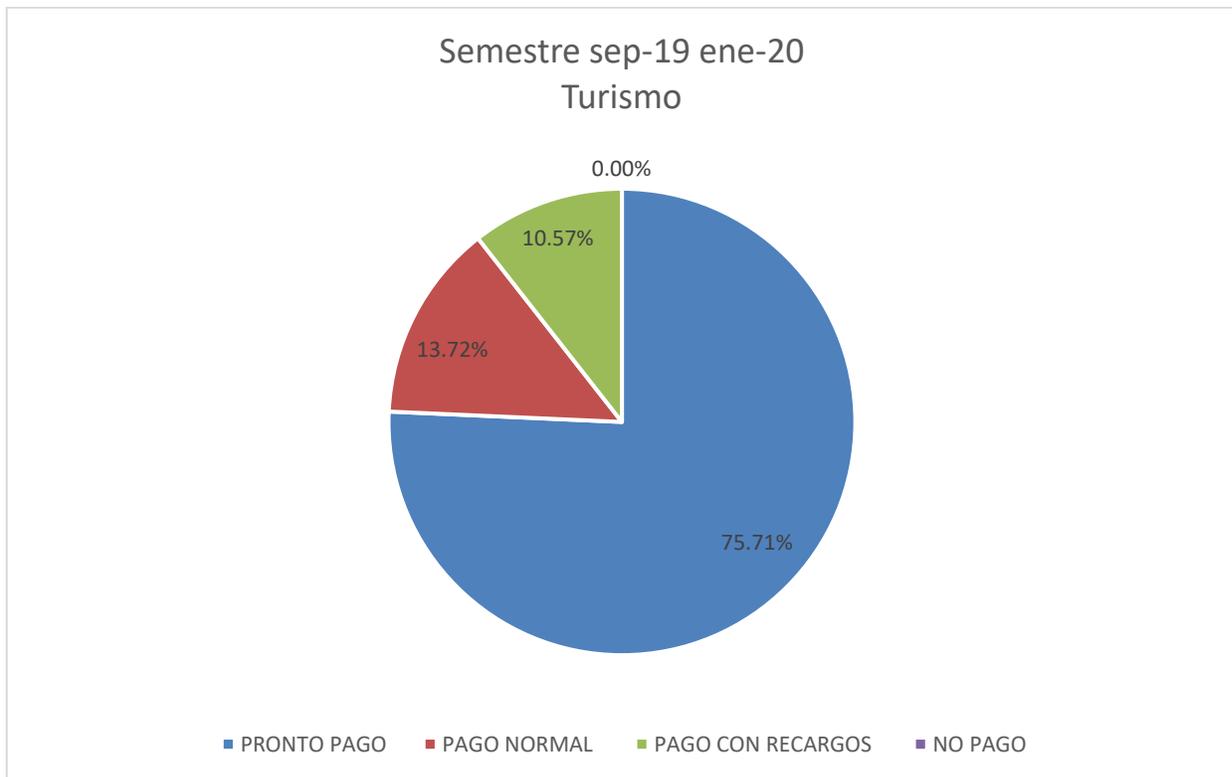
*Gráfica 2*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de turismo el 75.71% realizaron un pronto pago, el 13.72 % realizaron el pago normal, y el 10.57 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 0 %.

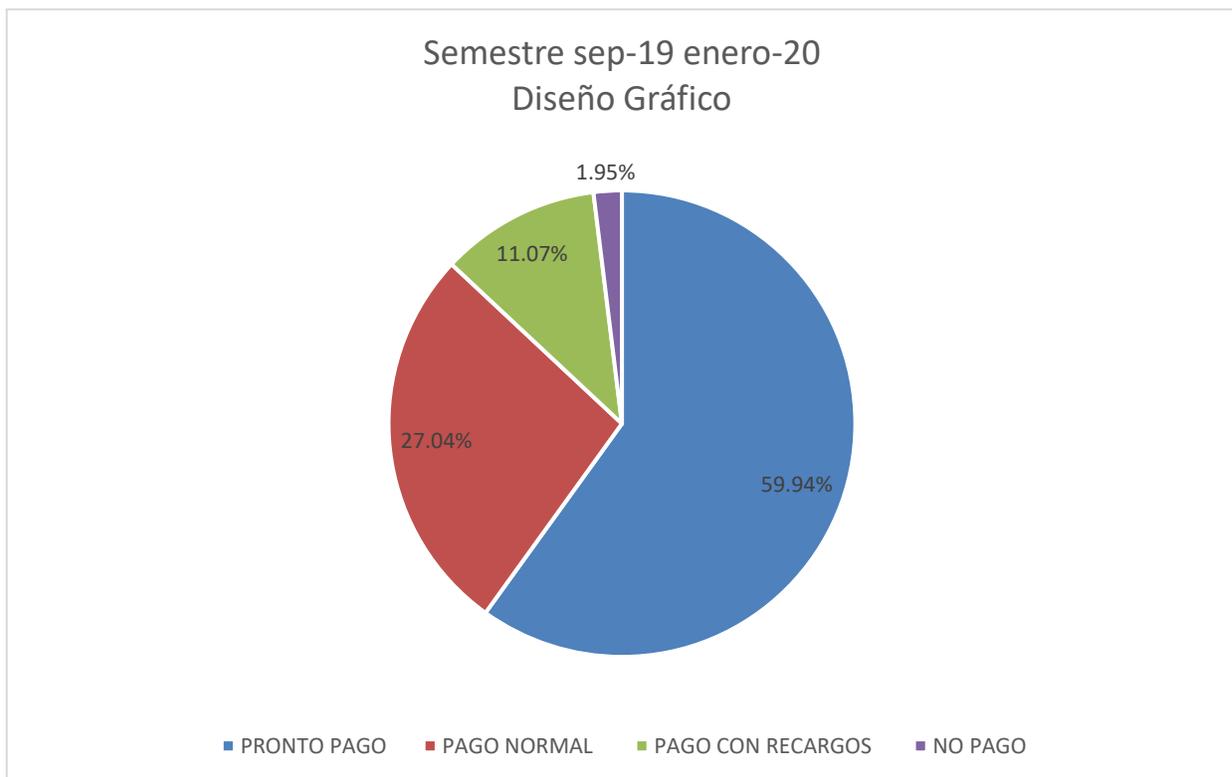
*Gráfica 3*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de diseño gráfico el 59.94 % realizaron un pronto pago, el 27.04 % realizaron el pago normal, y el 11.07 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 1.95%.

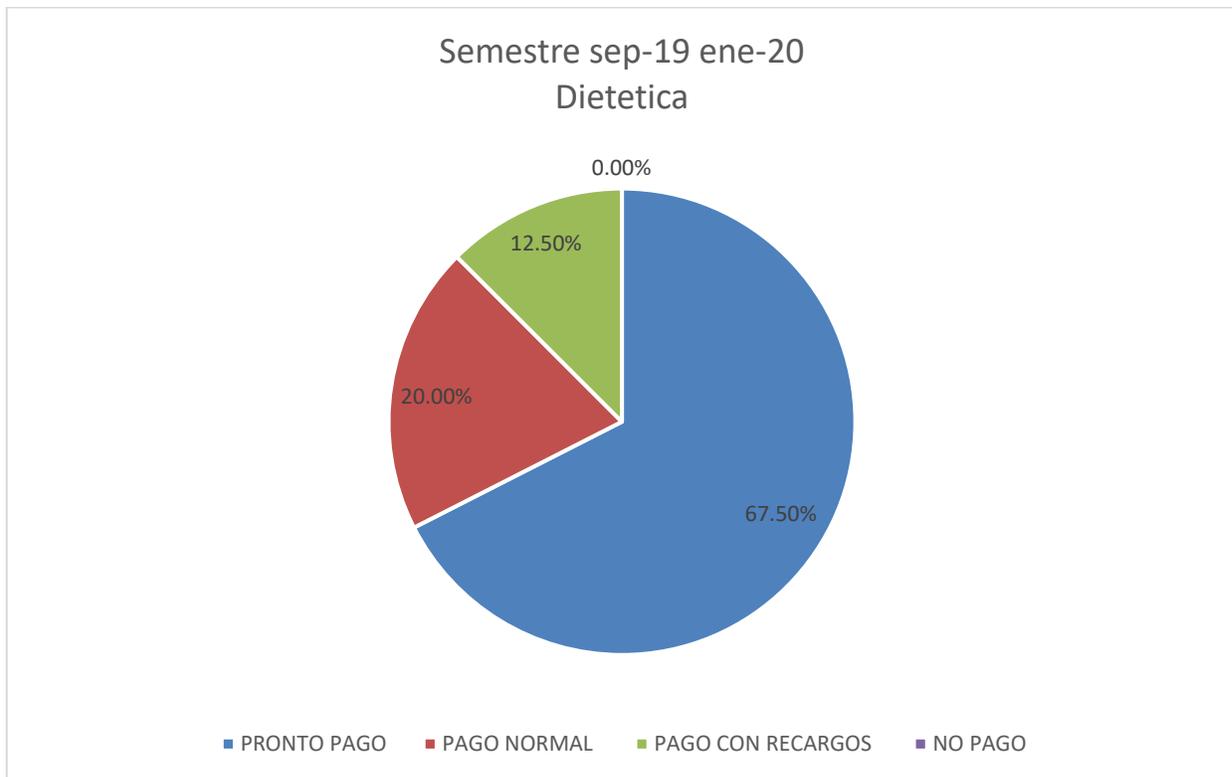
*Gráfica 4*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de dietética el 67.50 % realizaron un pronto pago, el 20% realizaron el pago normal, y el 12.50 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 0 %.

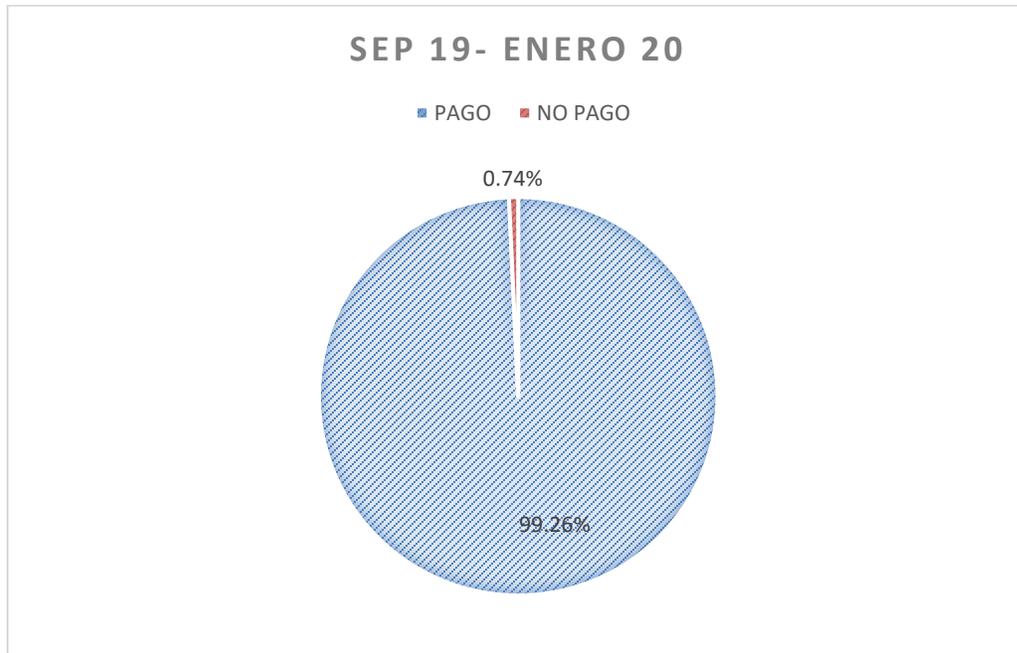
Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia

## ➤ Gráfica semestral

Gráfica 6



*Fuente: Elaboración propia*

*Conclusiones primer periodo sept 2019-enero 2020*

La gráfica 6 representa el total de pagos del semestre Septiembre 2019-Enero 2020 realizados por las 5 especialidad antes representadas (gráficas 1-5) de manera individual, del primero periodo estudiado (Pre-Pandemia), en el cual, el personal trabajaba de manera ordinaria y **presencial** realizando sus actividades conforme a lo establecido por la empresa, observando que de acuerdo a las estadísticas antes mostradas tanto el personal de caja como de cobranza realizaban sus labores de manera eficiente, ya que la comunicación entre departamento y los clientes era directa e inmediata, dando como resultado un pago total por semestre del 99.26%, teniendo como déficit de ingresos únicamente el 0.74%, con lo que se demuestra, que el desempeño del personal de manera presencial durante ese periodo, fue eficiente. Cabe

resaltar que el área de promoción durante este periodo realizaba sus propias actividades como departamento individual, lo que impedía que se involucrara de manera directa con la cobranza de la Institución Educativa.

