



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación

Para la obtención del título de:

Psicóloga Laboral y Empresarial

Tema:

Adaptabilidad de los colaboradores de las empresas de servicio durante pandemia
COVID-19. Caso Bankers Club

Autora:

Pamela Anabel Andrade Ramos.

Director de trabajo de titulación:

Ing. Karina Viviana Muñoz Loor MSc.

2021

Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, que siempre ha puesto en mi camino ángeles que acompañen mi camino, como siempre los han sido mis padres con su apoyo incondicional, por siempre apoyarme a pesar de los cientos de obstáculos que se han presentado en el camino para llegar a esta meta.

Gracias a todos mis profesores por su tiempo y paciencia, a mi tutora por su acompañamiento en este trabajo de titulación.

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a las únicas personas que jamás han perdido la fe y confianza en mí, mis padres; mamá, papá, todo lo que soy es por ustedes, gracias por no abandonarme y aguantar hombro a hombro conmigo todo el proceso.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Pamela Anabel Andrade Ramos

ADAPTABILIDAD DE LOS COLABORADORES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DURANTE PANDEMIA COVID-19. CASO BANKERS CLUB

Pamela Anabel Andrade Ramos

pameanabel@gmail.com

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la adaptabilidad de los colaboradores del Bankers Club ante los cambios a los que se vieron expuestos desde el inicio de la pandemia por Covid-19, realizando para esto, el correspondiente estudio de caso.

Como objeto de estudio se tomó a los colaboradores del Bankers Club como tal, y posteriormente una muestra de esta población, misma a la que colaboraron 48 colaboradores para responder fielmente las preguntas de las encuestas y analizar cada una de ellas que puedan presentar luces sobre el estado de los colaboradores con la pandemia, tanto en salud, bienestar y relación laboral.

INTRODUCCIÓN

A medida que la pandemia por COVID-19 se ha ido presentado tanto en Latinoamérica como en Ecuador, desde marzo 2020, grandes cambios han obligado, tanto a las empresas como los ciudadanos (por ende, a los colaboradores de empresas públicas y privadas) a implementar en sus día a día nuevos protocolos, normas y hábitos que permitan enfrentar la presencia inminente del coronavirus.

En el presente artículo académico, se realiza el estudio de caso de la empresa Bankers Club, el cual, entre sus diferentes servicios y actividades a los que se dedican se encuentran:

1. Actividades de clubes sociales
2. Actividades de organización y dirección de todo tipo de eventos
3. Actividades de suministro de comidas y bebidas preparadas para banquetes, bodas, y otras celebraciones.

Por naturaleza, el ser humano ante el cambio, genera ciertos niveles de miedo e inseguridades, mismas que a medida que vaya afrontándolas, irá desarrollando habilidades y aptitudes para continuar y adaptarse a las mismas, es por esto que, este artículo académico busca, analizar durante la pandemia por COVID-19 ¿cuál ha sido la adaptabilidad de los colaboradores de la empresa Bankers Club? Esto frente a los diversos cambios que se han presentado desde el inicio de la pandemia, como cambios de horarios de los colaboradores, cambios en las normas de bioseguridad y protocolos, funciones de los colaboradores, entre otros.

Para este trabajo se han determinado los objetivos a continuación detallados:

Objetivo General:

Analizar la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de Bankers Club durante la pandemia Covid-19 y efectos de mejora continua.

Objetivos Específicos:

- Analizar casos de empleados de áreas operativas y administrativas que hayan afrontado situaciones críticas durante la pandemia (familiares enfermos, pérdidas familiares, contagios)

- Revisar la reestructuración de procedimientos que el Bankers Club ha implementado durante la pandemia Covid-19.
- Evaluar la reestructuración de áreas dentro del Bankers Club durante la pandemia y el efecto en los puestos de trabajo.

MARCO TEÓRICO

Resiliencia

La resiliencia es la aptitud que tiene ser para ajustarse, con resultados positivos frente a ocasiones adversas. Como concepto, la resiliencia se define como: *“Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.”* (RAE, 2020)

A mediados del siglo XIX, Charles Darwin en su investigación del Origen de las Especies da a conocer por primera vez como un ser vivo debe adaptarse a diversas situaciones para sobrevivir llamándolo evolución, sin embargo, no es hasta finales de los años 70, que Emily Werner a través de un estudio realizado en Hawái, siguiendo de cerca el crecimiento de varios niños con situaciones adversas y el desarrollo positivo que tuvieron, que surge el concepto de resiliencia en psicología. (Gonzalez, A. 2018)

Así, en un primer momento, se describió la resiliencia como un proceso de adaptación positiva ante los sucesos adversos o estresantes que podría ser inferido a partir del nivel de ajuste en diversos ámbitos sociales (familiar, escolar, etc.) (Vizoso Gomez & Arias Gundín, 2018). El tema de la resiliencia ya no es un tema emergente, especialmente se ha convertido en el tema central en el campo de la psicología y la psicología positiva, y con la amplia aplicación de otras disciplinas como la pedagogía y la resiliencia,

gradualmente se ha convertido en el foco de atención. Llevar a cabo un pensamiento importante en el campo teórico, como la reflexión, le permitirá conceptualizar y evaluar el valor desde una nueva perspectiva, y considerarlo como la capacidad del ser humano para superar los riesgos de supervivencia. No solo los superó, sino que también maximizó su poder. (Noriega, Angulo, & Angulo, 2015)

En la Psicología, la resiliencia se refiere a la capacidad humana de superar traumas y heridas. Las experiencias de huérfanos, niños maltratados o abandonados, víctimas de guerras o catástrofes naturales, han permitido constatar que las personas no quedan encadenadas a los traumas toda la vida, sino que cuentan con un antídoto: la resiliencia. (Cyrulnik, 2020).

