



Republica del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG

Trabajo de Titulación

Para la obtención del título:

Psicólogo Laboral y Empresarial

Tema:

**IMPACTO DE COVID19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DE ECUADORIAN AMERICAN
CALL CENTER**

Autora:

Madeleine Silvana Espinoza Guerrero

Directora de trabajo de Titulación:

MSC. Karina Viviana Muñoz Loor

2021

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por ser la guía espiritual para realizar y alcanzar este objetivo que hoy estoy culminando.

A mi gran amor Emilio, por su paciencia, apoyo constante e incondicionalidad, porque con sus consejos y respaldo me ha permitido no decaer en finalizar este período.

A mi hermano, familiares y amigos muy cercanos, que siempre de una u otra forma me regalaron una palabra de apoyo.

DEDICATORIA

Todo este esfuerzo de días, meses y años está dedicado a mi Madre, porque sé que ella me inculcó a realizar cada paso confiando en Dios, y así lograr todo lo que me proponga en la vida con mucha optimismo y felicidad.

Gracias, mamá por tú apoyo.

DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Madeleine Silvana Espinoza Guerrero, con cédula de identidad # 0915877153, de nacionalidad ecuatoriana; declaro bajo juramento que el presente artículo académico es de mi absoluta autoría, por lo cual no ha sido previamente presentado para ninguna obtención de grado a calificación profesional; y que se han consultado citas bajo referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL – UTEG, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Madeleine Silvana Espinoza Guerrero

IMPACTO DE COVID19 EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DE ECUADORIAN AMERICAN CALL CENTER

Madeleine Espinoza Guerrero
Madespin@hotmail.com

RESUMEN

El objetivo del presente artículo académico realizado a la empresa Ecuadorian American Call Center al departamento de recursos humanos integrado por 9 empleados, a través de una investigación descriptiva, con diseño no experimental, nos permitió observar el desempeño laboral del área que es fundamental comprobar que el acompañamiento de gerentes, jefes y áreas relacionadas conlleva a un óptimo desempeño laboral durante este periodo cuarentena causado por la pandemia de Covid-19 que afectó a nivel mundial y a Ecuador desde Marzo 2020, fue una situación compleja para un call center, sin embargo la prioridad que se tomó desde el departamento de capital humano fue mantener una comunicación efectiva y asertiva con todos sus colaboradores, permitiendo nuevos esquemas de labores y actividades manteniendo entre los 240 empleados un alto nivel de desempeño y adaptabilidad de teletrabajo.

Palabras Clave: Desempeño, adaptabilidad, COVID-19.

INTRODUCCIÓN

A partir del 16 de marzo de 2020, cuando el gobierno del Ecuador declara el Estado de Excepción en todo el territorio nacional, con el propósito de contener la transmisión de coronavirus (Covid-19) el entorno laboral cambia totalmente, y conlleva a que se desarrollen las actividades laborales bajo la modalidad de teletrabajo, lo cual para muchas empresas es un esquema distinto al cotidiano. Esto origina que la empresa American call Center de la ciudad de Guayaquil, a través de su personal de recursos humanos se establezca la revisión del desempeño laboral que se observará mientras se mantenga en vigencia esta modalidad de labores. Debido a que el personal debe replantear, reprogramar y planificar sus actividades para poder atender no únicamente el núcleo o entorno laboral sino también dar atención a sus familias y las actividades de labores domésticas, asignaciones de tareas que normalmente antes de la pandemia eran llevadas a cabo por una tercera persona llámese empleada o por algún familiar cercano que no vivía dentro de la misma casa. Como consecuencia de estos cambios producto de la pandemia los empleados se observarán más vulnerables y susceptibles a laborar bajo mayor presión, en menor tiempo de ejecución de informes y con mayores horas de actividades.

Como se ha revisado cuando existe un mayor incremento de labores se producen factores de un desmejoramiento en el desempeño laboral, siendo el departamento recursos humanos quienes deben de evaluar a todos los colaboradores, iniciando sobre todo con los individuos de los departamentos estratégicos que realizan los principales objetivos o indicadores que la empresa se ha propuesto durante el presente año 2020. Por lo tanto, a través de encuestas y entrevistas que llevaremos a cabo se podrá observar el desempeño del departamento de recursos humanos del personal de Ecuadorian American Call Center; esto con el objetivo de poder analizar, explicar e identificar los impactos y factores bajo la siguiente interrogante:

¿Cuál fue el impacto de Covid19 en el desempeño laboral del departamento de recursos humanos de Ecuadorian American call center?