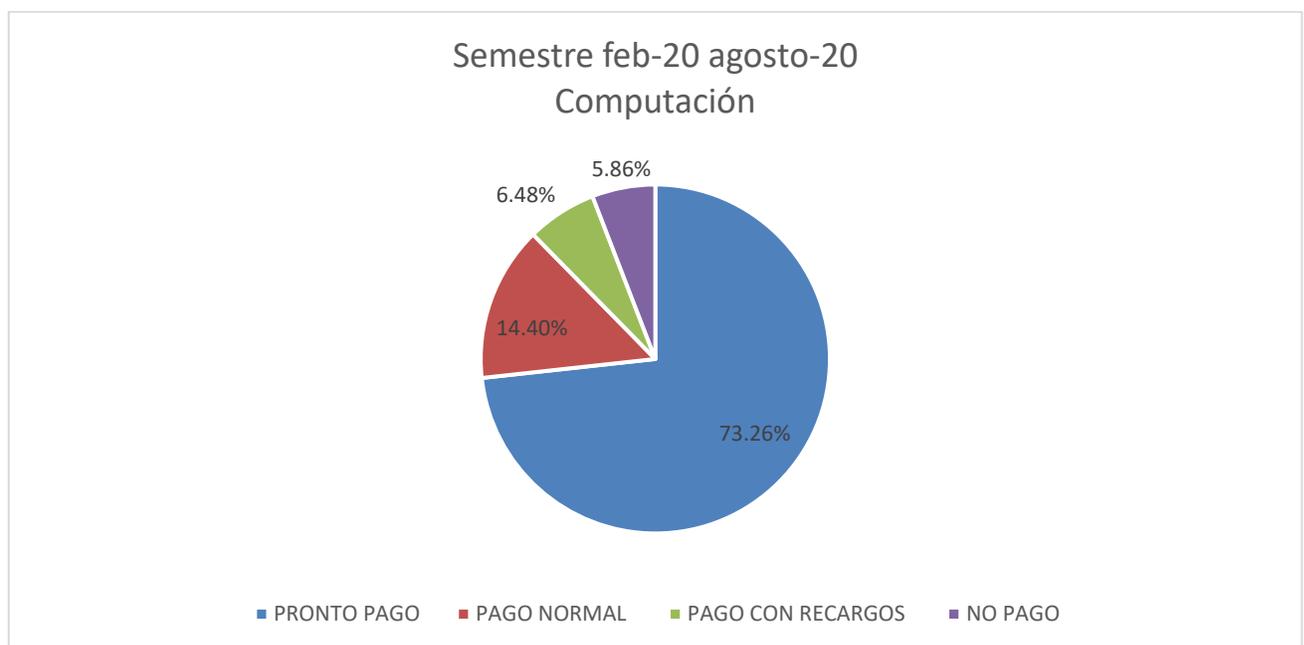
- Para el segundo semestre del primer ciclo escolar, que comprende de febrero 2020 a agosto 2020 de la misma muestra inicial, sin contabilizar el alumnado que ya no continuo el siguiente periodo y teniendo en cuenta que durante el segundo mes de este semestre estalla la pandemia del Covid-19, la muestra presentó los siguientes datos:

1. Computación: 13 alumnos, 1 bajas
2. Puericultura: 22 alumnos, 2 bajas
3. Turismo: 22 alumnos, 6 bajas
4. Diseño Gráfico: 18 alumnos, 0 bajas
5. Dietética: 8 alumnos, 0 bajas

Por lo cual, la muestra se redujo a 83 alumnos.

- En la especialidad de computación, el 73.26% realizaron un pronto pago, el 14.40 % realizaron su pago normal y el 6.48 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento de pago de un 5.86 %.

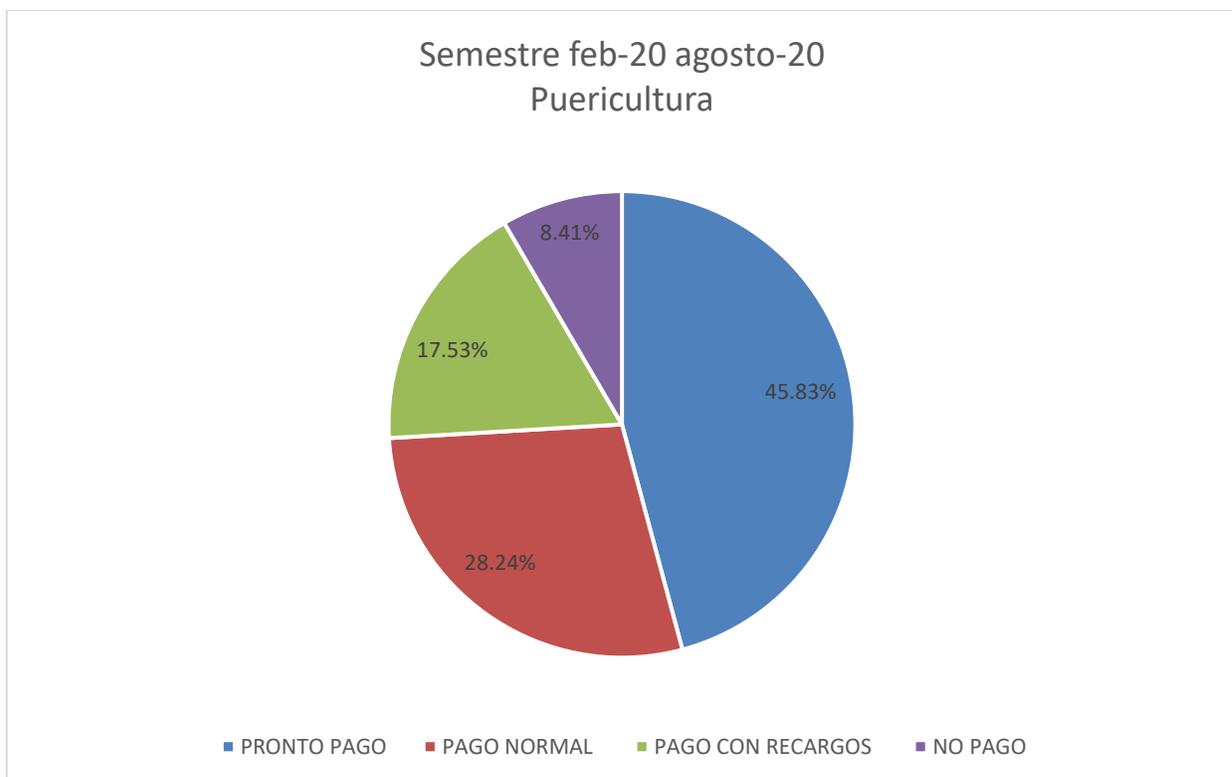
Gráfica 7



Fuente: Elaboración propia

- En la especialidad de *puericultura* el 45.83% realizaron un pronto pago, el 28.24 % realizaron el pago normal, y el 17.53 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 8.41 %.

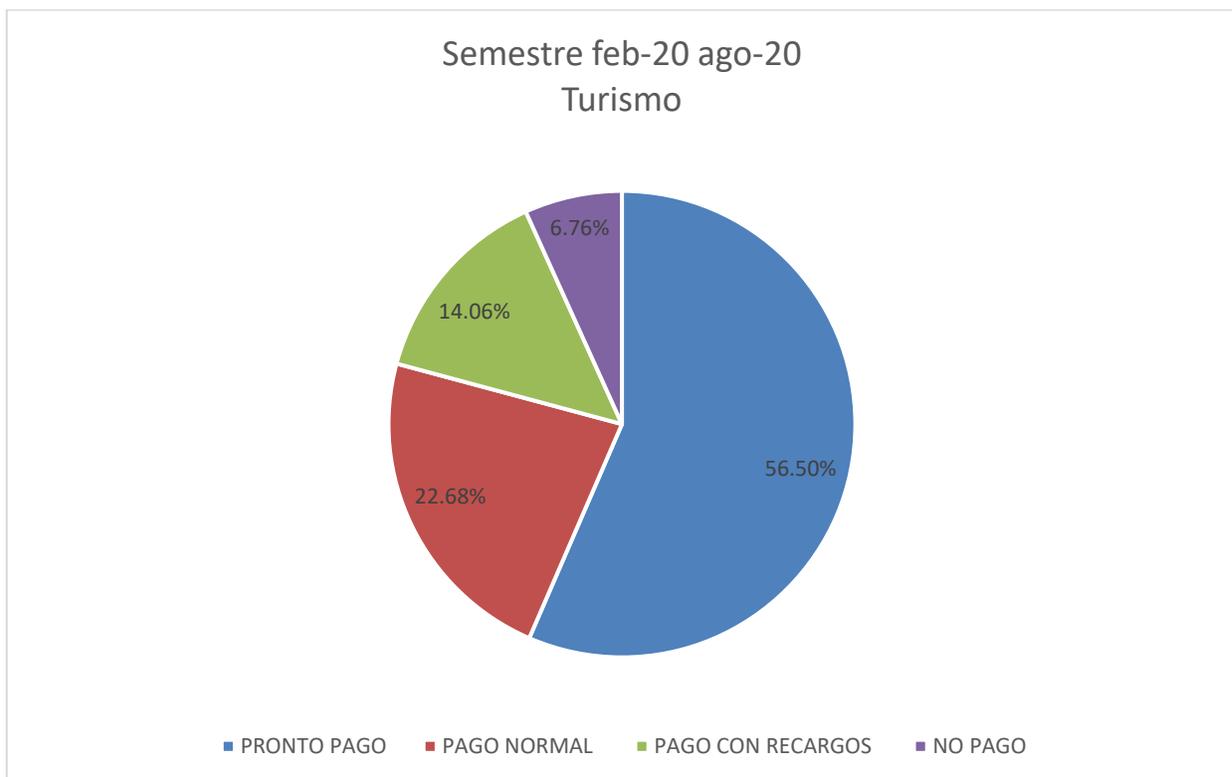
*Gráfica 8*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de *turismo* el 56.50% realizaron un pronto pago, el 22.68% realizaron el pago normal, y el 14.06 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 6.76 %.

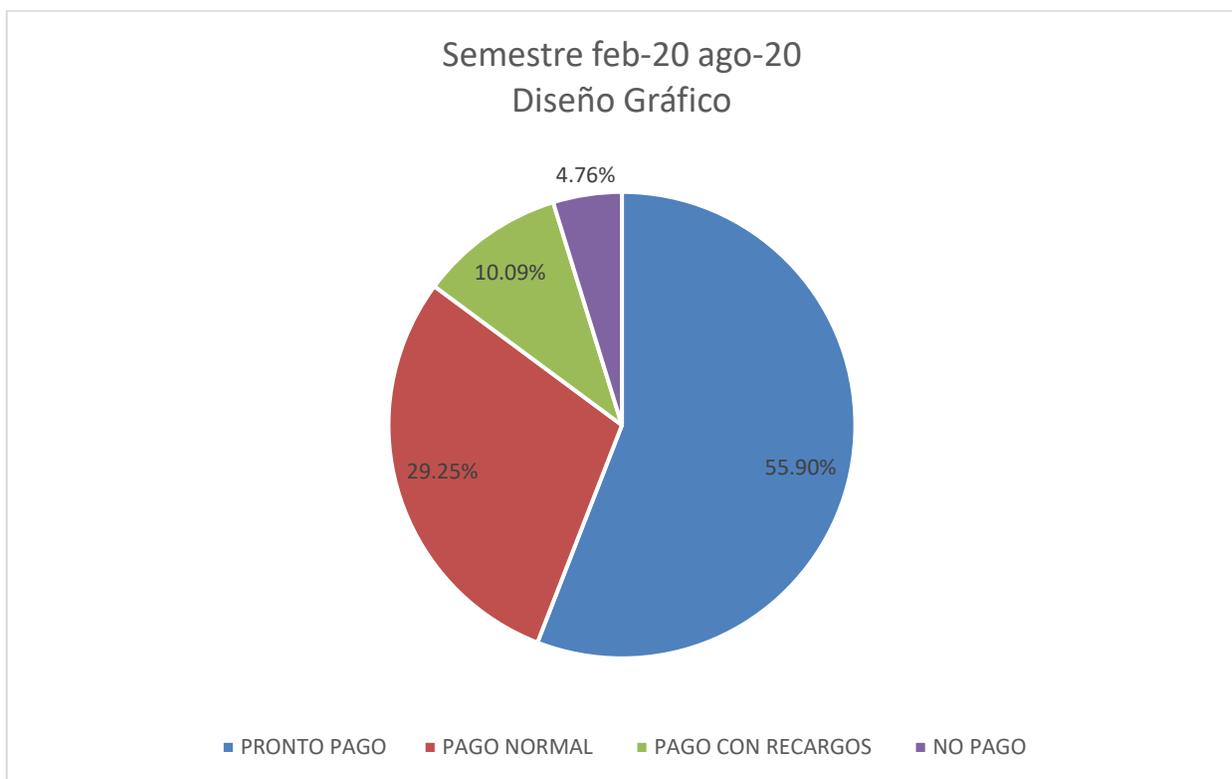
*Gráfica 9*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de diseño gráfico el 55.90 % realizaron un pronto pago, el 29.25 % realizaron el pago normal, y el 10.09 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 4.76%.