Evans & Reid (2016) en su libro detallan que antes de que simplemente pedir a los académicos que estudien la resiliencia para que podamos mejorar las vidas de los pueblos oprimidos y proporcionar nuevas maneras de comprobar y descalificar el significado de las vidas en una época de crisis interminable, la resiliencia presentó una nueva forma de intervención política que impactaba en todos los aspectos de la existencia y la experiencia humana.

Junto al interés por el estudio de la resiliencia, otro constructo que ha adquirido especial relevancia en los últimos años, entendido como un factor que contribuye al bienestar psicológico, es el optimismo disposicional (Knowlden, Hackman, y Sharma, 2016).

Resiliencia Organizacional

En cuanto a la resiliencia, se puede decir que el cambio organizacional es la reinención de un sistema de reglas y normas que estimula nuevos comportamientos e interacciones, así como formas de negociación necesarias para obtener la colaboración de los individuos, para que se organicen y desarrollen nuevas soluciones tecnológicas.

implementado. No se trata solo de un cambio técnico, sino de la introducción de nuevas formas de negociación, nuevas formas de control de recursos, nuevos valores, nuevas estrategias de comunicación y nuevas prácticas sociales y laborales que acompañan y favorecen la implementación efectiva de una nueva tecnología - a un nivel superior. nivel de complejidad. (Araujo de Carvalho, Freitas Gouveia de Vasconcelos, Cyrino, & Martins D'Oliveira, 2017)

Tomando en cuenta los términos y definiciones anteriores, se considera que en el ámbito empresarial se define empresa resiliente aquella que es capaz de absorber cambios y rupturas internas o externas que han sido producidas por el entorno organizacional sin que ello afecte su rentabilidad (Navarro, Luciani, & Juca, 2017).

En el ámbito laboral, se puede entender también que la resiliencia se caracteriza en aquellos colaboradores que mantienen un buen desempeño laboral sin importar las situaciones agobiantes que se presenten en su entorno familiar, social, labora, cultural, etc.

La resiliencia también puede favorecer una preparación de tipo más proactivo de cara a las dificultades, más potencial que responsiva, que tiene como principal objetivo anticipar, estructurar y minimizar el impacto de los acontecimientos estresantes que aparecen día a día; esto es la resiliencia proactiva. (Salanova, 2020)

Las organizaciones resilientes se distinguen por crear fuertes lazos con otros actores, como los aliados estratégicos, con la finalidad de contar con los recursos para hacer frente a contingencias (Romero & Rivero, 2017).

Adaptación al cambio organizacional

En las organizaciones muchas veces, en la búsqueda de la mejora continua, es necesario replantearse la metodología de trabajo o sus estrategias.

Es por ello que, cuando pensamos en cambio organizacional, enunciamos como “*cualquier modificación de su personal, estructura o tecnología*” (Robbins & Coulter, 2018)

Sobre todo, en lo que se vive la pandemia por covid-19, los líderes deben enfrentar puntos de presión desde 3 perspectivas: su equipo de trabajo, sus superiores y la más difícil, desde su propio punto de vista; es por ellos que “*liderar equipos en el cambio de y en una realidad líquida es una tarea compleja, que requiere entonces de un **self** con muchos recursos.*” (Molinari, 2019)

Los cambios que se suceden en el entorno organizacional han creado la necesidad de sensibilizar a los directivos y dueños de empresas, están conscientes y saben que las estrategias que aplican en un momento determinado, tienen fecha de expiración y que los modelos y técnicas administrativas, no funcionan adecuadamente para todo tipo de situaciones, en tal sentido, el conocimiento de la resiliencia se hace necesario y primordial. (Navarro Silva, Luciani Toro, & Juca Maldonado, 2017)

Hannan & Freeman (2016), sostienen que el cambio organizacional se puede enfocar desde tres puntos de vista. El primero punto de vista se sostiene en la ecología de poblaciones donde la mayor parte de la variabilidad en las estructuras de las organizaciones se produce a través de la creación de nuevas organizaciones y formas de organización en sustitución de las antiguas. El segundo, llamado por los autores como la teoría de adaptación racional, sostiene que la variabilidad de la organización refleja los cambios en la estrategia y en la estructura en respuesta a las amenazas y oportunidades del ambiente. El tercero, llamado teoría de la transformación al azar, afirma que las organizaciones cambian sus estructuras principalmente en respuesta a los procesos

endógenos pero tales cambios están relacionados de forma flexible con los deseos de los líderes y con las demandas y amenazas del entorno.

Es por eso que, en este proceso de cambio es indispensable que todos los miembros de la empresa participen y se empoderen del proceso con sus responsabilidades.

Los ejecutivos que han implementado programas de desarrollo organizacional en sus organizaciones desde los años sesenta y setenta saben que hacer frente al cambio o generar las condiciones de cambio requeridas por los tiempos posmodernos a través de esta disciplina de la administración moderna tiene enormes posibilidades de éxito, siempre que sea un proceso serio y genuino. Programa, ajeno a todo tipo de simulaciones y dobles discursos; es decir, debe ser una organización inteligente y humana. (Aragundi & Ledesma, 2018)

Mejora continua en empresas de servicio.

Las empresas de servicios, tal como su nombre lo sugiere, son aquellas que ofrecen servicios sobre un producto tangible o intangible, de esta manera, pueden clasificarse como empresas de servicio público, privado o inclusive de servicios mixtos.

Negocio de servicios (o empresas de servicio), como la dirección de empresas que necesitan la interacción con el cliente para producir el servicio. Se consideran servicios habituales como bancos, hospitales, transportes, restaurantes... En esta categoría se puede efectuar la distinción entre servicios con base en instalaciones, donde el cliente debe ir a donde se presta el servicio y, servicios con base in situ, en los que la producción y el consumo tiene lugar en el entorno del cliente. (Martín & Díaz, 2016).

