

## **Comportamiento empresarial, innovación e inclusión social: la aplicación en los departamentos de back office de las empresas internacionales ubicadas en el GAM durante el 2022**

### **Resumen**

Para esta investigación se realizó el análisis de cómo se encuentran los departamentos de back office en las empresas internacionales ubicadas en el GAM con el fin de poder analizar su situación y sacar estrategias e ideas de mejora si son necesarias para lograr un ambiente adecuada para laboral teniendo la innovación a la mano y una infusión en los procesos laborales de las empresas. Con esto planteado se realizó una encuesta a 50 trabajadores en el departamento con el fin de conocer sus opiniones del manejo de los encargados de las áreas para asegurar una inclusión y además de ver como tiene la innovación en las empresas, con llevando a analizar los resultados lo cual nos indicaron que en la mayoría de las empresas si tiene presente la innovación e inclusión en sus departamentos. Conllevando a concluir que las empresas internacionales en los departamentos de back office si tiene en su mayoría presente estas estrategias de innovación y logran cumplir con sus funciones con la ayuda de la tecnología pero se les recomendó que aun asi deben de seguir estudiando e implementando nuevas ideas para asegurar lograr que los colaboradores se sientan a gusto y parte de las empresas.

### **Palabras Claves**

Estrategias, inclusión, innovación, métodos, colaboradores

### **Abstract**

For this research, an analysis of how the back office departments are in the international companies located in the GAM was conducted in order to analyze their situation and to draw strategies and ideas for improvement if they are necessary to achieve an adequate work environment having innovation at hand and an infusion in the work processes of the companies. With this in mind, a survey was made to 50 workers in the department in order to know their opinions about the management of the people in charge of the areas to ensure inclusion and also to see how they have innovation in the companies, leading to analyze the results which indicated that most of the companies do have innovation and inclusion in their departments. Leading to the conclusion that the international companies in the back office department if you have mostly presented these innovation strategies and manage to fulfill

---

<sup>1</sup> Julian Langlois Andrade. Bachiller en Administración de Negocios de la Universidad Latina de Costa Rica. Optando por la Licenciatura en Comportamiento Organizacional de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT. Correo electrónico: j.langlois9898@gmail.com

their functions with the help of technology, they were recommended that even so they should continue to study and implement new ideas to ensure that employees feel comfortable and part of the companies.

## **Keywords**

Strategies, inclusiveness, innovation, methods, collaborators

## **Introducción**

En estos tiempos modernos que enfrentamos y de la forma en que hemos tenido que aprender a vivir en una nueva realidad invadida por el Covid-19; se han tenido que ir desarrollando nuevas formas de realizar funciones que en el pasado se llevaban a cabo únicamente de manera presencial, dando a paso nuevas maneras de innovar los diferentes campos laborales. Además que la llegada de la pandemia llegó a afectar a todas las organizaciones en el mercado teniendo que innovar en métodos y estrategias para seguir otorgando el servicio a sus clientes, pero también en lograr mantener y crear ambiente saludable y adecuado a sus colaboradores.

En las empresa los colaboradores ubicados en los departamento de back office son importantes, debido a que si se realiza un análisis a las funciones se deduce que es el motor de la empresa, porque realizan el seguimiento a los clientes, mejorar los procedimientos de un negocio, organizar planillas, tareas de facturación, manejar el control del inventario, y entre otras... las cuales son esenciales para el funcionamiento de la empresa.

Con base en lo expuesto, este proyecto se justifica con la finalidad de encontrar y comprender cómo se han desarrollado y cómo se podrían desarrollar mejores técnicas, prácticas, métodos y estrategias en el departamento de recursos humanos, y que estas puedan servir a las organizaciones multinacionales ubicadas en el GAM para así poder llevar un mejor control y adecuado desenvolvimiento de las funciones que acarrea el departamento en cuestión.

El tema en estudio es de gran provecho para los diferentes departamentos y profesionales del área de los RRHH de las empresas multinacionales en el país, que a raíz de esta pandemia han tenido que adentrarse en el mundo de la innovación para así poder implementar nuevas formas de llevar a cabo los procesos que antes tenía que ser realizados estrictamente de manera presencial.

Los departamentos de RRHH podrían verse beneficiados por las diferentes tácticas y métodos que se planean abarcar en este proyecto. A raíz de esta investigación se planea encontrar métodos nuevos y ya existentes que se estén empleando para innovar los diferentes procesos y servicios que se llevan a cabo en los departamentos de RRHH. Además de este beneficiar al departamento RRHH con la obtención de un mayor control, organización, adecuada administración y mejor ambiente laboral para los compañeros.

En relación con los aportes que ofrecerá el proyecto de investigación, se busca brindar recomendaciones a los encargados de los departamentos de recursos humanos, con el

objetivo de tengan un criterio e idea de cuales tácticas y métodos se pueden utilizar para otorgar a los colaboradores los objetivos, metas, métricas y la adaptación a los puestos de la organización. Además se pretende exponer las diferentes formas en las que el área de recursos humanos podría expandir sus servicios y recursos para así buscar brindar un mejor apoyo a los colaboradores y nuevos ingresos en sus labores diarias.

Considerando las diversas dificultades y los nuevos retos que se les van presentando al departamento de RRHH de poder lograr realizar sus principales funciones y además de poder proporcionar y crear un ambiente aceptable a los colaboradores de la empresa se propone indagar para el trabajo de investigación: ¿Cuáles son las diferentes tácticas y métodos que se han implementado en este tiempo de pandemia por los departamentos de RRHH en las diferentes empresas?

Con respecto al objetivo general del proyecto de investigación, se establece analizar las posibles estrategias, métodos y herramientas de negocios que permitan la innovación e inclusión social frente a los diversos departamentos de las organizaciones enfocados en back office del gran área metropolitana durante el 2022. Para cumplir con dicho objetivo general, se plantean tres objetivos específicos: describir las necesidades de los colaboradores de las organizaciones en los departamentos enfocados en back office con respecto a la innovación e inclusión en los departamentos; detectar los métodos y estrategias de los departamentos de RRHH en la creación de un ambiente saludable en teletrabajo que contribuyan a una innovación e inclusión social; Sugerir las herramientas de negocios que permitan una inclusión social dentro de los departamentos durante el 2022.