Objetivo General

Analizar el impacto de la pandemia covid19 en el desempeño laboral del personal recursos humanos de Ecuadorian American Call Center de la ciudad de Guayaquil durante el Covid19.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el desempeño laboral del personal de recursos humanos de Ecuadorian American Call Center durante la pandemia del Covid19.
- Determinar cómo las herramientas tecnológicas y de comunicación impactaron en el desempeño laboral de los empleados de recursos humanos de American Call Center de Guayaquil durante el Covid19.
- Proponer estrategias que mejoren el desempeño laboral de los empleados de recursos humanos de Ecuadorian American Call Center de Guayaquil vinculado a la modalidad de trabajo por la pandemia covid19.

DESEMPEÑO LABORAL

En la actualidad las organizaciones realizan anualmente la evaluación del desempeño a todos sus colaboradores, con el objetivo de identificar el comportamiento de uno o varios empleados de un área o departamento, para lo cual se va a considerar las siguientes definiciones del desempeño laboral de varios autores:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etcétera (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011, pág. 202).

Sin embargo, para (Alles, 2005) el desempeño laboral es un instrumento para dirigir y supervisar personal, lo cual difiere de la definición de Chiavenato, 2011, quien hace acotación a estimular o juzgar a las personas en un puesto y su potencial de desarrollo.

En definitiva, la evaluación del desempeño es especialmente importante para el éxito de la administración del desempeño, aunque la evaluación del desempeño de un equipo es fundamental cuando existen equipos en una organización, el foco de atención de la evaluación del desempeño en la mayoría de las empresas recae sobre el empleado individual. Un sistema eficaz de evaluación valora los logros e inicia planes para el desarrollo, las metas y los objetivos; sirve a muchos propósitos y el mejoramiento en los resultados y la eficacia son cada vez más importantes en el globalmente competitivo ámbito de mercado laboral de la actualidad, (R. Wayne Mondy, 2010).

Así mismo (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007) señaló que la evaluación del desempeño posibilita la implementación de nuevas políticas de compensación, mejoras del desempeño, fomenta la toma de decisiones, cambios de ubicación, ascensos, así como permite evaluar la necesidad de capacitaciones, encontrar errores en los diseños de puestos y observar si existen problemas personales que hacen que el trabajador no se pueda desempeñar adecuadamente en su puesto.

Por tal motivo, la evaluación del desempeño acerca beneficios tanto al evaluado como al evaluador. Estos beneficios están en conocer y evaluar el potencial humano con el que cuenta cada trabajador, y a la vez identificar que individuos necesitan perfeccionarse y cuáles deben ser promovidos o removidos de sus puestos según su desempeño. Y lo principal, proporciona una mejora en las relaciones interpersonales en el trabajo, estimulando la productividad y las oportunidades para los empleados.

Por lo cual las ventajas de la evaluación del desempeño según Bohlander y Sherman (2001) son las siguientes:

- Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.

- Ayuda a los evaluadores a tomar decisiones sobre quienes deben recibir un aumento, ascensos, transferencias y separaciones según su desempeño

Realización de capacitaciones y mejoras del desarrollo.

Planeación y desarrollo de la carrera profesional.

Análisis del diseño de los puestos, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

Interferencia de factores externos, como problemas familiares, de salud, finanzas, entre otros.

Si estos factores a parecen en la evaluación, el departamento de personal se puede ver en la necesidad de prestar ayuda con respecto a estos.

Pero cual es el virus que ha generado esta modalidad de teletrabajo, es el Covid-19 o también conocido como Coronavirus corresponde a un virus compuesto por una familia de enfermedades que puede generar malestar en animales y seres humanos. Fue originaria en Wuhan (China) en el año 2019, probablemente en el mes de diciembre. Este virus puede ir desde un resfriado hasta generar serios daños respiratorios conocidos como síndrome respiratorios agudo severo (SARS). Se desconoce a ciencia cierta si este virus fue creado con fines políticos y económicos, o en su defecto es relacionados a un desarrollo de manera natural por exceso de la contaminación, factores climáticos, sobrepoblación u otros factores relaciones a la globalización. Debido a su rápida propagación fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y por su máxima autoridad el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus el 11 de marzo de 2020 como pandemia mundial y por ende extendió las medidas de salud, bioseguridad y de prevención con el objetivo de evitar la propagación y el contagio. (OPS, 2020).

Por consiguiente, el virus Covid-19 o pandemia mundial Covid-19, fue de gran daño e impacto en todos los sectores productivos, sociales, económicos y movimientos poblaciones en todo el mundo. Las decisiones políticas y económicas tomadas en torno a la prevención del libre contagio del virus en la mayoría de los estados no fueron las adecuadas, debido a no saber cómo lidiar con un virus de esta magnitud y el desconocimiento de una vacuna que pueda prevenir o curar la pandemia. Hoy en día la prioridad es evitar el contagio masivo o individual para la propagación de la enfermedad, y las medidas preventivas inmediatas que se han tomado, es el aislamiento, el

bloque de viajes nacionales e internacionales, cuarentena, restricciones a lugares públicos, prohibición de jornadas laborales, suspensión de comercio masivos y lugares de tolerancias, restricción a coliseos y eventos públicos, etc.