La mejora continua resulta por consiguiente una filosofía o enfoque de gestión que debe tener en cuenta toda organización, sea empresarial o no empresarial. En consecuencia, toda estrategia para incrementar la calidad de la educación superior depende de la

capacidad para integrar armónica y diferencialmente los distintos componentes involucrados en toda acción educativa, incluidos los aspectos éticos. De esta manera todo intento para aplicar la mejora la continua a los procesos universitarios debe considerar las normativas, los procesos y los resultados. (Esquivel, León & Castellanos, 2017)

La continuidad de negocio brinda valor a una organización, a la vez que establece una relación directa de la infraestructura con las vulnerabilidades que se puedan explotar. Así, se asegura la resiliencia empresarial, protegiendo la empresa de incidentes que provoquen una interrupción en la actividad con la gestión de riesgos, reduciendo la probabilidad de que se produzcan y garantizando su recuperación con una estrategia definida. (Zapata C, 2020)

Una de las formas que han encontrado las organizaciones para adaptarse a los constantes cambios en el mercado, y que están asociados a las tendencias en materia del talento humano, es la incorporación de sistemas de gestión basados en competencias, lo cual se apoya en que el talento que se ha integrado al capital intelectual de la organización, refleja competencias individuales, alto desempeño, compromiso, adaptabilidad, flexibilidad y cultura de excelencia. (Arenas Falótico & Bayón Pérez, 2020)

Pero si hay algo que es muy cierto, es que *“los humanos no somos recursos, somos humanos. Frente a un virus peligroso, cuidar a la gente se tornó central y la creatividad no estuvo ajena a este proceso. Somos muchos lo que insistimos en que la mayor semilla y el mejor fruto de las compañías son las personas”* (Hatun & Isola, 2020)

Bankers Club

La empresa Bankers Club es un Organización sin fines de lucro que abrió sus puertas a sus socios en 1995 con 150 socios, en la actualidad tiene un promedio de 800 socios activos (comprendidos entre titulares y beneficiarios).

Dentro de los servicios que ofrece el club a sus socios está el uso de sus áreas como de fitness (gimnasio, spa, peluquería, canchas de squash), cafetería, restaurante privado, piano bar, salas de sesiones, sala de lectura, salones de eventos; así como también beneficios de alianzas con otros clubes sociales tanto dentro como fuera del país.

Internamente el club posee un promedio de 100 empleados enrolados, distribuidos para los departamentos de Cocina, Banquetes, Operaciones (Seguridad, Limpieza, mantenimiento), Alimentos & Bebidas (A&B), Finanzas, Eventos y Desarrollo Humano.

Dentro de los servicios que ofrece el Bankers Club al público en general es la organización de todo tipo de eventos sociales (como cumpleaños, matrimonios, celebraciones corporativas, entre otras), así como la preparación de alimentos y bebidas para los mismo; en el 2020 a causa de la pandemia se implementó nuevo servicio de alimentación por Delivery.

Pandemia COVID-19

Los coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). Un nuevo coronavirus es una nueva cepa de coronavirus que no se había encontrado antes en el ser humano. (Organización Mundial de la Salud, 2020)

Las sugerencias de las entidades de salud, con el fin de no propagar la infección, recomiendan una buena higiene de manos y respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar) y la cocción completa de la carne y los huevos. De igual modo, evadir el contacto ajustado con alguna persona que presente signos de dolencia respiratoria, como tos o estornudos.

En Ecuador se registró el primer caso de coronavirus importado desde Madrid-España por una mujer de 71, quien arribó al país el 14 febrero 2020, al 29 de febrero se confirmó ser el primer caso, la mujer falleció el 13 de marzo 2020; mientras esto sucedía la cifra de contagios aumentaba a 10 casos confirmados. A finales de marzo la cifra de contagios había aumentado a 1924 casos confirmados, 58 fallecidos y 2869 posibles casos de covid-19. (El Comercio, 2020)

El presidente de Ecuador, Lic. Lenin Morreno, declaró por medio de cadena nacional el estado de emergencia sanitaria el 11 de marzo al mismo tiempo que la Organización Mundial de la Salud declara al Covid-19 como pandemia, por lo que, para prevenir su propagación, se decide implementar medidas de seguridad las cuales implicarían:

1. Nuevas medidas de prevención y control en los puntos de ingreso. Todos los pasajeros que lleguen de países con mayor cantidad de casos registrados deberán mantener aislamiento domiciliario por el tiempo que recomiendan las autoridades sanitarias mundiales.
2. Mayores medidas de control y aplicación de restricciones para eventos masivos y de concentración de gente, de acuerdo al riesgo, considerando el territorio y el número de casos.
3. Fortalecer las medidas de bioseguridad al personal de salud.
4. Uso de plataformas tecnológicas en telemedicina, educación en línea y teletrabajo para aquellos casos que lo ameriten.

5. Mantener la prohibición de salida del país de mascarillas, jabones y geles desinfectantes.
6. Pedir a los GAD que adopten medidas de prevención en el transporte público.
7. Cuidado especial a los adultos mayores, personas con discapacidad y con enfermedades crónicas y catastróficas. (El Comercio, 2020)

El Servicio Nacional de Gestión de Riesgo y Emergencia en conjunto con el Comité de Operaciones de Emergencias (COE) Nacional gestionan la implementación de estas medidas y la debida semaforización para cada provincias del territorio ecuatoriano, donde se indica las prohibiciones para la ciudadanía como la suspensión de eventos masivos, medidas de aislamientos y nuevas normas de bioseguridad, toques de quedar parciales y permanentes de dependiendo el color de semáforo de cada ciudad, restricción de circulación vehicular, suspensión de vuelos y transporte nacional e internacional cierre de servicios públicos (a excepción de salud, seguridad y servicios de riesgo); todo esto parte de una llamada “nueva normalidad” a la que todos se deberán adaptarse mientras se mantenga activa la pandemia. (Diario El Universo, 2020).