A continuación, en la revisión bibliográfica, se exponen las ideas y los conceptos claves de la investigación, relacionadas con el tema y objetivos planteados.

### **Revisión bibliográfica**

Con la llegada de la pandemia las empresas tuvieron que realizar diversos ajustes en su estructura organizacional para poder adaptarse a las necesidades de los consumidores y los de sus colaboradores para así poder mantenerlos seguros, felices y no perder productividad con el fin de poder seguir con sus servicios y productos. Debido a esto tuvieron que realizar una innovación en sus tecnologías, estrategias y métodos. Según Adrian (2019) en su blog de la innovación empresarial la define de la siguiente manera:

La innovación empresarial es cuando una organización introduce nuevos procesos, servicios o productos para producir un cambio positivo en su negocio.

Esto puede incluir mejorar los métodos o prácticas existentes, o comenzar desde cero.

Otra buena definición de innovación empresarial sería: la innovación empresarial implica desarrollar nuevas tecnologías o mejorar las existentes, los procesos, diseños y marketing para resolver problemas, aumentar la eficiencia, llegar a nuevos clientes y, en última instancia, aumentar las ganancias.

Al final, el objetivo es revitalizar un negocio, creando un nuevo valor e impulsando el crecimiento y / o la productividad.

Dándonos a entender que la innovación es necesaria y no es solo adaptar nuevas tecnologías a la empresa sino que también en encontrar nuevos métodos o adaptar los ya existentes a la compañía para mejorar el rendimiento y la calidad del ambiente laboral. En las cuales las empresa internacional del GAM realizar para poder sobrevivir en la pandemia, Sanchez J. (2021) define la empresa como “una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular.” Las empresas internacionales o también conocidas como multinacionales, según el blog del El Orden Mundial (2021), define la siguiente manera las empresas multinacionales:

Las empresas multinacionales son aquellas que operan en más de un país. Son fruto de la globalización económica y suelen repartir las actividades de su cadena productiva, como la fabricación o la administración, en diferentes puntos del mundo. Además, sus clientes son globales: desde ciudadanos de distintos países hasta Gobiernos u otras empresas. Las multinacionales cuentan con varias sucursales en el planeta, pero centralizan la dirección en una única sede, normalmente ubicada en el país de origen. No deben confundirse con las empresas transnacionales, que tienen varias sedes descentralizadas y relativamente autónomas en diferentes países.

Sin embargo, no solo las empresas deben de realizar una innovación en sus métodos, sino que también, deben de realizar una inclusión social debido a que según Ivette A., (2021) la define, “La inclusión social es el acceso a toda persona a la educación, servicios de salud, oportunidades de trabajo, vivienda, seguridad, etc. dentro de una sociedad; sin importar su origen, religión, etnia, orientación sexual, capacidad intelectual, género, situación financiera, entre otros.” lo cual es esencial que las empresas logren esta inclusión, debido que deben de darle a todo la oportunidad de poder ingresar, adaptarse y trabajar en sus empresas sin importar su diferencia, pero al mismo tiempo realizar en conjunto a la innovación empresarial para obtener estrategias y tecnologías que facilite la inclusión en las organizaciones.

Las estrategias y métodos que en las empresas internacionales han utilizado, se analizaran para la adaptación realizada para los departamentos enfocados en las funciones del back office, el cual es definido en el blog de rsm.global (2019):

El back office, traducido al español como la “gestión empresarial”, se encarga de una serie de procesos y actividades, de una empresa, que tienen que ver más con áreas administrativas que con el contacto directo con el cliente. Como el back office no se concentra en el core business del negocio, es un área que puede ser tercerizada total o parcialmente. En esta publicación te contaremos más sobre el back office, sus características y por qué es importante para tu negocio.

Además de que el back office, tiene funciones esenciales para el funcionamiento de las organizaciones ya que como nos especifica rsm.global (2019), “diferentes áreas de un negocio que pueden ser consideradas como parte del back office, como, por ejemplo, la de

contabilidad, finanzas, comunicaciones, tecnología de la información, entre otras” las cuales sin ellas las empresa no realizan procedimientos esenciales y básicos para el funcionamiento.

Teniendo identificadas el departamento que las empresas internacionales deben de enfocarse en crear y encontrar métodos y estrategias para asegurarse que los colaboradores se encuentran satisfechos para tener buen rendimiento en la empresa, es por eso que es importante enfocarse en lograr tener un buen Comportamiento organizacional, el cual lo define Cortes, N. (2018). “en cómo se comportan los humanos en las organizaciones, incluida la forma en que interactúan entre sí, así como en cómo trabajan dentro de las estructuras de las organizaciones para realizar su trabajo.” También, de acuerdo con Randstad, existen cuatro elementos fundamentales que inciden directamente sobre los ambientes profesionales los cuales redactados por Cortes, N. (2018) nos lo expone de la siguiente manera:

**Personas:** las organizaciones deben fomentar la retención del talento y el compromiso de los empleados con la empresa. Por tanto, se debe tener en cuenta tanto al individuo como al grupo.

**Estructura:** para que el trabajo que desempeña cada trabajador esté coordinado con el del resto de su equipo, debe existir una estructura general. Si no existiera esta relación, surgen problemas de coordinación, negociación y toma de decisiones.

**Tecnología:** las relaciones laborales son diferentes según el grado de implementación de las herramientas tecnológicas en las empresas.

**Entorno:** todas las empresas están relacionadas con el contexto en el que se desarrollan, interno y externo. Esto afectará significativamente en las actitudes de las personas y sus condiciones de trabajo. Una organización que conoce su entorno se adaptará mejor a él.

Lo cual es necesario tener en cuenta lo anterior para poder realizar y planificar las estrategias que se deben de realizar para poder una buena adaptación en los departamento enfocados en el back offices en las empresas internacionales ubicadas en el GAM, Según en el blog La Comunidad, la profesora Lopez, M, (2016) define la estrategia como:

Como el medio a través del cual una empresa define sus objetivos, adaptándose a un entorno cambiante, con el objetivo de conseguir una ventaja competitiva en el tiempo.