Las tasas económicas en cada uno de los países se han disparado, dejando sin efectos todas las medidas de recuperación de economía antes de la pandemia. El Covid-19 ha llegado a afectar la producción (cadena de suministros y mercado), impacto financiero y los mercados bursátiles, así como también el impacto en el bienestar de la población mundial. (Deloitte , 2020).

Impacto en la economía, así como el virus fue originario de China, se conoce que gran parte de la producción a nivel mundial y la mano de obra provienen del país oriental, al tener un deterioro en su actividad fue de grandes consecuencias la paralización del comercio en todo el mundo. Las pequeñas y medianas empresas dependientes de la producción se vieron seriamente afectados, y ese daño repercutió en los demás.

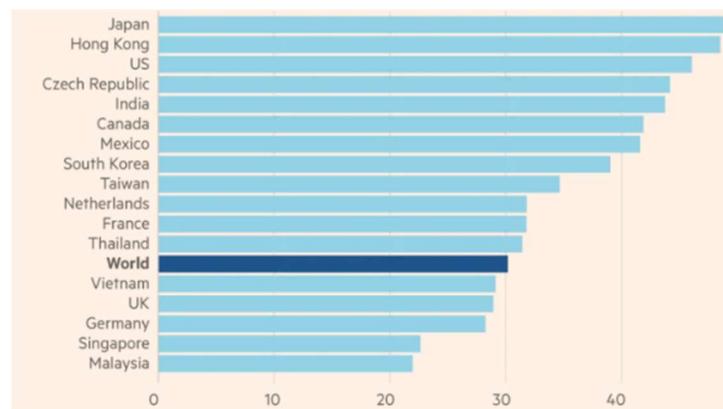


Figura 1 Países que dependen de las industrias de Suministros de China desde el 2018

Fuente: FT research, Unctad

Mientras que el Covid19 en el Ecuador, el brote de la enfermedad ha afectado a una parte considerable de la población, actualmente hay cerca de cuatro millones de personas contagiadas en todo el mundo y en Ecuador la cifra bordea los 30 mil contagiados y sobrepasa los dos mil fallecidos (UTPL, 2020).



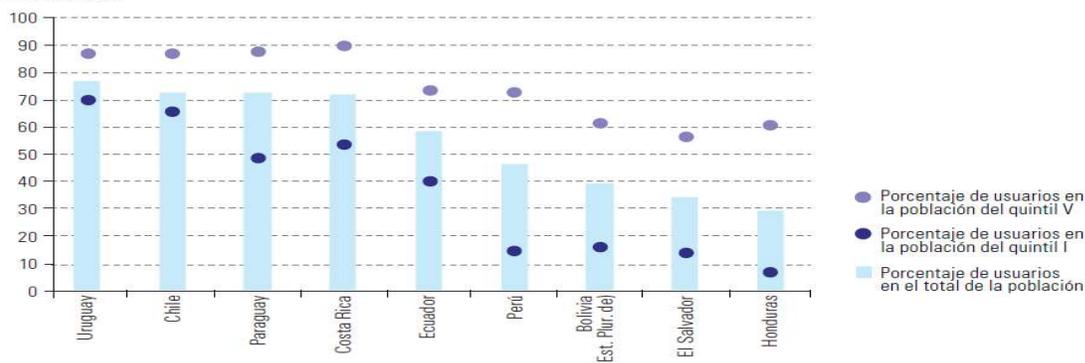
Figura 2: El impacto del coronavirus en el PIB de América Latina
Previsiones de crecimiento del PIB en países latinoamericanos seleccionadas en 2020 (%)

El desempeño laboral ante este nuevo esquema de trabajo, propiciará evaluaciones constantes en todo tipo de empresas a nivel país y de toda la región de América latina sean estas públicas o privadas; el coronavirus afectará el número de empleos (aumento de desempleo y el subempleo), la calidad del trabajo (reducción de salarios y menor acceso a la protección social), (Cepal, 2020). Sin embargo también habrá que evaluar otros factores importantes que afectarán el desempeño laboral, y uno de ellos es que ante el teletrabajo todo tipo de labores requerirá de un servicio masivo de herramientas tecnológicas lo cual en países como Ecuador no ha tenido un progreso considerable y pudiese afectar las actividades, sobre todo a empresas que realizan Call Center como es el caso de Ecuadorian American Call Center, en el informe de la (Cepal, 2020) indica que las medidas para detener la propagación de coronavirus han acelerado el ritmo al que el trabajo y la educación pasan al ámbito digital.