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se basa en un estudio de caso, de carácter descriptivo, ya que, por su naturaleza, se analizará la resiliencia a los colaboradores de la empresa Bankers Club sobre un fenómeno al que han sido expuestos en la actualidad que es la presencia de la pandemia por Covid-19.

La característica más importante de un estudio de caso es que se trata del estudio en profundidad de una situación, evento o caso concreto, de tal forma que se toma en cuenta principalmente sus características internas, pero también el contexto en el que se produce. (Rodriguez Puerta, 2020)

Para este trabajo se escogió a la empresa Bankers Club ya que la autora del presente trabajo se desempeña dentro del departamento de Desarrollo Humano por lo tanto, dispone de la información necesaria para llevar a cabo el estudio de caso presente, con información real y palpable.

Es por este motivo, y ya que, las pruebas y elementos de recolección de información no han sido manipuladas que se procede a realizar este estudio.

Unidad de análisis: Población y Muestra

En este estudio se tomará como población de estudio a los 97 colaboradores que conforman la nómina del Bankers Club; incluyendo a los colaboradores tanto de área administrativa como operativa.

Para el presente trabajo se tomó como muestra 48 colaboradores en una población de 97 empleados, con un margen de error de 10%, nivel de confiabilidad del 90% (Asesoría Económica & Marketing S.C., 2020)

Se decidió para este trabajo, tomar una muestra, puesto que, para la ejecución de las encuestas y cuestionario, y dadas las circunstancias pandémicas actuales, no es factible acceder a toda la población del Bankers Club, ya que existen grupos vulnerables de colaboradores (comprendidos entre: personal con discapacidad, tercera edad, embarazadas y lactantes) que por seguridad no están laborando de manera presencial.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este estudio, se realizó un análisis comparativo comprendido por 2 fases:

La primera comprende una encuesta realizada el 21 de mayo de 2020 a toda la población Bankers Club, previa a su reincorporación de labores presenciales post cuarentena con el fin de conocer su situación en cuanto a salud y seguridad ocupacional

desde el inicio de la pandemia (se incluyó también la aplicación de pruebas de covid-19 como parte del nuevo protocolo de salud y seguridad ocupacional del Bankers Club).

La segunda fase comprende una encuesta, enfocada a una muestra de Bankers (40 colaboradores) que busca medir y conocer, por otra parte, el pensar de los colaboradores ante los cambios por las medidas de salud y seguridad implementadas por la pandemia y cómo esto no solo les ha repercutido en su día a día, sino también en sus relaciones interpersonales.

RESULTADOS

Para la primera fase de encuestas, mismas que fueron realizadas a la población global de los colaboradores de la empresa Bankers Club (97 en total) el día jueves 21 de mayo de 2020, como parte del protocolo de reincorporación de los colaboradores a las actividades del club, post cuarentena, se realizó un cuestionario como parte del protocolo de salud y seguridad empresarial; dicho cuestionario constó, además de los datos básicos de los colaboradores con información acerca de los síntomas que hayan presentado durante la cuarentena en cuanto a la pandemia por covid-19.

A la vez este cuestionario fue acompañado de pruebas rápidas de covid-19 para poder corroborar que la información declarada sea la correcta, y de ser el caso detectar la presencia de colaboradores con covid activo asintomático.

Para estas pruebas se pudo detectar que, de los 97 colaboradores, 20 dieron positivo a Covid activo, por lo que este grupo de colaboradores fueron enviados a continuar en cuarentena, para darles seguimiento en 15 días próximos otro chequeo de prueba covid para poder reintegrarlos a sus actividades laborales.

Para la segunda encuesta, se realizó dentro del primer trimestre desde que se reiniciaron actividades semipresenciales en el Bankers Club a una muestra total de 48

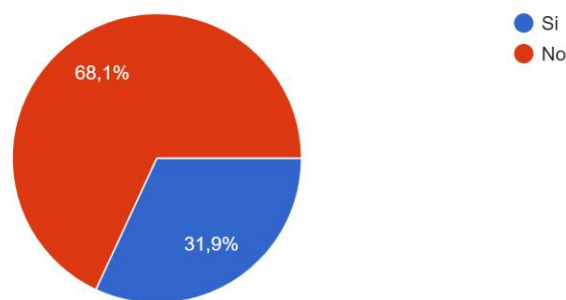
colaboradores que decidieron participar y colaborar en la encuesta; de los cuales, 17 pertenecieron al área Administrativa y 31 a área Operativa.

Para esta encuesta se invitó a participar a colaboradores de todas las áreas y departamentos del club.

A continuación, se muestran las preguntas y sus resultados total:

¿Se contagió de Covid-19? Para esta pregunta se consultó a los colaboradores den Bankers Club, en el cual se puede ver que 47 personas respondieron esta pregunta, de las cuales el 68.1% respondió NO y el 31.9% respondió SI

¿Se contagió de Covid-19?
47 respuestas

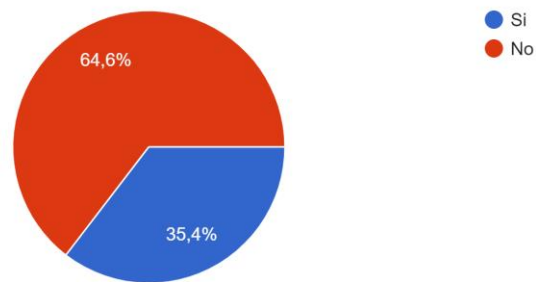


Autor: Pamela Andrade
Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Los familiares con los que usted vive se contagiaron de Covid-19? El 64.6% de los convivientes de los colaboradores del Bankers Club no se contagiaron de Covid-19, mientras que el 35.4% de los convivientes si contrajeron la enfermedad.

¿Los familiares con los que usted vive se contagiaron de Covid-19?