Como características de las decisiones para la estrategia se pueden señalar las siguientes:

- Su naturaleza es esencialmente compleja.
- Son adoptadas en condiciones de alta incertidumbre.
- Afectan al conjunto de decisiones de la empresa a todos los niveles.
- Requieren de un planteamiento integrado de la organización.
- La red de relaciones externas es un elemento básico

A continuación, en la sección de metodología, se exponen los detalles relevantes en relación con el tipo de investigación y su respectivo enfoque, la población y muestra, el instrumento de recolección de datos y la técnica utilizada con el motivo de comprender mejor la investigación del comportamiento empresarial, innovación e inclusión social en la aplicación en los departamentos de back office de las empresas internacionales ubicadas en el GAM durante el 2022.

## **Metodología**

El tipo de investigación que se realizará para este proyecto se denomina descriptivo, debido a que tiene como funcionalidad para crear recomendación de estrategias, por ende es crucial analizar y detectar todas las variables que se presente en los resultados del instrumento de recolección de datos de los consumidores y trabajadores de los restaurantes de comida rápida.

El enfoque del proyecto de investigación es conocer es de tipo cuantitativo debido al utilizar preguntas formales y opciones de respuesta para obtener la información necesaria, las cuales tiene como objetivo ayudar con la información obtenida: opiniones, punto de vistas, experiencias, recomendaciones con el fin de poder sacar las mejores estrategias para un comportamiento empresarial, innovación e inclusión social: la aplicación en los departamentos de back office de las empresas internacionales ubicadas en el GAM durante el 2022

En base a la población del proyecto, la cual es finita, está compuesto por individuos entre los 18 a 50 años de edad, los cuales son colaboradores en empresas internacionales en los departamentos destinado de back office ubicadas en el GAM.

En cuanto a la muestra, se define como una “parte o porción extraída de un conjunto” (RAE, 2021, párr.2), la cual con el fin de proyecto se estima conseguir un mínimo de 50 muestras de la población especificada anteriormente para recolectar la información necesaria.

Con respecto al instrumento de recolección de datos, se utilizará el cuestionario para la elaboración del proyecto de investigación siendo “un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas u otros tipos de indicaciones con el objetivo de recopilar información de un encuestado. Éstas son típicamente una mezcla de preguntas cerradas y abiertas” (Según Parra, A. 2021). La cual se emplea por medio virtual por medio de google forms, con el objetivo de entrevistar a una gran cantidad de individuos.

En el siguiente apartado se expondrán los resultados de la encuesta realizada a la población ya mencionada el cual tendrá como objetivo conocer las opiniones y situaciones de los colaboradores en empresas internacionales en los departamentos destinados de back office ubicadas en el GAM.

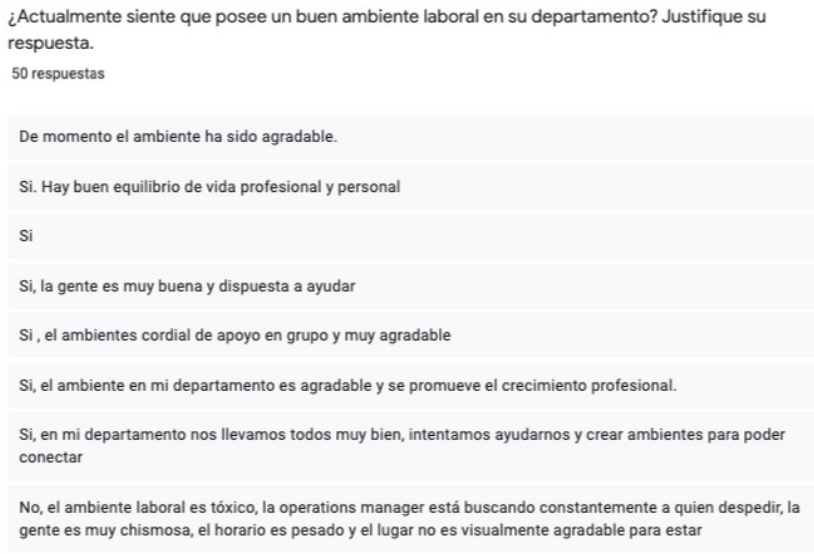
## **Analisi de Resultados**

En esta sección se estarán analizando los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a 50 personas las cuales son residentes del GAM. Los resultado obtenidos se realiza una análisis y son representados en formato de gráfico con el fin de poder expresar y explicar

los datos obtenidos, con el fin además de poder responder los objetivos de la investigación de cómo el departamento de RRHH está realizando sus funciones y observar si las realiza de la manera correcta o no. A continuación se desarrollará el análisis de los datos recolectados de los cuales los gráficos se encuentran en el anexo 2. Resultados de Entrevista:

En el primer objetivo específico se espera poder describir las necesidades de los colaboradores de las organizaciones en los departamentos enfocados en back office con respecto a la innovación e inclusión en los departamentos.

Gráfico #1: de Ambiente laboral



Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #1 del Ambiente laboral, se les pregunta los encuestados si posee un buen ambiente en el departamento en el cual con el 98% se encuentren satisfechos y felices en el espacio que laboran debido a que los compañeros, jefes, líderes son muy amables, amistosos y con buen disposición a ayudar y escuchar, en la encuesta solo 5 person indican que no tenían un buen ambiente pero debido a que los jefes de departamento no creaban un espacio digno de trabajar, no escuchaban su opiniones y entre los companeros se picatiabn el piso causando disconformidad y descontento.

## Gráfico #2 Comunicación de RRHH

El departamento de RRHH tiene buena comunicación con usted? Si la respuesta es "sí", cuéntenos cómo la realiza.

50 respuestas

Si, porque se han mantenido atentos en el proceso.
Si, informes semanales y canales de comunicación de respuesta rápida.
Si, nos mantienen al tanto.
Si, vía email
Si, por correos, encuestas, reuniones virtuales
Para CR, no. La persona encargada no escucha, y hay un favoritismo muy claro.
No, no he tenido comunicación con alguna persona de HR por el momento
No, no tienen ninguna comunicación
Si, por medio de news letters y Correos

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #2 Se observa como es la comunicación de RRHH, en la cual nos indica los resultados que en un 60% existe buena comunicación entre RRHH y colaboradores debido a que sean los procesos de adaptación de los nuevos reclutas, y además que en cualquier situación que se les necesite dan su disposición adecuada; el 40% nos indico que el departamento no tiene buena comunicación y son difícil de contactar debido a que duran días en responder o no agilizan los procesos para solucionar los problemas e inconvenientes de los colaboradores

Gráfico #3 **Capacitación de adaptación al teletrabajo**



(solo si realiza Teletrabajo) Ha recibido capacitaciones o cursos de como poderse adaptar al modo teletrabajo? y si es cual es su opinión al respecto?