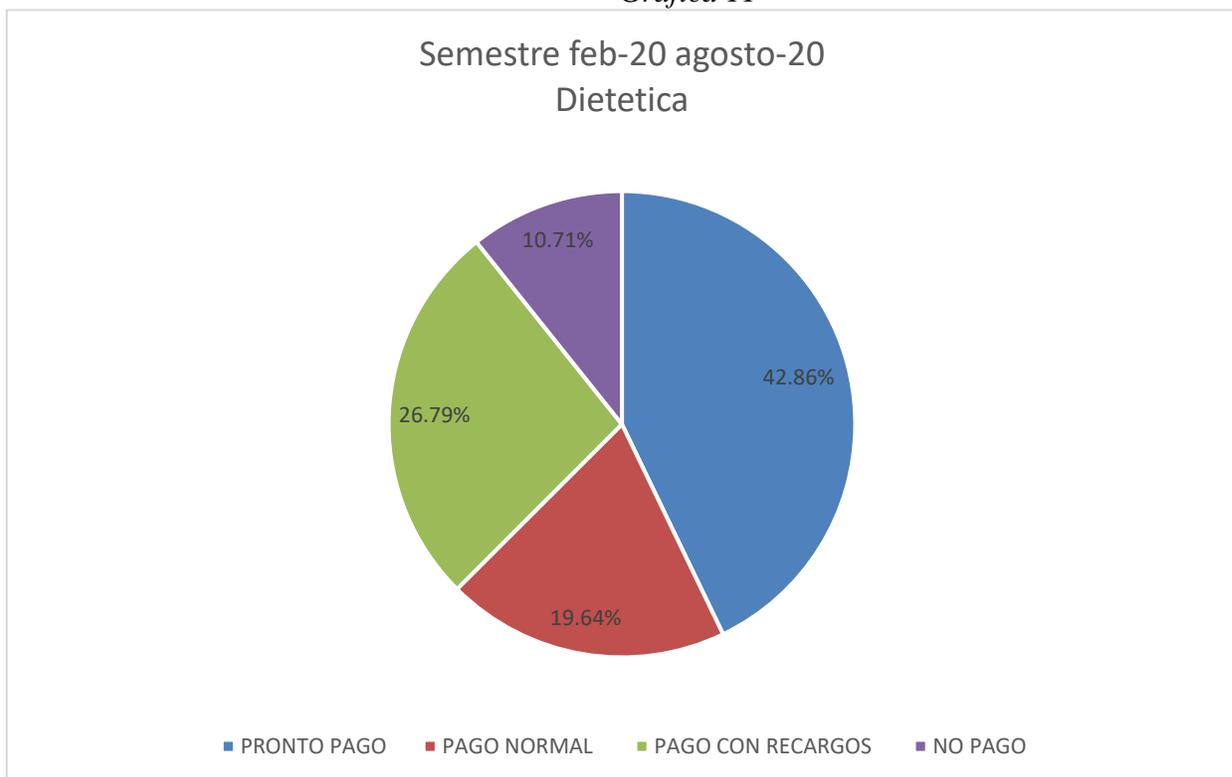
*Gráfica 10*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de *dietética* el 42.86 % realizaron un pronto pago, el 19.64% realizaron el pago normal, y el 26.79 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 10.71 %.

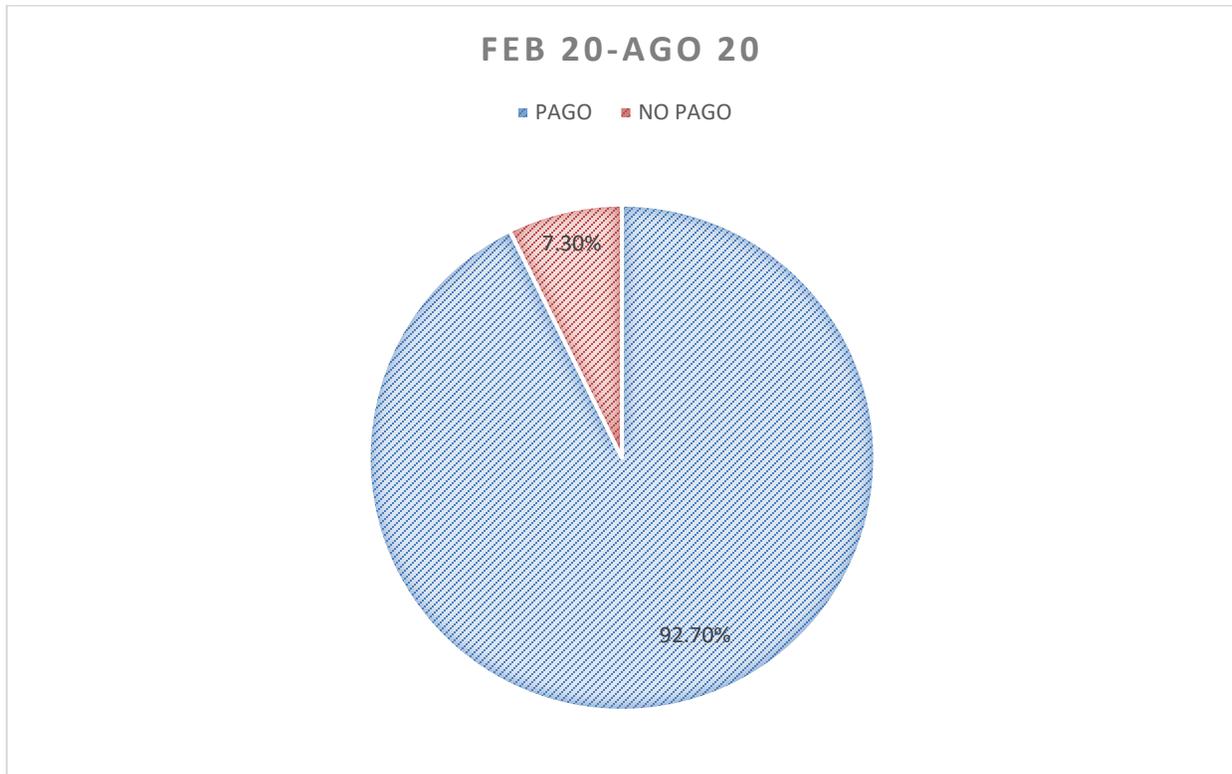
*Gráfica 11*



*Fuente: Elaboración propia*

## ➤ Gráfica semestral

Gráfica 12



*Fuente: Elaboración propia*

*Conclusiones del 1er periodo pandemia febrero 2020-agosto 2020*

Al dar inicio el segundo semestre del ciclo escolar estudiado, las clases se reanudan de manera normal y presencial, tanto para el alumnado, los docentes y el personal administrativo, dos meses después las autoridades anuncian las restricciones sanitarias por lo cual se solicita atender a este llamado y entrar en aislamiento total para evitar contagios por Covid-19. Cuando se les anuncia suspender las actividades en la oficina, las autoridades respectivas de la Institución Educativa, anuncian el cierre temporal de la misma, ante la medida emergente y de manera inmediata, antes de desalojar el inmueble, los departamentos de caja y cobranza se coordinan para no perder la continuidad de los pronto pagos que se

estaba llevando a cabo en esos momentos, aprovechando las habilidades del personal a cargo de estos, determinaron los medios con lo cual iban a trabajar desde casa, para lo cual, el departamento de caja, solicito llevarse a casa la computadora y la impresora para poder aplicar los pagos ya que no contaba con esos medios para llevar a cabo esta actividad; cobranza, vincula su teléfono móvil personal con el de la institución para brindar información a los tutores del alumnado, con respecto a las formas de pago alternas con las que ya contaba la institución (transferencia electrónica y depósitos en cajeros inteligentes), con las cuales ya se contaban pero no se utilizaban debido a la facilidad de realizarlos directamente en caja, esto con la finalidad de evitar el incumplimiento de los mismo; en este punto entra la participación activa del departamento de promoción, que a pesar de la inexistencia de un vinculo directo con los dos departamentos antes mencionados, el personal de forma inmediata decidió aportar sus habilidades y herramientas para apoyar a ambos departamento facilitando la comunicación entre departamentos y clientes, para darle continuidad a toda la información necesaria para lograr el buen desempeño desde casa y esto se viese reflejado en los ingresos. Y así fue como se obtuvo un cumplimiento de pago para este semestre de 92.70%, disminuyendo únicamente 6.56 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, incrementando así el incumplimiento de pago a un 7.30%.

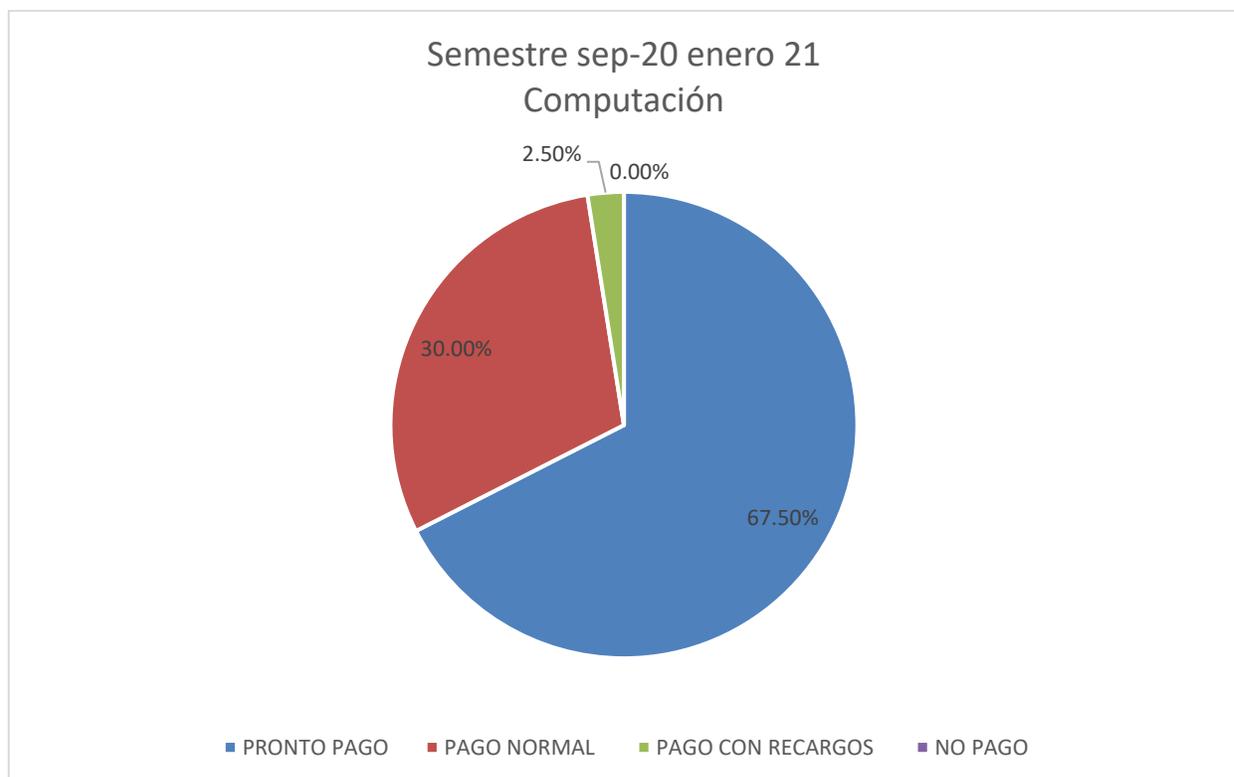
- El segundo ciclo escolar que abarca de septiembre 2020 a agosto 2021, periodo en el cual la pandemia COVID-19 estaba en pleno auge, para el primer semestre que abarca de septiembre 2020 a enero 2021, se contaba con:

1. Computación: 8 alumnos, 0 bajas
2. Puericultura: 14 alumnos, 0 bajas
3. Turismo: 11 alumnos, 0 bajas
4. Diseño Gráfico: 15 alumnos, 0 bajas
5. Dietética: 5 alumnos, 1 bajas

Por consiguiente, la muestra se redujo a 53 alumnos.

- En la especialidad de computación, el 67.50% realizaron un pronto pago, el 30 % realizaron su pago normal y el 2.50 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento de pago de un 0 %.