48 respuestas



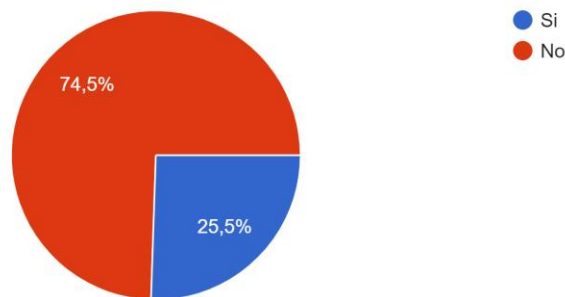
Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

Dentro de su círculo familiar ¿tuvo perdida de algún miembro familiar por Covid-19? El 25.5% de los colaboradores del Bankers Club tuvieron perdida de familiares a causa del Covid-19, mientras que el 74.5% de los colaboradores no tuvieron perdida de familiares durante la cuarentena.

Dentro de su círculo familiar ¿tuvo perdida de algún miembro familiar por Covid-19?

47 respuestas



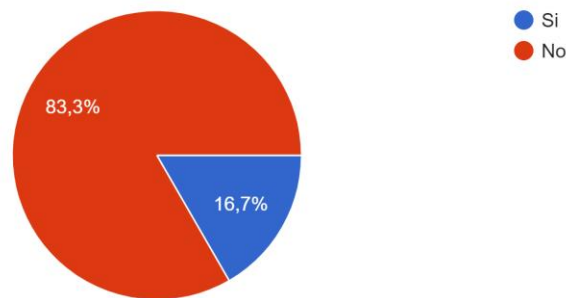
Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Trabajó de manera presencial en el Bankers Club? Durante la cuarentena por Covid-19, y debido a la naturaleza del giro del negocio del Bankers Club, no todos los colaboradores pudieron asistir de manera presencial al club, por lo que solo 16.7% de los colaboradores asistieron de manera presencial y para situaciones específicas, mientras que el 83.3% de los colaboradores, fueron enviados a sus domicilios a realizar la respectiva cuarentena.

¿Trabajó de manera presencial en el Bankers Club?

48 respuestas



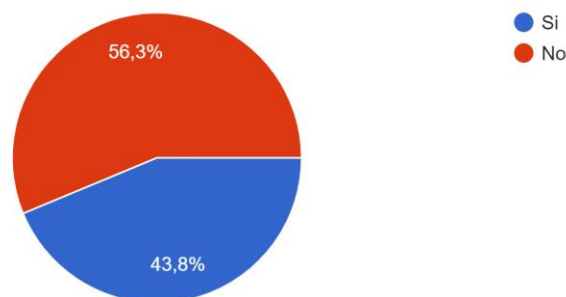
Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Trabajó por teletrabajo para el Bankers Club? Por las razones anteriormente expuestas, se consultó en esta encuesta, quienes pudieron continuar con sus funciones mediante teletrabajo, para lo cual, el 43.8% de los colaboradores indicaron que laboraron durante la cuarenta por teletrabajo, mientras que el 56.3% no realizaron teletrabajo.

¿Trabajó por teletrabajo para el Bankers Club?

48 respuestas



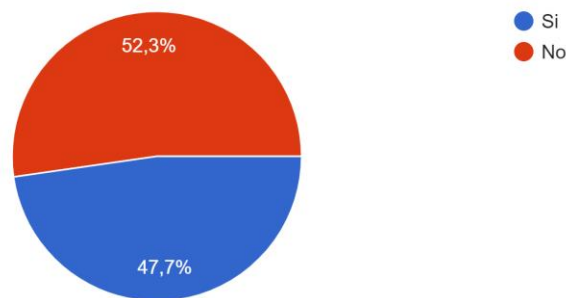
Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Por la naturaleza de su cargo, no pudo realizar ninguna actividad para el Bankers Club? En esta pregunta se consultó a los colaboradores del Bankers club quienes, por las funciones de sus cargos hayan podido realizar funciones, ya sea presencialmente o por teletrabajo, para lo cual, el 47.7% de los colaboradores laboraron durante la cuarentena presencialmente y por teletrabajo, mientras que el 52.3% de los

colaboradores por las funciones de sus cargos, no realizaron ningún tipo de funciones, en este grupo de trabajadores constan aquellos que pertenecen a áreas de banquetes, cafetería y restaurante, ya que con la paralización de atención a socios y de eventos, estos no pudieron laborar en la cuarentena.

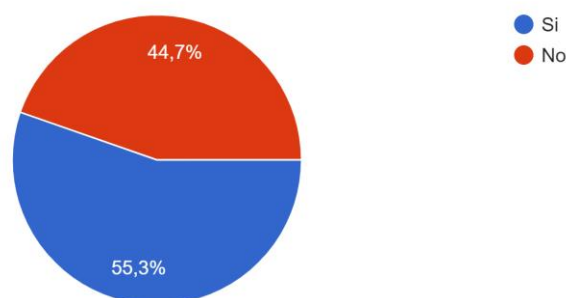
Por la naturaleza de su cargo, no pudo realizar ninguna actividad para el Bankers Club
44 respuestas



Autor: Pamela Andrade
Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Aprovechó la oportunidad de emprender paralelamente al trabajo que realiza en Bankers Club? Se consultó al personal del Bankers Club, si aprovechó la cuarentena y la recesión laboral para emprender en negocios propios, para lo cual el 55.3% del personal indicó que, si emprendió, mientras que el 44.7% no realizó emprendimientos paralelamente a las actividades que realizaban en el club para incrementar sus ingresos económicos.