50 respuestas

Si he estado semanas en teletrabajo pero una capacitación sobre el tema no.
Si. Debería ser opción querer desempeñar sus labores desde la oficina.
Si pero muy poco, a veces no me da tiempo
Si, creo que facilita tener trabajo a muchos
N/a
Si, buen manejo de parte de la empresa.
Capacitaciones no, pero si correos con información para adaptarse o consejos para sentirse más cómodo
No, ninguno pero hubiese sido muy util
Si se han proporcionado, sólo que no he podido asistir

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #3, analizamos cómo el departamento de RRHH realiza capacitaciones para la adaptación al teletrabajo, lo cual nos indica los entrevistados que en un 80% si han proporcionado las capacitaciones debidas, pero solo un 15% no ha podido asistir debido al tiempo y disposición causado por sus deberes diario en la empresa; con un 20% nos indican que no han recibido y tapó el departamento ha proporcionado las debida capacitaciones para la adaptación al teletrabajo pero del 20% un 5% menciona recibir comunicados con consejos y artículos de cómo adaptarse.

Gráfico #4 Capacitación adaptarse a las restricciones sanitarias

(Solo si se encuentra en modo presencia) Ha recibido capacitaciones o cursos de como poderse adaptar con las restricciones sanitarias en su ambiente laboral? y si es cual es su opinión al respecto?

3 respuestas

Hasta el lunes voy presencial, por ende no.
No
N/a

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #4 Analizamos para los individuos que no estén realizando teletrabajo de si han recibido capacitación adaptarse a las restricciones sanitarias, en la cual nos indican que el 100% entrevistado se encuentra realizando teletrabajo.

Gráfico #5 **Dificultad del teletrabajo**

¿Qué dificultades tiene al trabajar en la casa que no tenía antes al trabajar en las instalaciones?

50 respuestas

La bulla.
Ergonomía, pero mi empresa nos regaló sillas y monitores para apoyar la ergonomía en casa.
No tengo espacio y hay mucho ruido por mis hijos
Distracciones
No son accesibles todos los recursos
Cuando se va la luz y no hay planta como en las oficinas
No tengo ninguna por el momento
El soporte para evacuar cualquier duda o consulta, la comunicación directa con mi jefe
Internet más estable

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #5 Se analiza si los entrevistado han tenido alguna Dificultad realizando teletrabajo, los cuales nos indican que las principales distracciones son los familiares, mascotas, comida, limpieza, mucho escandalo, pocos recursos para realizar sus labores diarios y estabilidad de concentración y recursos como la luz, internet y entre otros.. diciéndonos que al realizar el teletrabajo tiene muchas problemáticas que no poseían en las instalaciones.

En el segundo objetivo se busca especificar detectar los métodos y estrategias de los departamentos de RRHH en la creación de un ambiente saludable en teletrabajo que contribuyan a una innovación e inclusión social

Gráfico #6 Estrategias o métodos para adaptarse al teletrabajo

El departamento de RRHH ha realizado estrategias o métodos para que se pueda adaptar a sus funciones en teletrabajo? Si es así cual han sido?

50 respuestas

Soy nuevo en el puesto por ende no puedo decir que sí o no.
Si, Incentivan tomar pausas activas y expresarnos libremente hacia nuestros managers sobre inquietudes desde la casa.
No mucho, solo nos ponen a hacer pausas activas
Si, capacitaciones
N/A
Hacen actividades de manera virtual, desde onboarding, town halls a actividades como yoga.
Comprar una silla, tener un buen espacio de trabajo para el computador y el monitor
No
Seguros con dichas coberturas

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #6 se analizan las estrategias o métodos para adaptarse al teletrabajo, la cual nos indican los entrevistados que el departamento si ha tenido una buena presencia para poder realizar la adaptación necesaria y poder realizar los deberes diarios, pero como se indica anteriormente al existir las dificultades mencionado, el departamento constantemente realiza capacitaciones, correos informativos y además solicita realizar más descansos durante el turno para poder adaptar y no saturarse emocionalmente con sus deberes.

#### Gráfico #7 **Cumplimiento de las funciones del departamento**

¿El departamento en el que se encuentre cumple con su función de comunicar noticias, objetivos, metas, estrategias y entre otros comunicados de manera efectiva? Si es así cual han sido?

50 respuestas

Opción 1
Si
No, van haber cambios y nos mantienen en la oscuridad
Todos los días se dibuja un plan diario y como lo pensamos conseguir
Si . K comunicación es constante por medio de nuestra página web , correos , memos y Briefings
Si, hay un equipo de comunicaciones que se dedica a eso
Si, siempre pasan comunicados ya sea por correo y reuniones todos los días
No
Si, por medio de news letters y Correos

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #7 Se observa como los departamentos si se comunican adecuadamente con sus colaboradores con el fin de realizar su funciones diarias, en la cual nos indican que si lo realizan adecuadamente y diario, por medio de los medios de comunicación determinado de la empresa. Pero unos 5 individuos nos indican que últimamente están con la comunicación debido a in reestructuración de jerarquía, instalaciones o con la llegada de un nuevo proyecto caen las comunicación hasta ya esté bien definido para exponerlo a los demás colaboradores.

#### Gráfico #8 **Métodos oportunidad de inclusión**

En su opinión, en la empresa en la que trabaja existen métodos o oportunidad de inclusión en la organización? Justifique su respuesta.