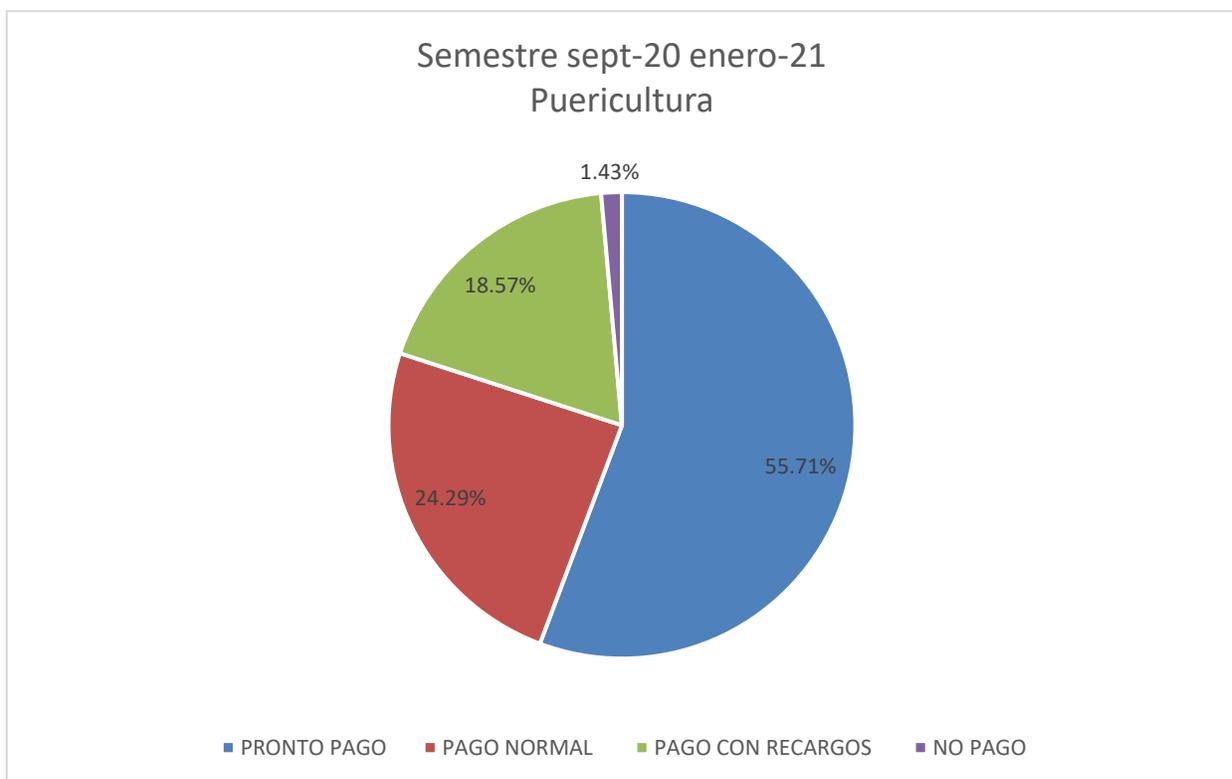
*Gráfica 13*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de *puericultura* el 55.71% realizaron un pronto pago, el 24.29 % realizaron el pago normal, y el 18.57 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 1.43 %.

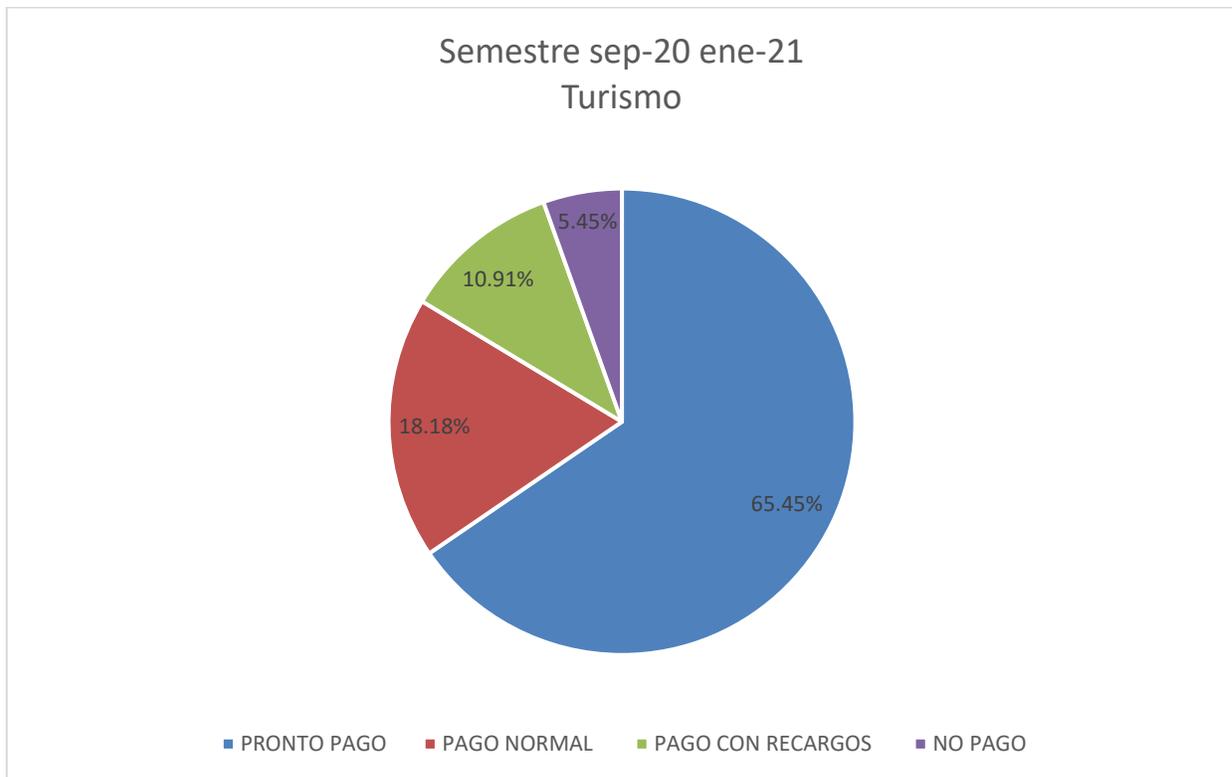
*Gráfica 14*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de turismo el 65.45% realizaron un pronto pago, el 18.18% realizaron el pago normal, y el 10.91 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 5.45 %.

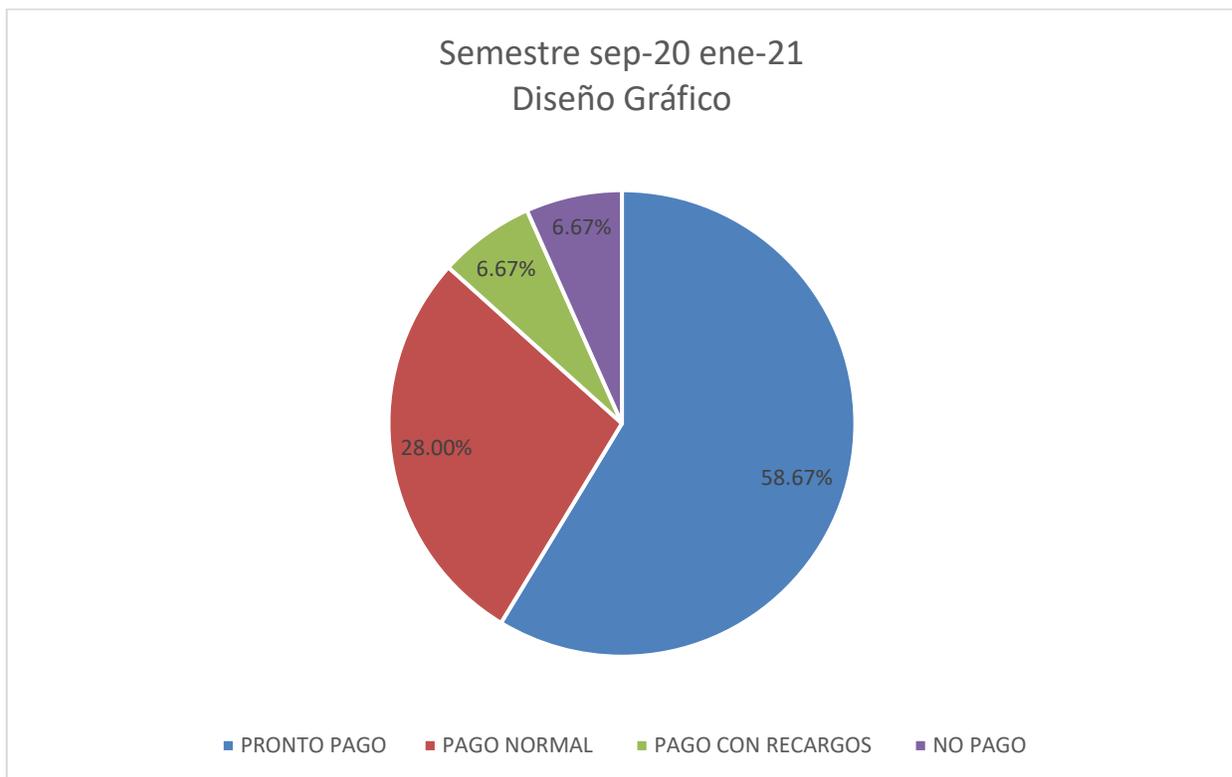
*Gráfica 15*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de diseño gráfico el 58.67 % realizaron un pronto pago, el 28 % realizaron el pago normal, y el 6.67 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 6.67 %.

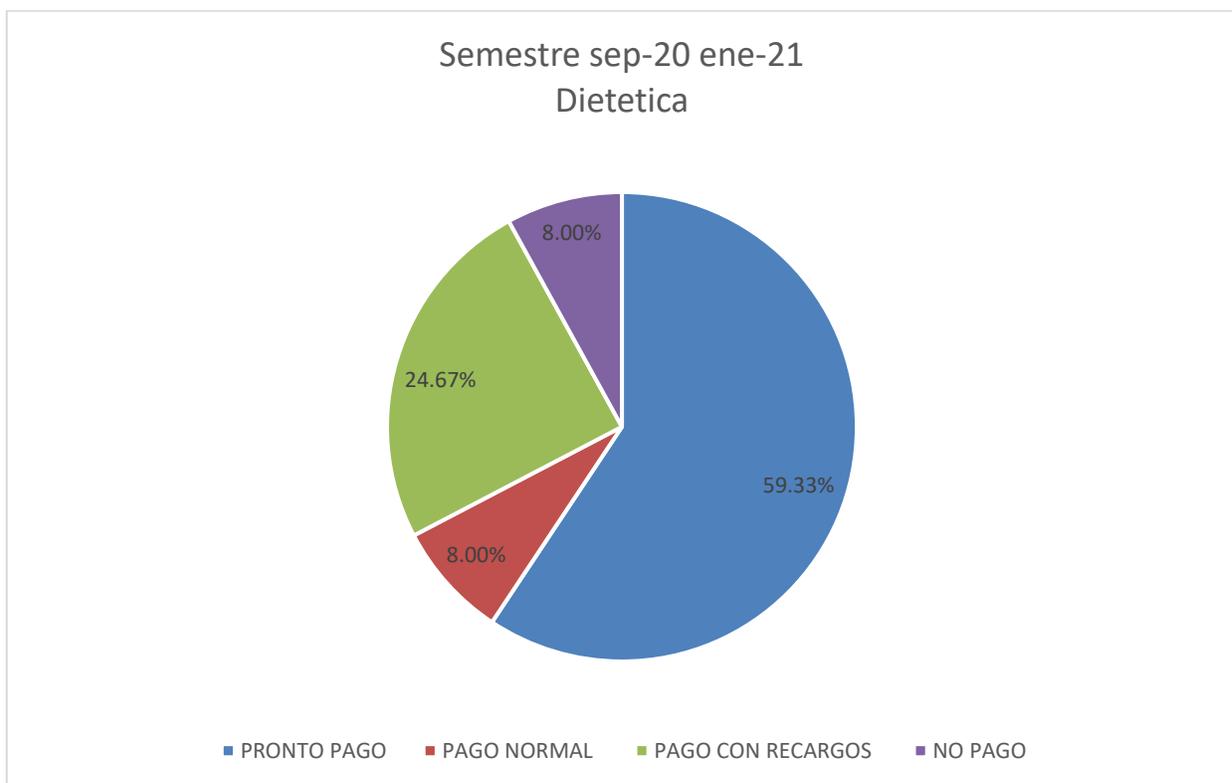
*Gráfica 16*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de *dietética* el 59.33 % realizaron un pronto pago, el 8.0% realizaron el pago normal, y el 24.67 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 8.0 %.