Aprovechó la oportunidad de emprender paralelamente al trabajo que realiza en Bankers Club
47 respuestas

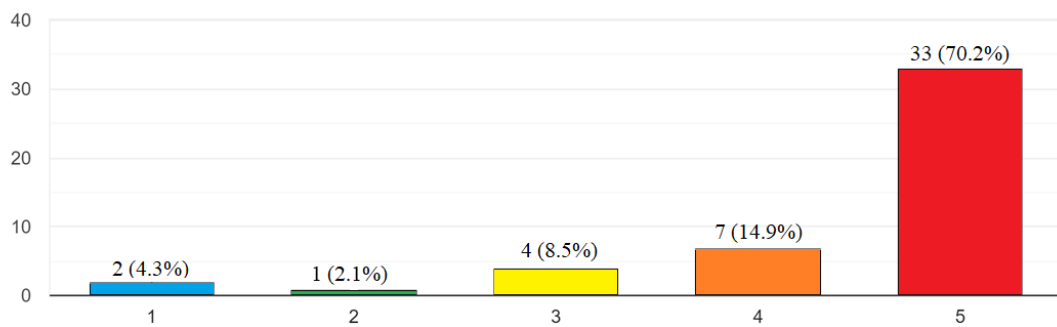


Autor: Pamela Andrade
Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Cómo considera usted, que la pandemia ha afectado sus ingresos salariales? Se consultó a personal del Bankers Club la escala en la que consideran que la reducción de la jornada laboral y de salario implementada por la pandemia ha afectado sus finanzas, midiendo del 1 al 5 (considerando 1 como Sin afectación y 5 como Muy afectado) en su mayoría, el 70.2% de los encuestados indicaron sentir que sus ingresos salariales fueron Muy Afectados.

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Sin afectación y 5 como Muy afectado) ¿Cómo considera usted, que la pandemia ha afectado sus ingresos salariales?

47 respuestas



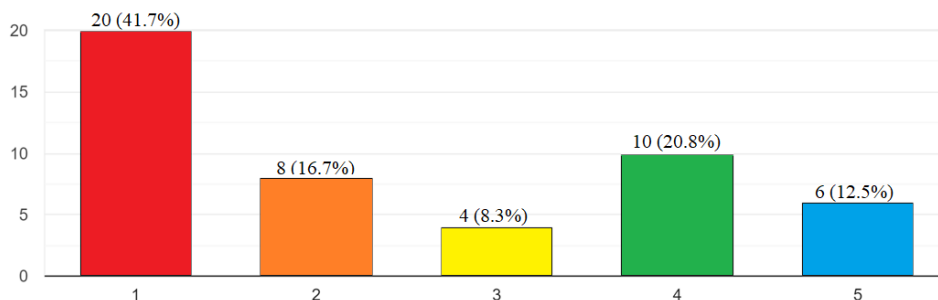
Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Cómo considera usted, que el cambio de la Jornada Laboral Reducida (JLR) ha afectado su relación familiar? Se consultó a personal del Bankers Club la escala en la que consideran que el cambio de jornadas y horarios laborales implementados por la pandemia ha afectado sus relaciones familiares, midiendo del 1 al 5 (considerando 1 como Sin afectación y 5 como Muy afectado) en su mayoría, el 41.7% de los encuestados indicaron sentir que sus relaciones familiares han sido Muy Afectadas.

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Sin afectación y 5 como Muy afectado) ¿Cómo considera usted, que el cambio de la Jornada Laboral R...JLR ha afectado su relación familiar?

48 respuestas



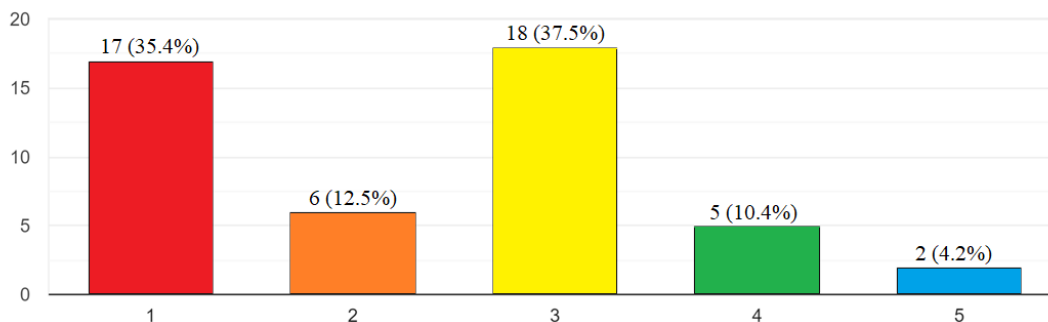
Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad en su día a día? Se consultó al personal del Bankers Club la escala en la que consideran que se han adaptado la “nueva normalidad” en su día a día, midiendo del 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Adapto) en su mayoría, el 37.5% de los encuestados indicaron sentir que se han adaptado medianamente.

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Acostumbro) ¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad en su día a día?

48 respuestas



Autor: Pamela Andrade

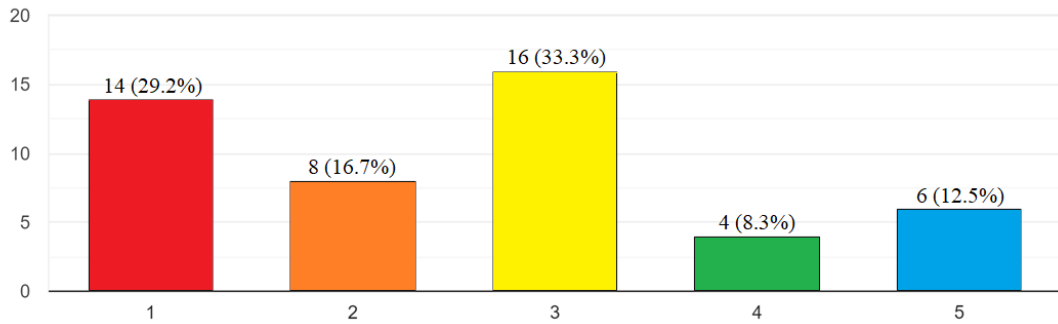
Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad en su jornada laboral? Se consultó al personal del Bankers Club la escala en la que consideran que se han adaptado la “nueva normalidad” en su jornada laboral, midiendo

del 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Adapto) en su mayoría, el 33.3% de los encuestados indicaron sentir que se han adaptado medianamente.