50 respuestas

La verdad si, en el proceso de reclutamiento no pudieron que encendieramos las cámaras, sino en que resaltaramos nuestras habilidades.
Si, hay actividades y eventos que celebran la diversidad y para que los demás gozan de esa.
Si
Si, Amazon tiene un sistema no bias para evitar problemas
No se
Si, además de tener un programa de pasantes - se promueve mucho la inclusión y diversidad en mujeres en posiciones de liderazgo
Si, actividades que se hacen virtualmente durante y fuera del trabajo
No

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #8 se analiza si las empresa poseen métodos oportunidad de inclusión, la cual nos indican los entrevistados que sí poseen y se realizan y se presentan en todos los procesos de la empresa, en el reclutamiento, adaptación, actividades, comunicación, charlas, capacitaciones y entre otros.

En el tercer objetivo específico se planea sugerir las herramientas de negocios que permitan una inclusión social dentro de los departamentos durante el 2022.

Gráfico #10 **Sugerencias al RRHH**

¿Qué sugerencias le realizaría al departamento de RRHH para mejorar la comunicación?

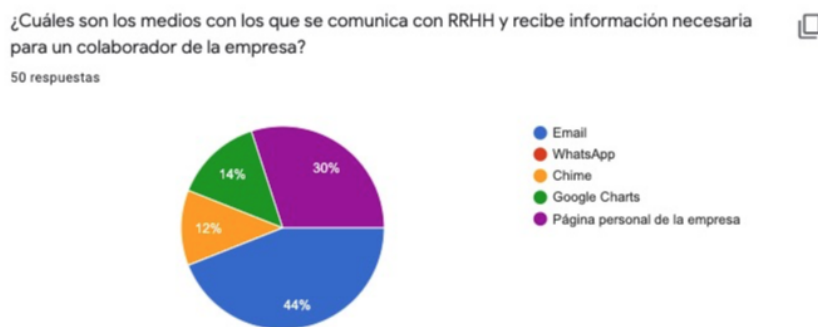
50 respuestas

Nada
No tengo queja de momento.
Mejores sop
Más actividades en grupo pueden ser virtuales , team building
Abrir forums anónimos, tener un programa de puertas abiertas sin represalias.
Saber aunque sea quien es el contacto de HR, no es algo que le comenten a uno siempre al entrar a la empresa
Establecer una vía y darla a conocer para poder acercarse a ellos con cualquier duda o problema que sea necesario comunicar
Un poco más de cambio con los procesos donde se pueda tener más acceso a ellos y de manera más rapida

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #10 se le solicita a los entrevistados a otorgar sugerencias al departamento de RRHH con el fin de poder analizar qué mejoras deberían de hacer para poder realizar su funciones más adecuadamente, lo cual no indican los entrevistados, que aunque existe mejor comunicación que se presenten o que otorguen un cara al departamento psr mejorarla y hacer sentir la sensación de presencia de ellos a los colaboradores, habilitar forums anónimos para quejas o situaciones de dudas que desean dejar en anonimato, realizar más explicaciones de los beneficios, medios de comunicación, estrategias y noticias de la empresa, tener más presencia en las actividades y realizar más reuniones. Lo cual nos indica que tiene buena comunicación pero aún les falta tener presencia con los colaboradores.

Gráfico #11 Métodos de comunicación en la empresa



Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #11 se analiza lo métodos de comunicación en la empresa, en la cual se observa cuales son los principales en la cual dan la información más relevante con el fin de saber si utilizan los correcto los métodos adecuados, lo cual no indican los entrevistado que con un 44% son emails, con 30% páginas personales de la empresa, con 14 Google Chats y por último con un 12% chime. lo cual indica que la mayoría si se utiliza para los comunicados más importantes y necesarios con el fin de poder cambiar una situación, noticia, objetivo o entre otros, pero medios que no son directo con el colaborador dejando en riesgo que no sean respondidos si es necesario al tiempo necesario.

Gráfico #12 Medios efectivos en las organizacio

¿Siente que los medios mencionados anteriormente son efectivos o qué cambios realizaría?

50 respuestas

Si
Mi pensar es que si, sin embargo, cabe la posibilidad de que un correo no se envíe o llegue directo a spam y no se entere del recado.
Si son adecuados
Número de línea directa
Emails
Están bien
Si efectivos.

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #12 se observa si los medios son efectivos o si realiza algún cambio, lo cual nos indican que si son efectivos pero para comunicados generales, pero para personales o para un departamento o situación más específica, los emails los cuales fueron mayoría no son los más adecuado debido a que por la acumulacion o gran cantidad que reciben se puede perder en el montón y entrar en los procesos, lo cual indican y sugieren cambiar el medio para las comunicación y analizar las situaciones para poder tener una comunicación más relular.

Gráfico #13 **Métodos o estrategias de Inclusión innovación**

Conoce métodos o estrategias que ayudan a las organizaciones a tener en la empresa innovación e inclusión sociales. Si es así cuáles serían?

50 respuestas

Tengo que conocer mejor la empresa, pero creo que cualquier acción de inclusión e innovación sería de gran beneficio para todos.
Desarrollar un ambiente organizacional dónde el empleado se siente más bien reconocido por expresar sus inquietudes y que la empresa tome acción sobre ellas.
Siempre innovar y escuchar ideas de todos los niveles
No
-
No realmente
No lo he pensado muy bien últimamente
Charlas virtuales.

Fuente: Google Forms, 2021

En el gráfico #13 se observa los métodos o estrategias de Inclusión e innovación, lo cual nos indica los entrevistados que en las organizaciones existen estrategias y métodos para poder utilizar la innovación día a día pero aun falta poder actualizar más y además realizan actividades y acciones para poder asegurarse que todo el mundo participe y poder crear un ambiente digno e igualitario para poder laborar día a día

En el siguiente apartado se expondrá las conclusiones de los datos analizados de la encuesta a los 50 individuos de los departamento de back offices, además se mencionan recomendaciones de mejora con el fin de mantener o cambiar o hasta mejorar sus medios de comunicación, adaptación e inclusión utilizando la innovación a su favor y poder cumplir con su funciones con mayor facilidad.