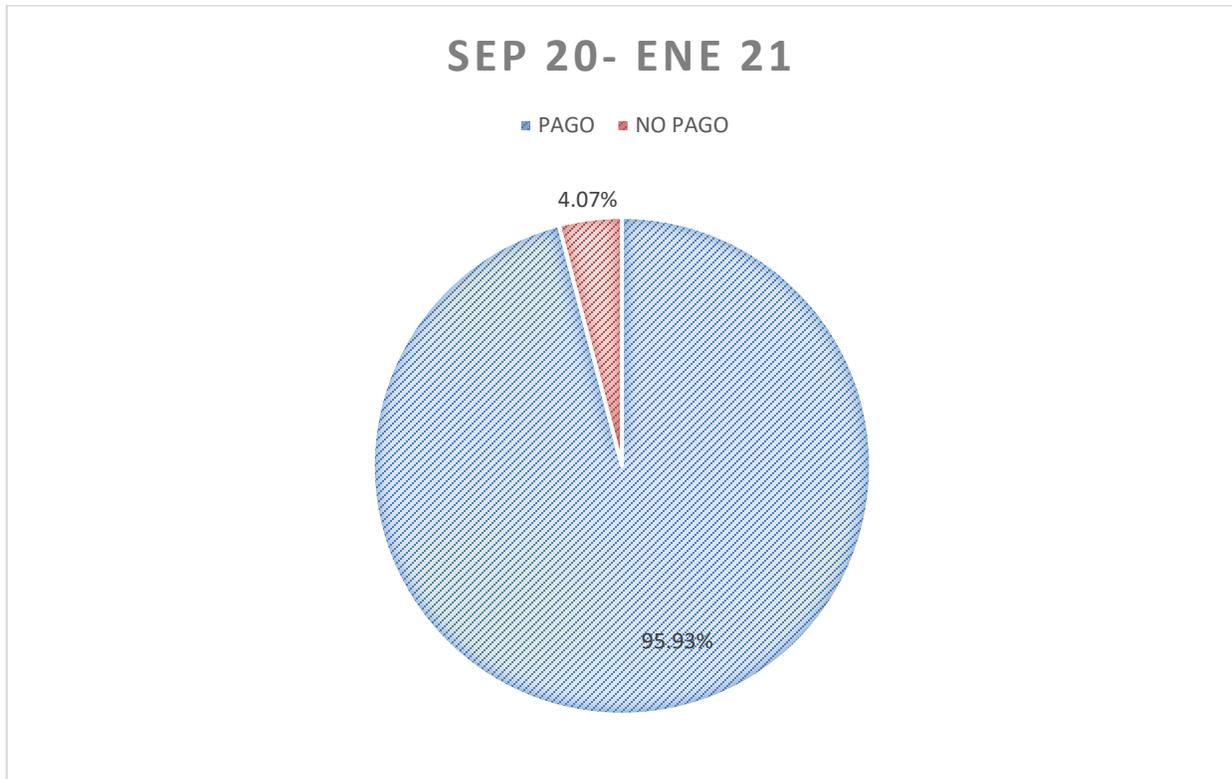
*Gráfica 17*



*Fuente: Elaboración propia*

➤ Gráfica semestral

Gráfica 18



*Fuente: Elaboración propia*

*Conclusiones periodo Pandemia sept 2020 enero 2021*

Para este periodo, la pandemia se había extendido más de lo que se esperaba y las clases continuaron desde casa, sin embargo, el trabajo cambió para el personal de la Institución, debido a que se tuvo que regresar a trabajar a la oficina 3 días y 3 días se trabajaba en Home Office, por esa razón, la dinámica cambia de la siguiente manera; el departamento de promoción apoyaba recibiendo los depósitos realizados por medio de WhatsApp haciéndolos llegar al departamento de caja, para lo cual caja llevaba un control y los aplicaba avisando a cobranza si había algún pago con diferencia o bien, una falta de pago del mes anterior, así mismo cobranza se comunicaba con los padres de familia para hacer las aclaraciones

pertinentes y ajustar los pagos. Por otro lado, cobranza se mantuvo en comunicación con el departamento de contabilidad de la sede principal para conocer los descuentos aplicables por motivos de pandemia e inmediatamente los hacia llegar a promoción para que los difundiera a los tutores; de esta manera, se mantuvo la estabilidad en cuanto a lo que a pagos se refiere, evitando también que existiera un atraso en los mismos; las estrategias implementadas y el buen desempeño de los participantes se vieron reflejadas ya que en primer lugar, los padres se familiarizaron con las formas alternas de pago y les era más fácil y rápido efectuarlos y los departamentos aseguraban los depósitos y se evitaba el atraso de estos. También se logró atender a un mayor número de padres de familia, ya que se eliminó el efectuar las citas a largo plazo de manera presencial, atendiendo los convenios de manera inmediata vía correo electrónico y/o vía telefónica, lo cual redujo tiempos de espera y días perdidos para esperar respuestas favorables.

Como consecuencia a lo anterior, se logró un cumplimiento de pago del 95.93% lo cual indica que hubo un incremento en los ingresos del 3.23% con respecto al periodo anterior, habiendo así únicamente un déficit del 4.07%, estos datos nos indica que las medidas establecidas fortalecieron y dejaron al descubierto el buen desempeño de los departamentos que aplicaron las estrategias anteriormente mencionadas, favoreciendo así a la institución lo cual se ve reflejado en los ingresos.

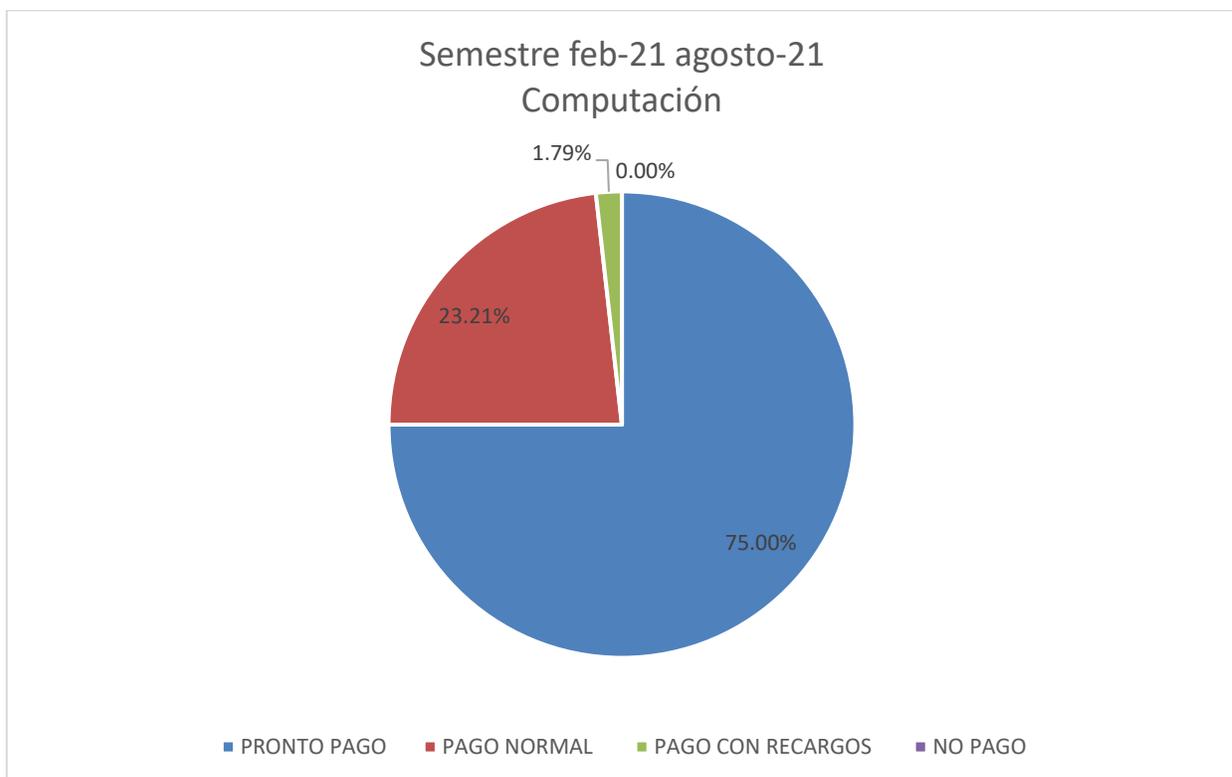
- Y para el último semestre analizado del segundo ciclo escolar, que abarca de febrero a agosto de 2021, la muestra presentó el siguiente comportamiento.
  1. Computación: 8 alumnos, 0 bajas
  2. Puericultura: 14 alumnos, 1 bajas
  3. Turismo: 11 alumnos, 0 bajas

4. Diseño Gráfico: 15 alumnos, 0 bajas
5. Dietética: 4 alumnos, 0 bajas

Debido a lo cual la muestra concluyó con la observación únicamente de 52 alumnos.

- En la especialidad de computación, el 75% realizaron un pronto pago, el 23.21% realizaron su pago normal y el 1.79 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento de pago de un 0 %.

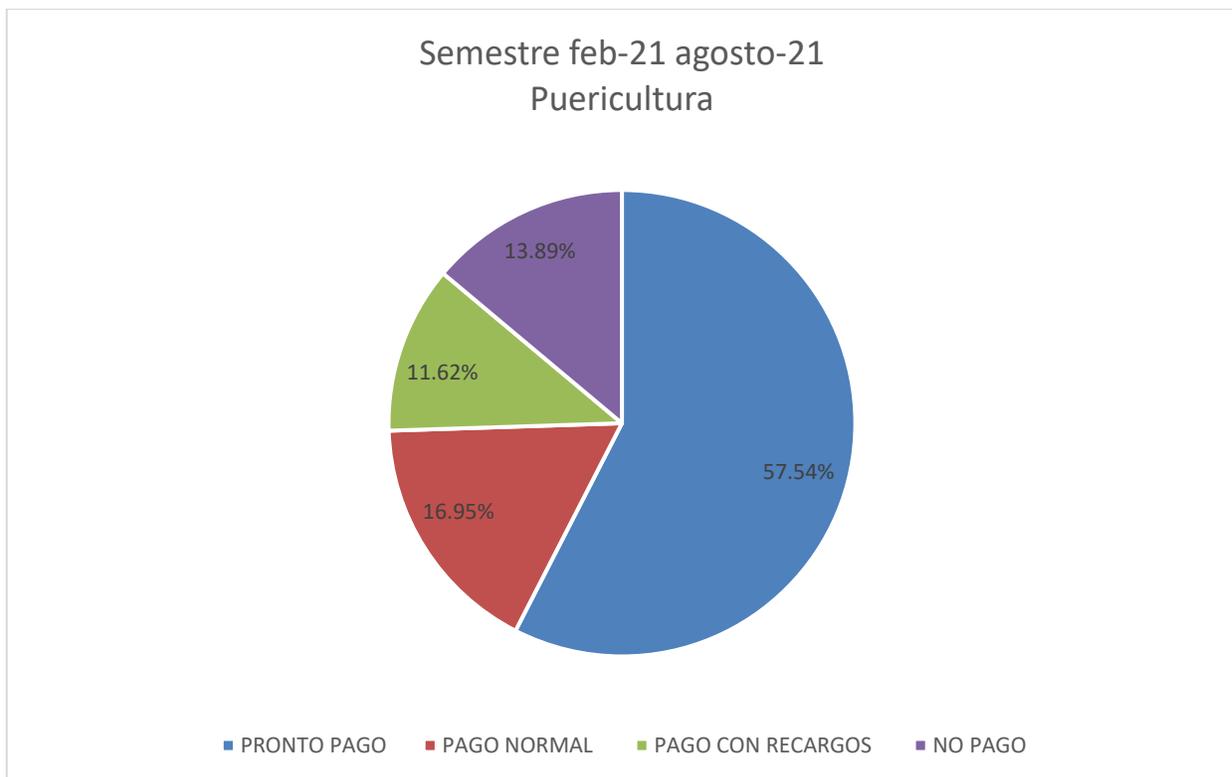
*Gráfica 19*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de puericultura el 57.54% realizaron un pronto pago, el 16.95% realizaron el pago normal, y el 11.62 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 13.89 %.

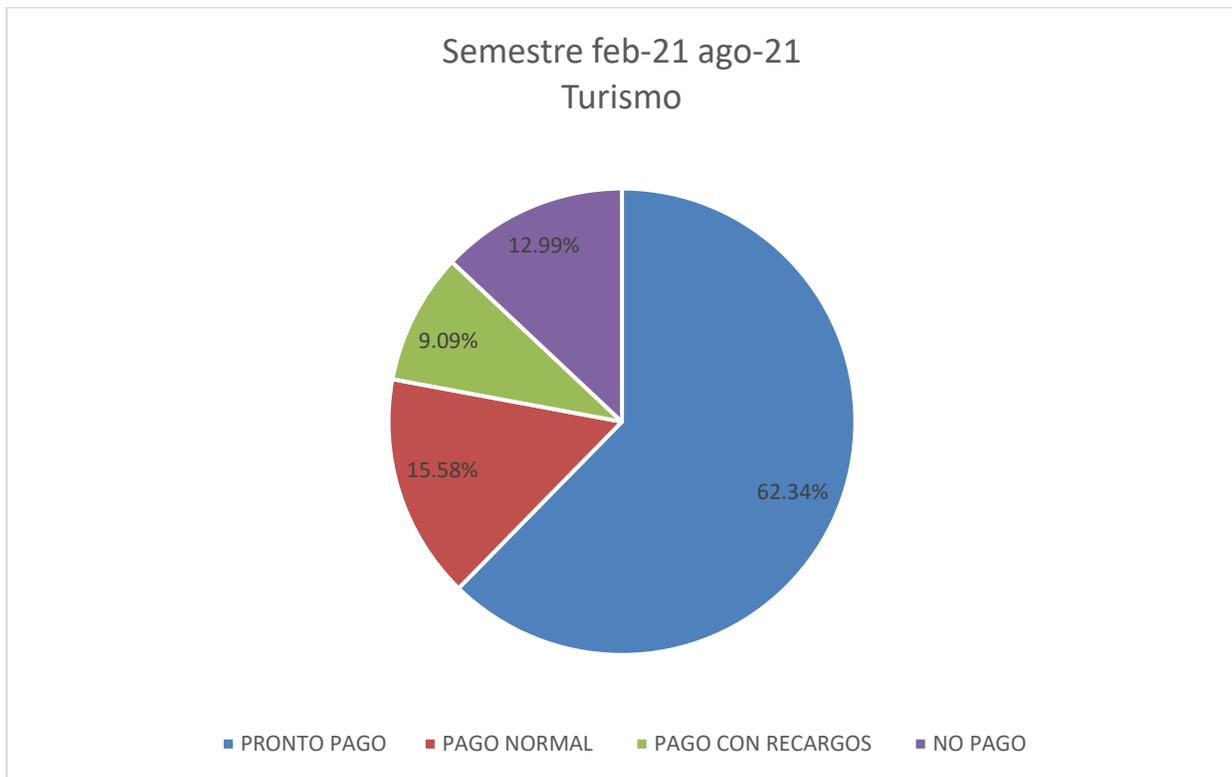
*Gráfica 20*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de turismo el 62.34% realizaron un pronto pago, el 15.58% realizaron el pago normal, y el 9.09 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 12.99%.