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Acostumbro) ¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad en su jornada laboral?

48 respuestas



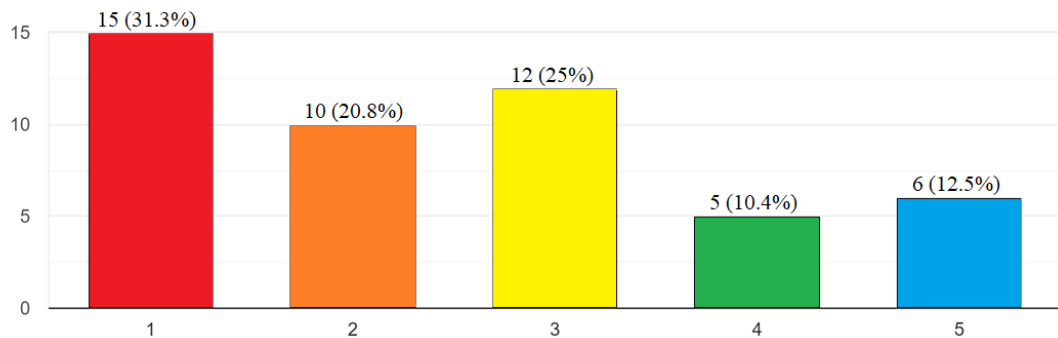
Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad con su círculo familiar y social? Se consultó al personal del Bankers Club la escala en la que consideran que se han adaptado la “nueva normalidad” en su círculo familiar y social, midiendo del 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Adapto) en su mayoría, el 31.3% de los encuestados indicaron sentir que se han adaptado muy bien.

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Acostumbro) ¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad con su círculo familiar y social?

48 respuestas



Autor: Pamela Andrade

Fuente de información: Encuesta al personal de Bankers Club

CONCLUSIONES

El estudio del presente caso, sobre la adaptación de los colaboradores de la empresa Bankers Club durante la pandemia de Covid-19, en general, concluye que los colaboradores de la empresa Bankers Club, a pesar de las diversas circunstancias a las que se han visto expuestos por la pandemia, se han adaptado en su mayoría, tanto en su nueva jornada laboral, como en su día a día a la “nueva normalidad”.

En cuanto a las diferentes circunstancias críticas durante la pandemia que se han presentado, los colaboradores, considerando en esto, a quienes hayan enfermado por Covid o perdido familiares, afortunadamente, solo una minoría de los colaboradores tuvieron que sobrellevar estos escenarios.

Desde el inicio de la pandemia, el Bankers Club tuvo que verse obligado a adoptar diferentes medidas que permitan precautelar, tanto la seguridad de los colaboradores como del negocio en sí mismo, al mismo tiempo cumpliendo y acatando con las disposiciones del COE Nacional y autoridades gubernamentales (aforo, horarios de atención, servicios permitidos).

Una de las primeras medidas a las que el club se acogió es a la Reducción de Jornada Laboral del 38%, lo que representó para los colaboradores así mismo, a la misma reducción de sus ingresos salariales, a pesar de que será de manera temporal, ha significado una afectación considerable para ellos, a pesar que esto no les ha afectado su relación familiar, ya que les ha permitido tanto pasar mayor tiempo con sus familiares como la oportunidad de emprender paralelamente a sus actividades del Bankers Club y así poder equiparar sus ingresos.

Otra de las medidas adoptadas por la pandemia es la creación de un nuevo equipo de trabajo para el servicio de Delivery, Bankers Club siempre ha preferido dar nuevas

oportunidades a su personal incentivando la promoción interna, por lo que para la creación de esta nueva área departamental se seleccionó al personal propio del club, especialmente a aquellos que pertenecen a áreas que por la pandemia se ha suspendido como el personal de restaurante, cafetería y Banquetes; esto ha tenido un impacto positivo en el personal ya que no solo les brinda la certeza de que mantienen una plaza laboral, sino que ha promovido una cultura de trabajo en equipo.

Por su parte, la gerencia del Bankers Club, considerando los acontecimientos presentados y teniendo como prioridad sus colaboradores, brindó desde el inicio facilidades a los colaboradores para que puedan acomodar sus horarios de jornada laboral para que puedan mantener sus emprendimientos o trabajos extras a la par, mientras continúan laborando para el club y asegurarles sus puestos de trabajos.