### **Conclusiones y recomendaciones.**

Con la llegada de la pandemia las empresas tuvieron que reconstruir su estructura, metas y métodos para poder realizar sus funciones debido a que casi el 90% de los departamento se pasaron de ser de trabajo presencial a teletrabajo, lo cual ha sido un reto a todos los colaboradores de poderse adaptar a la nueva modalidad. Por ende, para el departamento de RRHH tuvo a la tarea poder lograr la adaptación a la nueva modalidad y asegurarse que los objetivos y metas de la empresa se pudieran cumplir, debido a que ellos son los encargados de asegurarse que existan un buen ambiente laboral, que los colaboradores reciban toda la información necesaria para poder realizar sus funciones y que los ayuden en las dificultades que poseen. Al realizar el análisis de la encuesta se logró observar que el Departamento de RRHH para los departamentos ubicados de back office se logra observar que han tenido una buena presencia para poder asegurarse que se puedan adaptar los colaboradores debidamente a sus funciones en la nueva modalidad.

Para el primer objetivo era encontrar las necesidades que tienen los colaboradores en la organización, al realizar el análisis de los resultados se logró apreciar que los colaboradores si poseen una buena comunicación con el departamento de RRHH y se observó que con la nueva modalidad de trabajo existen muchas dificultades para concentrarse y lograr los objetivos y metas a tiempo.

Para el segundo objetivo se analizó las respuestas y se logró observar que el departamento de RRHH ah realizó diversas estrategias para lograr que los departamento se logren adaptar y poder crear una rutina con la vida cotidiana del hogar y del trabajo para disminuir la mayor cantidad de distracciones, debido a que el departamento ha tenido en su mayoría una alta comunicaciones para no solo ayudar ayuda en las capacitaciones del nuevo modelo sino para seguir con sus funciones principales y así lograr llegar con los objetivos y metas de la organización a los colaboradores.

Para el tercer objetivo se busca conocer cómo están el departamento de RRHH realizando sus funciones y están con el objetivo de poder utilizar la innovación y seguir realizando la inclusión en los procesos diarios en la organización, en lo cual al analizar los resultados se logra observar que en un 95% el departament si logra con los objetivos de la empresa en poder asegurarse que los colaboradores se sientan a gustos y puedan sobrellevar sus labores correctamente utilizando la innovación e inclusión.

COon el fin que las empresas puedan seguir realizando sus funciones y puedan adaptarse a las necesidades del mercado y aun asi lograr que sus colaboradores se sientan a gustos en la empresa, se les recomienda:

- Realizar encuestas con respuestas anónimas para saber cómo se siente los colaboradores, buscar consejos y opiniones
- Realizar actividades con el fin de analizar la participación, entusiasmo y actitud de los colaboradores con el fin de analizar si están felices en el departamento y con sus funciones.
- Hacer actividades grupales e individuales en conjunto con el manager del grupos para analizar comportamientos o puntos de vistas
- Realizar prueba de métodos de estrategias experimentales con el fin de mejorar el ambiente laboral.



## Referencias bibliográficas

- A. (2019, 9 octubre). Innovación empresarial: Qué es, tipos y ejemplos - Neetwork. Neetwork - Escuela de Negocios Digitales. <https://neetwork.com/innovacion-empresarial/>
- Cortes, N. (2018). ¿Qué es el comportamiento organizacional?: Lo que deberías conocer. Geovictoria. <https://www.geovictoria.com/mx/comportamiento-organizacional/>
- Martínez, R., Palma, A., & Velásquez, A. (2020). Revolución tecnológica e inclusión social (Vol. 233). CEPAL. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45901/S2000401\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45901/S2000401_es.pdf)
- Mundial, E. O. (2021, 19 marzo). ¿Qué son las empresas multinacionales? El Orden Mundial - EOM. <https://elordenmundial.com/empresas-multinacionales/>
- rsm.global. (2019, 12 agosto). ¿Qué es el back office? RSM Perú. <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/que-es-el-back-office>
- Ivette, A. (2021, 8 marzo). Inclusión social. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/inclusion-social.html>
- Randstad. (2018, 9 enero). Comportamiento organizacional. Randstad. <https://www.randstad.es/tendencias360/comportamiento-organizacional/>
- Galán, J. S. (2021, 12 abril). Empresa. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Lopez, M. (2016, 12 enero). La estrategia de una empresa: características. EADIC - Cursos y Master para Ingenieros y Arquitectos. <https://www.eadic.com/la-estrategia-de-una-empresa/>
- Parra, A. (2021, 15 octubre). ¿Qué es un cuestionario? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Real Academia Española. (2021). Muestra. <https://dle.rae.es/muestra>
- Galán, J. S. (2021, 8 marzo). Estrategia de negocio. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-de-negocio.html>

## **Anexos**

### 1. Encuesta

Encuesta dirigida a: individuos de 18 a 50 años de edad, los colaboradores en empresas internacionales en los departamentos destinados de back office ubicadas en el GAM.

Objetivo general del estudio: analizar las posibles estrategias, métodos y herramientas de negocios que permitan la innovación e inclusión social frente a los diversos departamentos de las organizaciones enfocados en back office del gran área metropolitana durante el 2022.

Tema de la investigación: Comportamiento empresarial, innovación e inclusión social: la aplicación en los departamentos de back office de las empresas internacionales ubicadas en el GAM durante el 2022

Encabezado-presentación de la encuesta: El enfoque del proyecto de investigación es conocer es de tipo cuantitativo debido al utilizar preguntas formales y opciones de respuesta para obtener la información necesaria, las cuales tiene como objetivo ayudar con la información obtenida: opiniones, punto de vistas, experiencias, recomendaciones con el fin de poder sacar las mejores estrategias para un comportamiento empresarial, innovación e inclusión social en la aplicación en los departamentos de back office de las empresas internacionales ubicadas en el GAM durante el 2022

---

### Perfil del encuestado

Lugar de residencia:

- San José
- Alajuela
- Cartago
- Heredia
- Guanacaste
- Puntarenas
- Limón

Edad:

- 17-19
- 20-25
- 26-30
- 31-36
- 37-40
- 41-45

- 46-50

¿Cuál es su ocupación?:

R: \_\_\_\_\_

En la empresa usted se encuentra en cual modo de trabajo?

- Presencial
  - Teletrabajo
- 

Objetivo específico 1: describir las necesidades de los colaboradores de las organizaciones en los departamentos enfocados en back office con respecto a la innovación e inclusión en los departamentos.