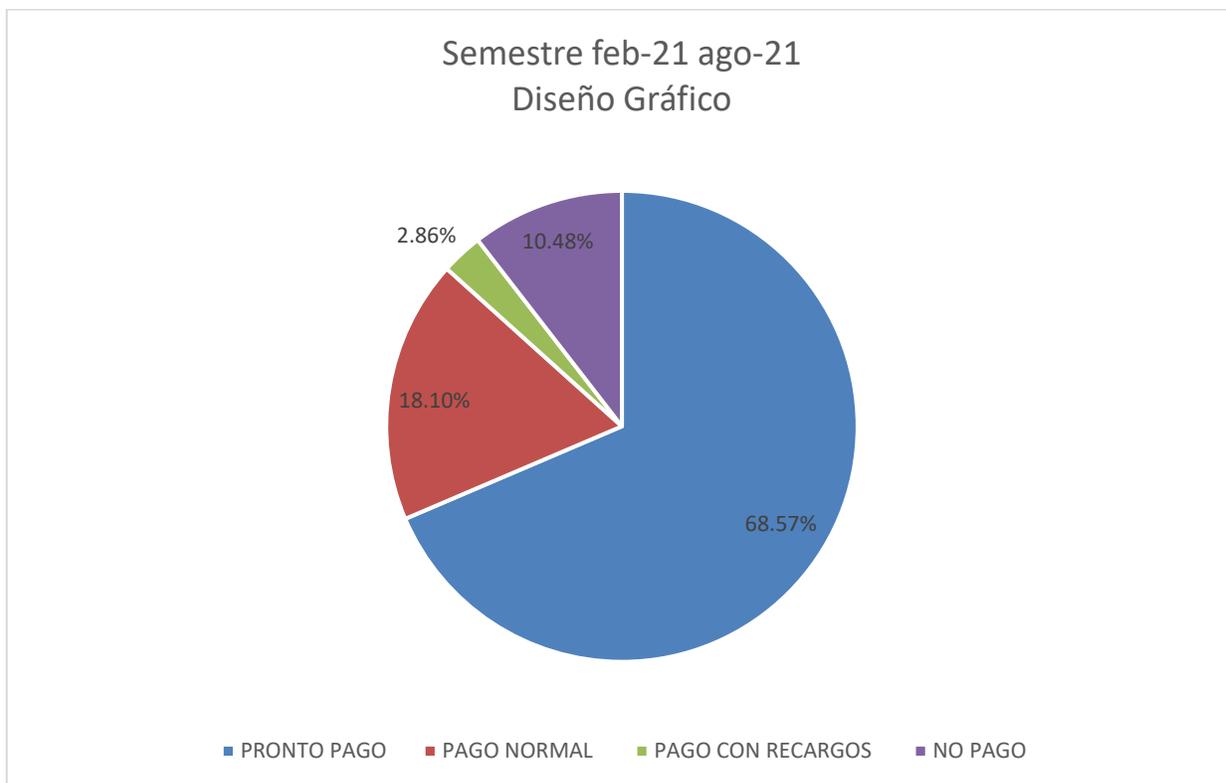
*Gráfica 21*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de diseño gráfico el 58.57% realizaron un pronto pago, el 18.10 % realizaron el pago normal, y el 2.86% pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 10.48%.

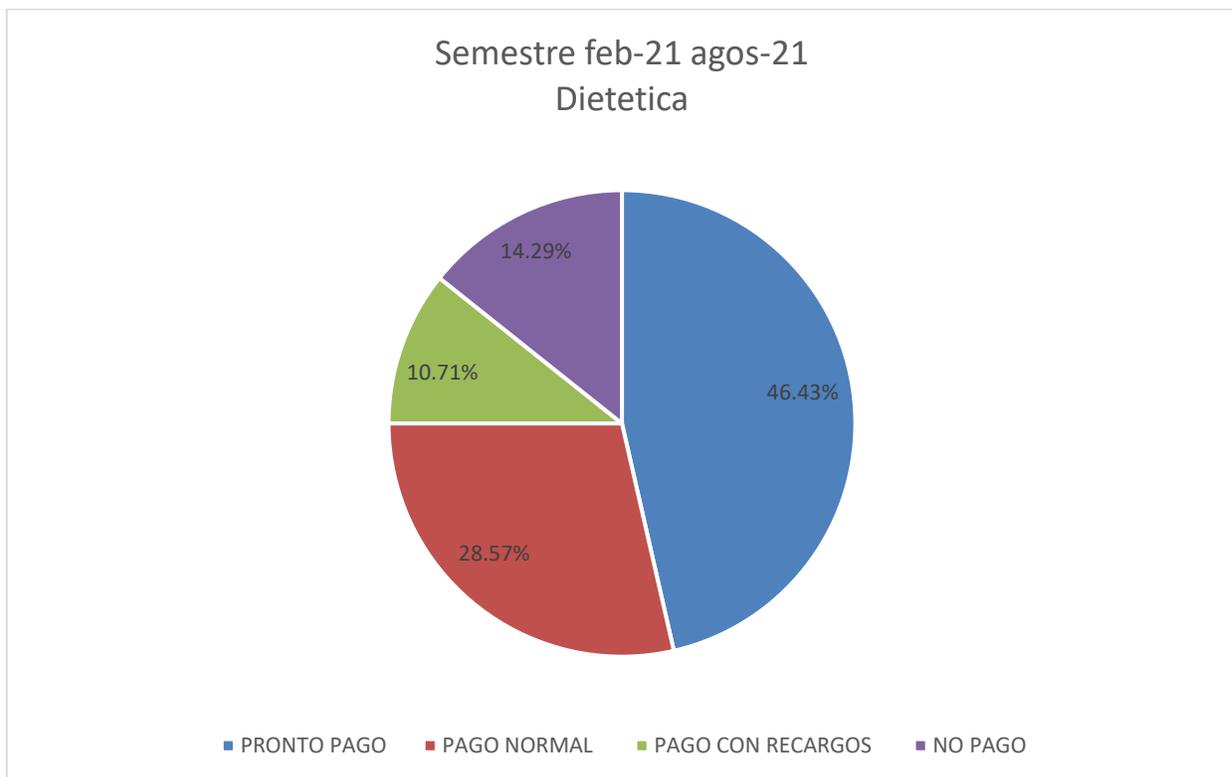
*Gráfica 22*



*Fuente: Elaboración propia*

- En la especialidad de *dietética* el 46.43 % realizaron un pronto pago, el 28.57% realizaron el pago normal, y el 10.71 % pagaron con recargos; por lo cual hubo un incumplimiento del 14.29 %.

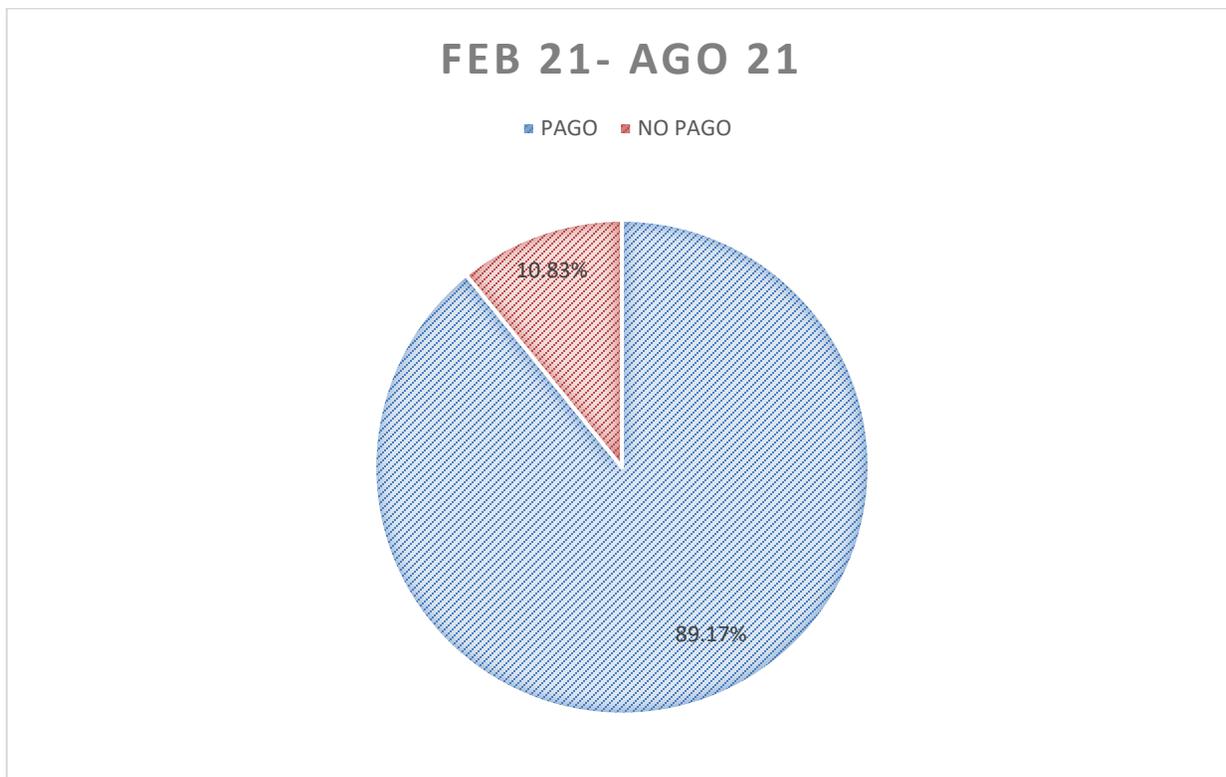
*Gráfica 23*



*Fuente: Elaboración propia*

➤ Gráfica semestral

*Gráfica 24*



*Fuente: Elaboración propia*

*Conclusiones periodo Pandemia feb 2021 ago 2021*

En este último periodo analizado, el Home Office se da por finalizado para el personal administrativo de la Institución y se empieza a trabajar bajo una nueva normalidad donde el alumnado continuaba estudiando en línea y el personal laboraba de manera presencial los 6 días de la semana. Al retomar la modalidad presencial, los departamentos retoman sus actividades de manera individual; en el caso de promoción, se empieza a enfocar en captar alumnos y deja de apoyar directamente a los departamentos de caja y cobranza; por otro lado, a caja, el área contable le asigna otras actividades propias del departamento, incrementando así sus responsabilidades; por su parte, cobranza, al ser también asistente de dirección,

empieza a atender otras actividades y asuntos del personal de la Institución, lo cual género que disminuyera la concentración total en su departamento.

A consecuencia de lo anterior, disminuye la atención que les estaban brindando los tres departamentos, a toda la comunidad de tutores, generando así un rezago en los pagos de cierto alumnado, ya que un solo departamento no podía abarcar toda la comunidad y dar la información en tiempo y forma, generando así un retraso en los pagos, lo cual se ve representado en la gráfica 24, donde el cumplimiento de pago fue de 89.17%, disminuyendo 6.76 puntos porcentuales con respecto al periodo anterior, reduciendo así los ingresos de la Institución, dejando así al descubierto que los departamentos fueron mucho más eficientes durante su trabajo en Home Office.

## CONCLUSIONES

En toda organización se debe evaluar el desempeño ya que de esto depende el buen funcionamiento de los departamentos y de la organización, mas importante si se evalúa en circunstancias totalmente diferentes a las que el personal está acostumbrado a laborar.

Cuando el trabajo se lleva a cabo en desde casa, la dinámica cambia, los instrumentos de trabajo no se tienen todos a la mano, la ergonomía del lugar y de los muebles no es la misma, ya que adaptas un lugar para ello dentro de tu casa, la concentración puede cambiar o ser mejor de lo que esperabas y el resultado del desempeño de cada individuo puede o mejorar.