Una de las características visiblemente notables en la cultura organizacional del Bankers Club es la familiaridad que sus colaboradores han creado entre ellos, ya que su mayoría tienen más de 10 (y en algunos casos 25) años de labores para la empresa, por lo que su mayoría se ven entre ellos como una familia y se enfocan a “poner el hombro” para trabajar en equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>> 2020.
- Knowlden, A.P., Hackman, C.L., y Sharma, M. (2016). Lifestyle and mental health correlates of psychological distress in college students. *Health Education Journal*, 75, 370-382. doi:10.1177/0017896915589421
- Navarro Silva, D. C. O., Luciani Toro, L., & Juca Maldonado, M. F. (2017). Resiliencia organizacional: competencia clave de los CEO. *Universidad Y Sociedad*, 9(5), 165-170. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/727>
- Romero, G., & Rivero, J. C. (2017). Resiliencia Organizacional: Estudio de caso del sector Agricultura y Riego a partir del Fenómeno El Niño 2015 - 2016. *Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica de Perú*.
- Hannan, M. T., & Freeman, J. (2016). Structural Inertia and Organizational Change. *American Sociological Review*, 49(2), 149–164.
- Martín , M. L., & Díaz, E. (2016). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Madrid: ESIC Editorial.
- Noriega, G., Angulo, B., & Angulo, G. (2015). La resiliencia en la educación, la escuela y la vida. *Perspectivas Docentes*, 42.
- Evans, B., & Reid, J. (2016). *Una vida en resiliencia: El arte de vivir en peligro*. Fondo de Cultura Económica.
- Araujo de Carvalho, L., Freitas Gouveia de Vasconcelos, I. F., Cyrino, A. B., & Martins D'Oliveira, L. (2017). Post-bureaucratic organizations and organizational resilience: institutionalization of more substantive forms of communication in working relations. *Cadernos Ebape*, 377-389.
- Argundi Muñoz, J. E., & Ledesma Acosta, E. F. (2018). Desarrollo Organizacional y la adaptación al cambio de las Empresas Ecuatorianas (Bachelor's thesis).
- Esquivel Valverde, Á. F., León Robaina, R., & Castellanos Pallerols, G. M. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72.
- Organización Mundial de la Salud. (16 de Agosto de 2020). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>
- Rodríguez Puerta, A. (29 de Agosto de 2020). Liferder.com. Obtenido de <https://www.liferder.com/estudio-caso/>
- Asesoría Económica & Marketing S.C. (29 de Agosto de 2020). Corporación AEM. Obtenido de https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php.
- Cyrułnik, B. (2020). *Autobiografía de un espantapájaros: testimonios de resiliencia: el retorno a la vida*. Editorial Gedisa.
- Salanova, M. (2020). How to survive COVID-19? Notes from organisational resilience (¿Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la resiliencia organizacional). *International Journal of Social Psychology*, 35(3), 670-676.
- Barrezueta, G., & Valeria, A. (2018). *Análisis del estado de resiliencia de los colaboradores de Royaltex sucursal Guayaquil en el año 2016 y su impacto en la gestión del cambio* (Doctoral dissertation).
- Zapata Vásquez, C. F. (2020). Plan de Continuidad de Negocio BCP aplicado al Departamento de Tecnología de Laboratorios Bagó del Ecuador SA.
- El Comercio. (29 de Marzo de 2020). *1.924 personas contagiadas con covid-19 en Ecuador y 58 fallecidos hasta la tarde de este 29 de marzo del 2020*. Obtenido de El Comercio:<http://www.elcomercio.com/actualidad/salud-balance-contagios-covid19-zevallos.html>

- El Comercio. (11 de Marzo de 2020). *Gobierno decreta emergencia sanitaria en Ecuador por covid-19*. Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/salud-coronavirus-emergencia-sanitaria-covid19.html>
- Diario El Universo. (17 de Marzo de 2020). *Toque de queda parcial se inicia desde este martes en el Ecuador*. Recuperado el 10 de Octubre de 2020, de El Univesor: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2020/03/16/nota/7784736/ya-no-llegan-vuelos-internacionales-descartan-toque-queda>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Mexico D.F.: Pearson Educación de México.
- Hatum, A., & Isola, N. J. (22 de Agosto de 2020). La reinención de los recursos humanos. El desafío de gestionar personas en la pandemia. *La Nación*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de: <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/la-reinencion-recursos-humanos-el-desafio-gestionar-nid2423778>
- Molinari, P. (01 de Octubre de 2019). *Liderando en épocas de incertidumbre*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de Glocal Thinking: <https://www.glocalthinking.com/liderando-en-epocas-de-incertidumbre>.
- Arenas Falótico, A. J., & Bayón Pérez, J. (2020). Desarrollo del talento humano para líderes de la gerencia financiera del servicio integrado de administración tributaria. *Razón Crítica*, 10. Obtenido de <https://doi.org/10.21789/25007807.1682>

ANEXOS

- Encuesta de adaptabilidad del personal de Bankers Club durante pandemia por Covid-19:

Encuesta de adaptabilidad del personal de Bankers Club durante pandemia por Covid-19

Por favor contestar con toda la sinceridad posible, los datos recolectados serán para uso educativo y completamente confidenciales.

Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que todo se basa en su punto de vista.

***Obligatorio**

Departamento *

Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

Edad *

Tu respuesta

Tiempo laborando en la empresa (años) *

Tu respuesta

Desde que inició la pandemia por Covid-19, usted:

¿Se contagió de Covid-19?

Si

No

¿Cuántas personas viven con usted?

Tu respuesta

¿Los familiares con los que usted vive se contagiaron de Covid-19?

Si

Dentro de su círculo familiar ¿tuvo pérdida de algún miembro familiar por Covid-19?

Si

Desde el inicio de la cuarentena (desde el 16/03/2020 hasta el 24/05/2020) usted:

¿Trabajó de manera presencial en el Bankers Club?

Si

¿Trabajó por teletrabajo para el Bankers Club?

- Si
-

Por la naturaleza de su cargo, no pudo realizar ninguna actividad para el Bankers Club

- Si
-

Aprovechó la oportunidad de emprender paralelamente al trabajo que realiza en Bankers Club

- Si
-

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Sin afectación y 5 como Muy afectado) ¿Cómo considera usted, que la pandemia ha afectado sus ingresos salariales?

- | | | | | | | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin afectación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy afectado |

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Sin afectación y 5 como Muy afectado) ¿Cómo considera usted, que el cambio de la Jornada Laboral Reducida (JLR) ha afectado su relación familiar?

- | | | | | | | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sin afectación | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Muy afectado |

En cuanto a las nuevas normas de Salud y Seguridad:

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Acostumbro)
¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad en su día a día?

	1	2	3	4	5	
Adaptado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nome acostumbro

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Acostumbro)
¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad en su jornada laboral?

	1	2	3	4	5	
Adaptado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No me acostumbro

En la escala de 1 al 5 (considerando 1 como Si Me Adapto y 5 como No Me Acostumbro)

¿Cómo considera usted, que se ha adaptado a esta nueva normalidad con su círculo familiar y

	1	2	3	4	5	
Si me adapto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	No me acostumbro