1. ¿Actualmente siente que posee un buen ambiente laboral en su departamento? Justifique su respuesta.

R/ \_\_\_\_\_

2. El departamento de RRHH tiene buena comunicación con usted? Si la respuesta es “sí”, cuéntenos cómo la realiza.

R/ \_\_\_\_\_

3. (solo si realiza Teletrabajo) Ha recibido capacitaciones o cursos de como poderse adaptar al modo teletrabajo? y si es cual es su opinión al respecto?

R/ \_\_\_\_\_

4. (Solo si se encuentra en modo presencia) Ha recibido capacitaciones o cursos de como poderse adaptar con las restricciones sanitarias en su ambiente laboral? y si es cual es su opinión al respecto?

R/ \_\_\_\_\_

5. ¿Qué dificultades tiene al trabajar en la casa que no tenía antes al trabajar en las instalaciones?

R/ \_\_\_\_\_

---

Objetivo específico 2: detectar los métodos y estrategias de los departamentos de RRHH en la creación de un ambiente saludable en teletrabajo que contribuyan a una innovación e inclusión social.

1. El departamento de RRHH ha realizado estrategias o métodos para que se pueda adaptar a sus funciones en teletrabajo? Si es así cual han sido?

R/ \_\_\_\_\_

2. ¿El departamento cumple con su función de comunicar noticias, objetivos, metas, estrategias y entre otros comunicados de manera efectiva? Si es así, ¿cómo han sido?

R/ \_\_\_\_\_

3. En su opinión, en la empresa en la que trabaja existen métodos o oportunidad de inclusión en la organización? Justifique su respuesta.

R/ \_\_\_\_\_

4. El departamento de RRHH tiene buena comunicación con usted? Si la respuesta es "sí", cuéntenos cómo la realiza.

R/ \_\_\_\_\_

---

Objetivo específico 3: Sugerir las herramientas de negocios que permitan una inclusión social dentro de los departamentos durante el 2022.

1. ¿Qué sugerencias le realizaría al departamento de RRHH para mejorar la comunicación?

R/ \_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son los medios con los que se comunica con RRHH y recibe información necesaria para un colaborador de la empresa?

- a. Email
- b. WhatsApp
- c. Chime
- d. Google Charts
- e. Página personal de la empresa

3. ¿Siente que los medios mencionados anteriormente son efectivos o qué cambios realizaría?

R/ \_\_\_\_\_

4. Conoce métodos o estrategias que ayudan a las organizaciones a tener en la empresa innovación e inclusión sociales. Si es así, ¿cuáles serían?

R/ \_\_\_\_\_

## 2. Resultados de la encuesta

### Gráfico #1: de Ambiente laboral

¿Actualmente siente que posee un buen ambiente laboral en su departamento? Justifique su respuesta.

50 respuestas

De momento el ambiente ha sido agradable.
Si. Hay buen equilibrio de vida profesional y personal
Si
Si, la gente es muy buena y dispuesta a ayudar
Si, el ambiente cordial de apoyo en grupo y muy agradable
Si, el ambiente en mi departamento es agradable y se promueve el crecimiento profesional.
Si, en mi departamento nos llevamos todos muy bien, intentamos ayudarnos y crear ambientes para poder conectar
No, el ambiente laboral es tóxico, la operations manager está buscando constantemente a quien despedir, la gente es muy chismosa, el horario es pesado y el lugar no es visualmente agradable para estar

Fuente: Google Forms, 2021

### Gráfico #2 Comunicación de RRHH

El departamento de RRHH tiene buena comunicación con usted? Si la respuesta es "si", cuéntenos cómo la realiza.

50 respuestas

Si, porque se han mantenido atentos en el proceso.
Si, informes semanales y canales de comunicación de respuesta rápida.
Si, nos mantienen al tanto.
Si, vía email
Si, por correos, encuestas, reuniones virtuales
Para CR, no. La persona encargada no escucha, y hay un favoritismo muy claro.
No, no he tenido comunicación con alguna persona de HR por el momento
No, no tienen ninguna comunicación
Si, por medio de news letters y Correos

Fuente: Google Forms, 2021

### Gráfico #3 Capacitación de adaptación al teletrabajo

(solo si realiza Teletrabajo) Ha recibido capacitaciones o cursos de como poderse adaptar al modo teletrabajo? y si es cual es su opinión al respecto?

50 respuestas

Si he estado semanas en teletrabajo pero una capacitación sobre el tema no.
Si. Debería ser opción querer desempeñar sus labores desde la oficina.
Si pero muy poco, a veces no me da tiempo
Si, creo que facilita tener trabajo a muchos
N/a
Si, buen manejo de parte de la empresa.
Capacitaciones no, pero si correos con información para adaptarse o consejos para sentirse más cómodo
No, ninguno pero hubiese sido muy util
Si se han proporcionado, sólo que no he podido asistir

Fuente: Google Forms, 2021

#### Gráfico #4 Capacitación adaptarse a las restricciones sanitarias

(Solo si se encuentra en modo presencia) Ha recibido capacitaciones o cursos de como poderse adaptar con las restricciones sanitarias en su ambiente laboral? y si es cual es su opinión al respecto?

3 respuestas

Hasta el lunes voy presencial, por ende no.
No
N/a

Fuente: Google Forms, 2021

#### Gráfico #5 Dificultad del teletrabajo

¿Qué dificultades tiene al trabajar en la casa que no tenía antes al trabajar en las instalaciones?

50 respuestas

La bulla.
Ergonomía, pero mi empresa nos regaló sillas y monitores para apoyar la ergonomía en casa.
No tengo espacio y hay mucho ruido por mis hijos
Distracciones
No son accesibles todos los recursos
Cuando se va la luz y no hay planta como en las oficinas
No tengo ninguna por el momento
El soporte para evacuar cualquier duda o consulta, la comunicación directa con mi jefe
Internet más estable

Fuente: Google Forms, 2021

### Gráfico #6 Estrategias o métodos para adaptarse al teletrabajo

El departamento de RRHH ha realizado estrategias o métodos para que se pueda adaptar a sus funciones en teletrabajo? Si es así cual han sido?