En los primeros 5 Ítems derivados de rendimiento en la tarea se observa que los 3 empleados involucrados mantuvieron una eficiencia laboral en Home office ya que sus respuestas indican que siempre tuvieron en mente los resultados, dedicaron tiempo a sus labores y propusieron soluciones creativas frente a las nuevas circunstancias y/o problemas a los que se enfrentaban.

Al analizar el Rendimiento en el Contexto se observa que el personal desde el momento en que tuvieron que hacer Home Office, planearon sus actividades de tal manera que pudieran lograr los objetivos de sus puestos mediante la comunicación efectiva y actualizando sus estrategias de venta, de cobranza y aplicación de pagos por únicamente mensajes y llamadas oportunas para atender tanto a los padres de familia, al personal y a los docentes, de esta manera desarrollaron habilidades que surgieron de estas circunstancias ajenas a ellos.

En referencia a los Comportamientos Laborales Contraproducentes los ítems aplicados arrojaron que el personal analizado en ningún momento presento comportamientos negativos que afectaran su desempeño y el logro de los objetivos, principalmente el de no tener

incumplimientos de pagos, disminución de matrícula y comunicación con el personal y padres de familia, es decir, en ningún momento afectaron o dañaron a la organización en términos de ingresos; Ya que siempre estuvieron enfocados en cumplir con lo planeado y estuvieron atentos a las necesidades del cliente proponiendo convenios y estrategias para la realización de los pagos y la aplicación de los mismos de manera eficiente ante los clientes.

Por último, en los ítems del Rendimiento Adaptativo, tratamos de medir el rol laboral en referencia a un cambio de ambiente, que en este caso era “trabajar desde casa” por circunstancias ajenas al trabajador en nuestro caso la pandemia.

De las tres personas analizadas en lo referente a la adaptación al cambio fue de manera inmediata, no tuvieron ningún conflicto ya que al momento de retirarse a casa tomaron decisiones acertadas, se pusieron de acuerdo para trabajar en equipo y se llevaron a casa los instrumentos que más utilizaban para desempeñar sus labores; parte del éxito de la adaptación fue que los tres departamentos estaban ligados ya que cobranza trabaja directamente con caja y estos dos departamentos tienen estrecha relación con promoción ya que es quien recibe los mensajes con dudas o aclaraciones de los clientes, por lo tanto el vínculo que se generó logro que el desempeño de los tres fuera óptimo, debido a que sus intereses tenían como común denominador mantener informados a los alumnos con referencia a los pagos y las clases, ya que era un factor sumamente importante para que la matrícula escolar no bajara debido a la pandemia del COVID-19.

El primordial interés del departamento de cobranza era no dejar de recibir los pagos mensuales del alumnado ya que esto permitiría mantener la matrícula estable, ya que la pandemia se extendía cada vez más, y la crisis laboral se encontraba inestable, por esa razón

dicho departamento en conjunto con caja no perdieron contacto para estar al pendiente de cada uno de los alumnos, promoviendo el pago por transferencia y cajero inteligente, ya que los padres de familia no podían acudir al plantel y para evitar que se atrasaran en los pagos no perdimos contacto con ellos en ningún momento, y en conjunto con el departamento de promoción , a través del WhatsApp la comunicación fue mucho más efectiva en pandemia.

Proseguiremos a evaluar la calidad en el desempeño a través del análisis cuantitativo de las Gráficas anteriormente expuestas (*Grafica 1-18*) que muestran los resultados de los pagos realizados por los estudiantes de la Institución Educativa analizada, del área de Bachillerato Tecnológico durante el periodo estudiado.

Para este análisis dividimos las conclusiones en dos periodos para cada ciclo escolar, lo que nos da un total de cuatro periodos, esto con la finalidad de ser claros y evitar confusión; los presentaremos de la siguiente manera:

*Tabla 4:*

<i>PRIMER CICLO ESCOLAR</i>	
Septiembre 2019- enero 2020	<b>Periodo 1</b> ( <i>semestre 1</i> )
Febrero 2020- agosto 2020	<b>Periodo 2</b> ( <i>semestre 2</i> )
<i>SEGUNDO CICLO ESCOLAR</i>	
Septiembre 2020- enero 2021	<b>Periodo 3</b> ( <i>semestre 3</i> )
Febrero 2021- agosto 2020	<b>Periodo 4</b> ( <i>semestre 4</i> )

*Fuente: Elaboración Propia*

La primera especialidad analizada es **Computación**, la cual durante su *Primer Periodo* tuvo un cumplimiento de pago del **100%**, es importante señalar que durante este semestre se vivía un escenario prepandemia, en el cual los padres de familia vivían una estabilidad financiera que no se veía afectada por ningún evento exógeno, debido a que la economía nacional

presentaba un mayor flujo de efectivo debido a los pagos de aguinaldos, primas nacionales, cajas de ahorros, etcétera.

Lo anterior también se ve reflejado en el análisis de las demás especialidades que son **Puericultura** con un cumplimiento de pago del **98.26%**; **Turismo 100%**; **Diseño Gráfico 98.05%**; y **Dietética 100%**; habiendo una media del 99.26% lo que significa que el incumplimiento de pago de la población total estudiada fue del **0.738%**. En relación con, las bajas, en el alumnado para este periodo, hubo únicamente nueve bajas de las cinco especialidades, con una población total de 98 alumnos.

Para el *Segundo Periodo* analizado, los ingresos reflejan un escenario complejo, debido a que, para el mes de marzo, comienza a haber un clima de incertidumbre social, al suspender las clases y las actividades cotidianas, al presentarse a nivel mundial un problema de Salud, conocido como Covid-19. Al no conocer la enfermedad, los efectos que tendría a nivel mundial eran inciertos, no solo en cuestión de salud sino también a nivel económico, ya que en las empresas donde trabajan los padres de familia comenzaban a tener reducción de horas y despidos gracias a reducción en la demanda que presentaban los distintos sectores económicos debido al aislamiento y cierre de las actividades.

Para la especialidad de **Computación** hubo una reducción de pago del **5.86%**; en el caso de **Puericultura** fue de **6.67%**; **Turismo** tuvo un incumplimiento de pago del **6.76%**; **Diseño Gráfico** del **2.81%**; y, por último, **Dietética** del **10.71%**; teniendo así una media de No Pago del **6.542%**, es así como se incrementa un **5.804%** el incumplimiento de pago a través del análisis de la media, respecto al periodo anterior.

Como podemos observar el incumplimiento de pago no rebasa ni el 15% del total de pagos en cada una de las especialidades, esto debido a que, en el clima de incertidumbre, los padres de familia daban prioridad al adelanto de las colegiaturas con, por ejemplo, las liquidaciones que recibían, para no endeudarse.

La calidad del desempeño en el Home Office se ve realmente reflejado en el Segundo Ciclo Escolar, el cual engloba los últimos 2 periodos analizados (*Periodo 3 y Periodo 4*), esto es el resultado de las estrategias empleadas por personal involucrado, tales como la buena comunicación entre caja y cobranza y la participación de promoción que creo vínculos constantes con los padres de familia al brindarles toda la información necesaria para la realización de los pagos, las promociones, los descuentos y convenios oportunos de acuerdo a sus fechas de pago que establecía la Institución Educativa, con la finalidad de evitar atrasos e incumplimiento de pagos que afectaran los ingresos de esta.

De acuerdo con los datos estadísticos, comparando entonces el *Segundo Periodo* de la especialidad de **Computación**, y el *Tercer Periodo*, el incumplimiento de pago oscila de **5.86%** al **0%**. Cabe destacar que a pesar de que el cumplimiento de pago es del 100%, la variación se presenta entre la modalidad del **Ponto Pago y Pago Normal**, ya que, por ejemplo, en el Pago Normal se duplico el porcentaje, pasando de **14.40%** a un **30.00%** entre periodo y periodo; esto sucede solo en esta especialidad. Veamos entonces, el comportamiento de las otras especialidades:

- **Puericultura:** su comportamiento se acentuó más en el Incumplimiento de Pago, ya que, con respecto al periodo anterior, que presentaba un 8.41%, cambio a ser de 1.43%, teniendo así un cumplimiento de pago del 98.57%. Las modalidades entre Pago Normal,

Pago con Recargos y Pronto Pago se mantuvieron relativamente constantes, incrementando entre 1 y 3 puntos porcentuales.

- **Turismo:** Para esta especialidad, los porcentajes de Pago y No pago se mantuvieron relativamente estables, siendo el cambio más significativo el del incumplimiento de pago variando entre periodo y periodo del 6.76% al 5.46% teniendo así, una disminución del 1.30%.
- **Diseño Gráfico:** Para esta especialidad se hace hincapié que el comportamiento de pago no fue positivo, ya que incremento el incumplimiento de pago de un 4.76% a un 5.45%, esto es, debido a que la matrícula de dicha especialidad es menor y al estar atento a las anteriores especialidades con mayor matrícula limitaba al personal de los departamentos a cargo a poner atención y dar seguimiento en el momento oportuno para que los padres de familia realizaran su pago en tiempo y que no sobrepasara el incumplimiento.
- **Dietética:** el comportamiento de esta especialidad es relativamente igual que las dos primeras analizadas, teniendo un cumplimiento de pago entre periodo y periodo del 89.29% al 92.00%, teniendo así una disminución de No Pago del 10.71% al 8.00%.

Para finalizar el análisis daremos las conclusiones del *cuarto periodo* que corresponde al segundo ciclo escolar y donde se ve reflejado el trabajo en equipo a través de Home Office en la Institución educativa analizada. Cabe destacar que aun cuando la calidad del desempeño del personal estudiado fue visible durante los periodos analizados, la crisis económica del país se agraviaba teniendo como consecuencia dificultad en la capacidad de pago por parte de los padres de familia, baja en la matrícula de algunas carreras y variación en las

modalidades de pago normal, pronto pago, pago con recargos y no pago, cabe resaltar que la última modalidad no rebaso el 15% del alumnado.

En términos más específicos y lo que vale la pena destacar es que la carrera de Computación continuó teniendo con respecto al período anterior un cumplimiento de pago del 100%; Puericultura y Turismo tuvieron mayor matrícula con no pago, con 13.89% y 12.99% respectivamente, esto debido a que fueron las carreras con mayor número de prorrogas y convenios, por lo que al cierre del mes el reflejo de sus pagos altero las estadísticas aumentando el incumplimiento de pago, cabe destacar que esto ayudo a que no hubiera bajas en la matrícula y que los ingresos continuaran activos en periodos posteriores, punto importante para la evaluación del desempeño del personal participante, puesto que esto se traducía en ingresos constantes para la institución.

Los porcentajes en Diseño Gráfico se mantuvieron relativamente constantes en las modalidades de pago, variando entre 2 y 3 puntos porcentuales; la que tuvo mayor variación fue la del no pago con un incremento de 7.53%, pasando así del 5.45% al 12.99%; sin embargo, los ingresos se regularizaron en el periodo posterior (periodo no analizado para fines de esta investigación). Por último, pero no menos importante, Dietética, con una matrícula de 4 alumnos, el incumplimiento no de pago paso a ser de 8.00% a 14.29%, a pesar de que este es un incremento alto a primera vista, se debió a que, por contar con una matrícula tan pequeña, el incumplimiento de un solo alumno afecta potencialmente los porcentajes de toda la matrícula.

## **PROPUESTA**

Marzo de 2019 se desata una pandemia mundial en la cual la vida de todos los seres humanos dio un giro inesperado, profesores, alumnos, amas de casa, trabajadores de todas las industrias tuvieron que aislarse por un periodo de 40 días, llegándose a convertir en un periodo interminable; de este echo surgen cambios en todos los ámbitos y en muchos países se tuvo que implementar un nuevo modelo de trabajo, sobre todo en países de Latinoamérica especialmente en México se implementa el Home Office como una opción para evitar el paro total de las actividades. De esta crisis de salud mundial surge el contexto de este proyecto para comprender como enfrentar el nuevo modelo a seguir (Home Office) si no se estaba familiarizado con el mismo, el proyecto consistió en evaluar el desempeño del personal trabajando desde casa enfocado a los departamentos encargados de dar continuidad y mantener estables los ingresos de la institución debido a que de ello dependía que la empresa continuara vigente o no, para ello se utilizó el instrumento de Rendimiento Laboral de Koopsman el cual fue aplicado a los departamentos involucrados en dicho proceso del cual los resultados arrojados nos permitieron conocer las habilidades que tenía el personal y que no habían sido identificadas y valoradas hasta este momento donde se reconoció la importancia que tenia que el personal contara con conocimientos de planeación, organización y control para lograr el desempeño deseado.

La presente investigación determino que la productividad y la eficacia de los empleados depende principalmente de las estrategias que se llevaron a cabo, de la buena comunicación que se dio entre departamentos, y sobre todo del grado de conocimientos que tenía cada

individuo en relación con su puesto y a las habilidades adquiridas a lo largo de su vida estudiantil, y la capacidad de adaptación a los cambios.

Se propone como trabajo futuro para el Instituto investigado y pensando que en cualquier momento se suscita un siniestro, la falta del edificio por falla estructural, vulnerabilidad de la seguridad del personal y alumnos por el crimen organizado, atentados, falta de recursos (luz, agua), fiestas patronales y/o emergencias sanitarias; capacitar al personal para de manera continua en lo anteriormente expuesto con el fin de reconocer en qué momento tendrán que dejar el trabajo presencia;, pero para llevar acabo esto, propongo también que la institución determine cuáles son sus departamentos claves que deberán funcionar al 100% para evitar un cierre o recorte de personal y trabajen el Home Office como algo ordinario para que estén preparados para lo inesperado.

Por lo cual brindo las siguientes propuestas

1. Modelo de Gestión del Talento Humano para la organización
2. Capacitación cada 6 meses para los departamentos involucrados.
3. Innovación en los paquetes de estímulo.
4. Sustitución del Recurso Humano en trabajo presencial por trabajo en Home Office

**REFERENCIAS:**

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [27 de diciembre del 2020].

SANTILLANA DEL ESPAÑOL: año de edición 1993, p 101

Coll.M.                    F(2021)                    Recursos                    Humanos                    RRHH  
<https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [27 de diciembre 2020].

OMS                    (2020)                    Preguntas                    y                    Respuestas                    sobre                    Covid,  
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>.

Ishikawa, K. (1991). ¿Qué es el Control Total de Calidad? (p.40). Colombia: Ed. Norma.

Verdoy, Mahiques, Pellicer y Prades. (2006). Manual de Control Estadístico de Calidad: Teoría y Aplicaciones. ( p 11). España: Ed. Book print digital S.A.

Robbins, S., Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional.(p.55).México: Ed. Pearson.

Chiavenato, I.(2010). Administración de los Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. (p. 202). México: Ed. Mc Graw Hill.

Wether, D. (2008). Administración de los Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas.(p.302).México: Mc Graw Hill.

Robbins, S., Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (p.555). México: Person.

Münch Galindo, Lourdes. (2006) Fundamentos de administración. México: Ed. Trillas.

Lens, Alejandro, Home office y cómo hacer para trabajar desde casa en México, diciembre 2020. Recuperado de: <https://factorial.mx/blog/home-office-mexico/> el 4 de enero de 2021.

Diccionario Enciclopédico, Colombia: Ed. Larousse (coedición internacional), 2003.

Bardón, Ignacio, La Opinión del experto Carlos Martínez, Hosteltur, octubre 2020. Recuperado de [https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/023956\\_la-opinion-del-experto-carlos-martinez.html](https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/023956_la-opinion-del-experto-carlos-martinez.html) el 10 de enero 2021.

World Health Organization, PANDEMIC INFLUENZA PREPAREDNESS AND RESPONSE, WHO guidance document, 2009. Recuperado [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/) el 10 de enero 2021.

Pons, Blasco María Amparo (2004). “Determinación Salarial: Educación y Habilidad. Análisis teórico y Empírico del caso español”. Universitat de Valencia. Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales. Departament d’Anàlisi Econòmica. Valencia, España 2004. Tomado de: [http://www.tdx.cesca.es/TESIS\\_UV/AVAILABLE/TDX-0125105-120455//pons.pdf](http://www.tdx.cesca.es/TESIS_UV/AVAILABLE/TDX-0125105-120455//pons.pdf).

BECKER, Gary S., (1964) Human Capital, 1st ed. (New York: Columbia University Press for the National Bureau of Economic Research).

Becker, Gary S., Murphy, Kevin M., & Tamura, Robert F. (1990). “Human Capital, Fertility, and Economic Growth”. Pág. 1-18. NBER working paper # 3414, National Bureau of Economic Research. Cambridge. August 1990.

Taberner Guasp, J (1999). Sociología y educación. Funciones del Sistema Educativo en Sociedades Modernas. Madrid: Tecnos.

Brunner, J.J y Elacqua,G (2003). Informe. Capital Humano en Chile. Santiago de Chile: Universidad Adolfo Ibáñez, Escuela de Gobierno.

Aronson, Perla. (2007). El retorno de la Teoría del Capital Humano. Fundamentos en Humanidades. Universidad Nacional de San Luis-Argentina, Año VIII-Número II (16/2007), pp. 9/26.

Brunner, J. J. y Elacqua, G. (2003). Informe. Capital Humano en Chile. Santiago de Chile: Universidad Adolfo Ibáñez, Escuela de Gobierno.

Becker, Gary S. (1981). Human Capital. (1er edición). Chicago: Ed. Universidad of Chicago Press.

Sampieri, Roberto H. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). México: McGraw Hill.

Koopmans, L., Bernaards, C. M, Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609-619.

Gabini & Salessi. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. Laboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Córdoba. Vol. 16, No 1. ISSN 1667-4545. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Crosby, P. (2000). *La Calidad y Yo: una experiencia de vida*. México, D.F., México: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (8va edición). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Ellison, Nicole B. (1999). *Social Impacts: New Perspectives on Telework*. *Social Science Computer Review*.

Pliskin, Nava. (1997). *The telecommuting paradox*. *Information Technology & People*.

Vilaseca i Requena, Jordi. (coord.) (2004). El teletreball a Catalunya: Conceptes, tipologies, mètriques i polítiques. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 20 de octubre del 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Torres Gómez Martha Patricia**, con matrícula **10036962**, con el título **Calidad y desempeño del recurso humano al realizar Home Office en tiempo de Pandemia Covid-19. Caso: Departamento Cobranza y Promoción en una Institución Educativa**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dra. Nohemí Roque Nieto**  
**Docente de Posgrado de la**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**NOHEMI ROQUE NIETO | Fecha:2022-10-22 19:51:15 | Firmante**

rPPZJ4kJXcJGOM5iUjvrO/NXl9mhrPvQEUCUxiqdEqBqhMA4QC3WTQ+8W0l3MdnhdYiVwIvPKSToF00MGBcQGPR98LUac0LvQ8bhpeJpr5VXIkOW91sdZdvUsgntnA9Kje76jk  
aqMczKafGdRBOGpEmtvRMpOgAz4SUc5UEfWkx1Hn8lIT5yiGuYdt+1sUd3pD56Af6y16a+gE3YFPihdv8OMqAS8OA+0apUbZTjTeTeL8L1q9Z+r9vOFtoPulWNNoXCK7N5XqD1U  
bRySqy59SMb6qrSjRIA11kP2L8BkPA8txoV7yzi4KM6fwL39wYaNGLPAvK/hngyCBKERUC4cg==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o  
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[NeoC3i71r](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/f7WFgXTmNDF9pYVIVsaH8bQhTZYvbs1L>





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



Cuernavaca, Morelos a 20 de octubre del 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Torres Gómez Martha Patricia**, con matrícula **10036962**, con el título **Calidad y desempeño del recurso humano al realizar Home Office en tiempo de Pandemia Covid-19. Caso: Departamento Cobranza y Promoción en una Institución Educativa**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dr. Fernando Romero Torres**  
**Profesor Investigador de Tiempo Completo**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**FERNANDO ROMERO TORRES** | Fecha:2022-10-20 16:20:02 | Firmante

WQeWonADvzMadaBBC2+pWt2cdhHk5tXpKZmijOu0Ez+HNv0vLebzzy9P9nju6GrtBjofDWmUaGF2np4Aj0vc6a45bBS4GPyCS0Mj0XYW3f0h6AG8dYsZ+hxSoBf92Ta5z885FhQegPVSejJX7D8v4L5g5772x39YkpsiBCci6oyVe/MoK4KsMyWNjfsVPuYlI9/DWq+xSagDkh18+DtlKK6ECPLBwt3GMPsbSRL+Lwj1Js+H8giDLug3lSecj1Gk5cMLYIREqWJFt97/ZWJHwHSeY3L8uKolZ6Ha+cPoAoGMyGXoCifoUwMNSJ025Lx3PYwXxsMmwW/MI7zkIPBvQ==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[sg9lbSYhN](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/mCtQKuxsQg6vEE7bwz0OrPR3W9CBa28b>





Cuernavaca, Morelos a 09 de noviembre de 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN DE LA FCAEI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, de la estudiante **Torres Gómez Martha Patricia**, con matricula **10036962**, con el título **Calidad y desempeño del recurso humano al realizar Home Office en tiempo de Pandemia Covid-19. Caso: Departamento Cobranza y Promoción en una Institución Educativa**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dra. Eloísa Rodríguez Vázquez**  
**Docente de la**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**ELOISA RODRIGUEZ VAZQUEZ | Fecha:2022-11-09 10:27:14 | Firmante**

rKKFI088rMsdj/hBp/+lpYpf/3RMZ7dTGO/bTK5eYVYzDerZNcRC6OfLFxiEKsYrnYBuf7/8OHO/XZhXHARTxNbPgEC+wrVtB7nyw+NbLtlcAedfj85dxUie7wxOcCvSjXVWueWK1fm  
eGFxFD8dnqvZjghKN8fkKir1Ekk1u6KqslgFtFJc1GJN37LBnmLtrtk8+HXcdPz+eYSBT27OMEtKH/445pfWBE1QGIC1O0Vxc0d7JNis3FQ+qhbjs02ma+R7RnzweDzcfO97oEj/YH  
RbEXqMKnaKIX3mR3idxCwsqmswKZwnANTEe8rBzi0eKIEmaWwOfUsvpYqAbh9mA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o  
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[sTzb8IMRO](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/4ILp6JC6WXdJlaofE2NA0o5I9lImfDZ2>



Cuernavaca, Morelos a 20 de octubre del 2022.

**DR. FERNANDO ROMERO TORRES**  
**COORDINADOR DE LA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN**  
**DE RECURSOS HUMANOS DE LA FCAeI.**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de tesina, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesina para obtener el diploma de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Torres Gómez Martha Patricia**, con matrícula **10036962**, con el título **Calidad y desempeño del recurso humano al realizar Home Office en tiempo de Pandemia Covid-19. Caso: Departamento Cobranza y Promoción en una Institución Educativa**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro.

Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**Dr. Augusto Renato Pérez Mayo**  
**Profesor Investigador de Tiempo Completo**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**AUGUSTO RENATO PEREZ MAYO | Fecha:2022-10-20 09:38:56 | Firmante**

gNcePyX9v5nDWjmHtSC2tZrdPaGUesmsybz5OY/iJVZlZLQsjxTww2/QATZB71kRmVuL5bflu1eZ2oHe40sUoqq0ujq7RXLiVGyU483TaZJrE/Nj/qHpEXsEj0oNdknvlkgKRud3A/sT  
XiEAJVulfA+Q2Yi9cxaxsySGNN4tyQrDVyBxztC0YUxFvx+uoS9puyy4LZh/l5cg1TOBae1AkLnjFxFxQ55jv5aTf949H9ge30aqKbwvDPGnGRTZZDzCdYcyECJ+E7fX8c9QRbu2aB  
DyzYpRGY37+pGJaLEcvzCDGcJr0WQKhXH0XjMtxYlrK0LPIW24nDmbMxAWct4AA==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o  
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[Ay7qDsjFJ](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/9g8bRVF02Csp7FRE2ETKbhJsJ9AoH4yn>



Cuernavaca, Morelos a 10 de JUNIO del 2022.

**DR. AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO**  
**SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN DE LA FCAeI**  
**PRESENTE**

En mi carácter de revisor de Tesis, hago de su conocimiento que he leído con interés la tesis para obtener el grado de la **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, del estudiante **Torres Gómez Martha Patricia**, con matrícula **10036962**, con el título **Calidad y desempeño del recurso humano al realizar Home Office en tiempo de Pandemia Covid-19. Caso: Departamento Cobranza y Promoción en una Institución Educativa**, por lo cual, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesis, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual considero que los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que el estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Atentamente  
***Por una humanidad culta***  
*Una universidad de excelencia*

**MAO. Emmanuel Daniel Cisneros Arizmendi**  
**Profesor de Tiempo Completo de la**  
**Facultad de Contaduría, Administración e Informática**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**EMMANUEL DANIEL CISNEROS ARIZMENDI | Fecha:2022-06-10 17:06:31 | Firmante**

dV4RixHuzsgtKe9+Csw0OgyTmlfFetMN7chHj40gya2frWC2n/JCQtIbKFWIP0CHu5FTYC1R2lRUCdUGTIKMrHvYY39W7Hzwnb1QFjWm5WVVoDgTmqRxlFkGd0PbZh6ZSSj/jkH  
VijjWfvH1KUh4gUpRN+BnjSmdEZdD6k2wO0ajzUweYYp7mxjQotcWmvPzXyS5954rhWzyBdMTgo9dL1aEeYw6Rt7PC2EullF0Ymusohh+jD3tJaPjNdMJnkchcbPCmDY2iGphDy  
hWosSxhtvOPJTB5lzTsnfebRP4PMRiz1wCdjcnBlrjKYFlbOc+A4HSJMFIDVcXI3RT9kWZ5Q==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o  
escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



[gjhYCoesx](#)

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/e70GU4K72jGbKJo9PdYyUD0G7TdGf3nU>