50 respuestas

Soy nuevo en el puesto por ende no puedo decir que si o no.
Si, Incentivan tomar pausas activas y expresamos libremente hacia nuestros managers sobre inquietudes desde la casa.
No mucho, solo nos ponen a hacer pausas activas
Si, capacitaciones
N/A
Hacen actividades de manera virtual, desde onboarding, town halls a actividades como yoga.
Comprar una silla, tener un buen espacio de trabajo para el computador y el monitor
No
Seguros con dichas coberturas

Fuente: Google Forms, 2021

### Gráfico #7 Cumplimiento de las funciones del departamento

¿El departamento en el que se encuentre cumple con su función de comunicar noticias, objetivos, metas, estrategias y entre otros comunicados de manera efectiva? Si es así cual han sido?

50 respuestas

Opción 1
Si
No, van haber cambios y nos mantienen en la oscuridad
Todos los días se dibuja un plan diario y como lo pensamos conseguir
Si . K comunicación es constante por medio de nuestra página web , correos , memos y Briefings
Si, hay un equipo de comunicaciones que se dedica a eso
Si, siempre pasan comunicados ya sea por correo y reuniones todos los días
No
Si, por medio de news letters y Correos

Fuente: Google Forms, 2021

### Gráfico #8 Métodos oportunidad de inclusión

En su opinión, en la empresa en la que trabaja existen métodos o oportunidad de inclusión en la organización? Justifique su respuesta.

50 respuestas

La verdad si, en el proceso de reclutamiento no pudieron que encendieramos las cámaras, sino en que resaltaramos nuestras habilidades.
Si, hay actividades y eventos que celebran la diversidad y para que los demás gozan de esa.
Si
Si, Amazon tiene un sistema no bias para evitar problemas
No se
Si, además de tener un programa de pasantes - se promueve mucho la inclusión y diversidad en mujeres en posiciones de liderazgo
Si, actividades que se hacen virtualmente durante y fuera del trabajo
No

Fuente: Google Forms, 2021

### Gráfico #9 Comunicación de RRHH



El departamento de RRHH tiene buena comunicación con usted? Si la respuesta es "sí", cuéntenos cómo la realiza.

50 respuestas

Si
No
Si porque en todo momento se tomaron el tiempo de preguntar como nos sentiamos o que si teniamos alguna duda las podiamos contactar en cualquier momento.
Por medio de correos y eventos
Si, por correo
Si , emails , menos. Y reuniones virtuales
Si, por medio de news letters y Correos
Si, mails

Fuente: Google Forms, 2021

### Gráfico #10 Sugerencias al RRHH

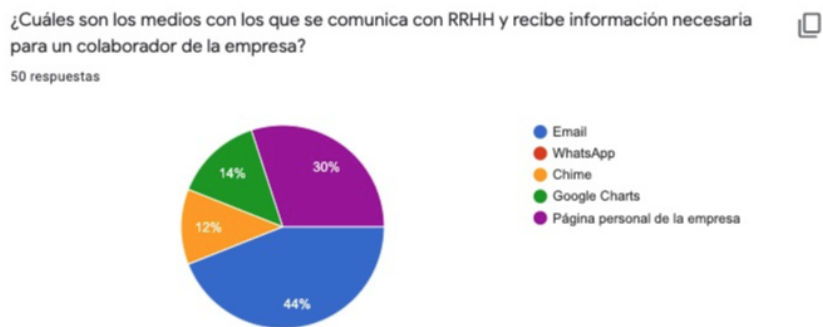
¿Qué sugerencias le realizaría al departamento de RRHH para mejorar la comunicación?

50 respuestas

Nada
No tengo queja de momento.
Mejores sop
Más actividades en grupo pueden ser virtuales , team building
Abrir forums anónimos, tener un programa de puertas abiertas sin represalias.
Saber aunque sea quien es el contacto de HR, no es algo que le comenten a uno siempre al entrar a la empresa
Establecer una vía y darla a conocer para poder acercarse a ellos con cualquier duda o problema que sea necesario comunicar
Un poco más de cambio con los procesos donde se pueda tener más acceso a ellos y de manera más rapida

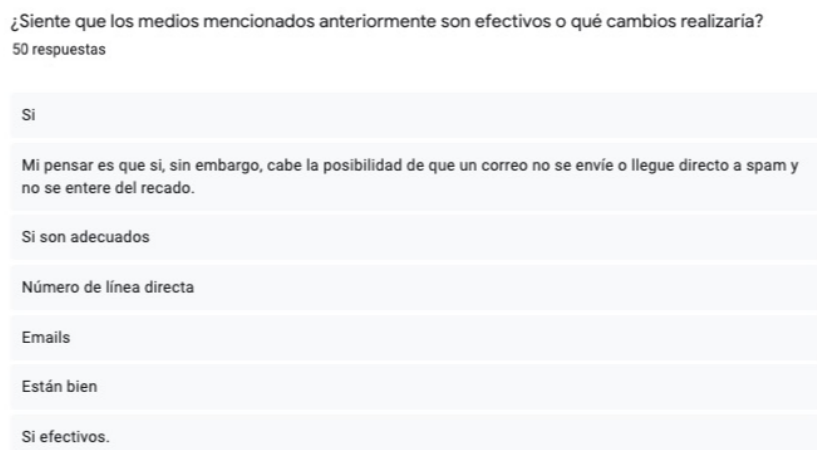
Fuente: Google Forms, 2021

## Gráfico #11 Métodos de comunicación en la empresa



Fuente: Google Forms, 2021

## Gráfico #12 Medios efectivos en las organizacio



Fuente: Google Forms, 2021

## Gráfico #13 Métodos o estrategias de Inclusión innovación

Conoce métodos o estrategias que ayudan a las organizaciones a tener en la empresa innovación e inclusión sociales. Si es así cuáles serían?

50 respuestas

Tengo que conocer mejor la empresa, pero creo que cualquier acción de inclusión e innovación sería de gran beneficio para todos.
Desarrollar un ambiente organizacional donde el empleado se siente más bien reconocido por expresar sus inquietudes y que la empresa tome acción sobre ellas.
Siempre innovar y escuchar ideas de todos los niveles
No
-
No realmente
No lo he pensado muy bien últimamente
Charlas virtuales.

Fuente: Google Forms, 2021