Las tecnologías digitales han disminuido el impacto de la pandemia en algunas profesiones y en la educación, al tiempo que han permitido sostener comunicaciones personales y actividades de entretenimiento en los hogares. Pero también existen fuertes desigualdades en la tasa de conectividad según segmentos de ingresos. En America Latina y el Caribe, la brecha entre los

quintiles más ricos y los más pobres es mayor en países como Honduras (58 puntos porcentuales) y el Perú (60 puntos porcentuales), y menor en países como Chile (22 puntos porcentuales) y el Uruguay (17 puntos porcentuales) véase gráfico.

Gráfico 5 | América Latina y el Caribe: usuarios de Internet por quintil de ingresos, 2017
(En porcentajes)



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Observatorio Regional de Banda Ancha (ORBA); Banco de Datos de Encuestas de Hogares (BADEHOG), y Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), OECD.Stat [base de datos en línea] <http://stats.oecd.org/>.

Por lo expuesto en la publicación de (Barrios-Borjas, Bejar-Ramos, & Cauchos-Mora, 2020) en la situación actual, la tecnología permite mayor acceso al apoyo emocional, mediante uso de aplicaciones utilizadas desde el móvil, hasta cursos y asesoría en línea de acceso gratuito, con el fin de ayudar a comprender y controlar las emociones generadas a partir del confinamiento.

Así mismo en la publicación de (Gomez, Guzman, & Bastidas, 2020) menciona que como líder debes considerar estas 7 estrategias para gestionar equipos remotos en tiempos de crisis.

- a. Asegúrate de que la tecnología disponible para tus empleados coincida con las tareas solicitadas.
- b. Aclara las expectativas, objetivos y roles continuamente.
- c. Sé receptivo y solidario con tu equipo.
- d. Genera mapas de habilidades y capacidades: Piensa dónde tienes redundancia de habilidades incorporada en tu equipo o cómo acceder a la capacidad desde el exterior.
- e. Enfatiza las relaciones personales: Ten a tus colaboradores en mente y programa

reuniones con ellos de forma regular, mantén los canales de comunicación abiertos y humanos.

f. Normaliza nuevos entornos de trabajo: Entiende que cada colaborador enfrenta diferentes situaciones de trabajo y diferentes preocupaciones.

g. Promueve la diversidad

También con la revolución tecnológica se observa un ejemplo de bucle positivo, cuyos avances e innovación, han permitido el desarrollo de nuevas creaciones y así sucesivamente que establece un pronóstico de crecimiento y desarrollo tecnológico. Sin embargo, también podemos encontrar bucles negativos, los cuales provocan resultados a la inversa, un ejemplo muy claro de estos el mismo ser humano como especie, su crecimiento ha sido tan exitoso que ha provocado un bucle negativo respecto al ecosistema, a tal extremo que los recursos naturales se están extinguiendo exponencialmente, lo que pone incluso en riesgo la vida en toda su magnitud (Orellana Aldana, 2020)

Mientras que el gobierno ecuatoriano acordó con la industria de telecomunicaciones aumentar los datos otorgados a los usuarios de servicios móviles y ampliar el ancho de banda en las líneas fijas sin costos extras, en busca de atender la creciente demanda del tráfico en las redes. También exhortó a los gobiernos autónomos descentralizados para que brinden facilidades administrativas para la instalación de infraestructura en las zonas rurales. El Ministerio de Telecomunicaciones (Mintel) asignó el número 171 para proporcionar información relevante, realizar una prueba médico y usar la telemedicina para ayudar a los ciudadanos. También acordó solicitar a los prestatarios del servicio realizar una adecuada administración de la red y gestión de tráfico a fin de maximizar los recursos a los servicios de comunicación durante las operaciones de auxilio y socorro (NU. CEPAL, 2020)

Pero adicionalmente otro de los factores que se han observado que pueden afectar el desempeño laboral, ante esta crisis sanitaria que pone en evidencia la injusta organización social de los cuidados en la región donde es considerada una externalidad y no un componente fundamental para el desarrollo. Las respuestas a las necesidades de cuidados deben ser pensadas desde un enfoque de género pues son las mujeres quienes de forma remunerada o no remunerada absorben la mayor carga de cuidados. Al 23 de marzo de 2020, alrededor de 154 millones de niños, niñas y adolescentes (más del 95% de los matriculados en la región), se encontraban temporalmente fuera de las escuelas cerradas a causa del COVID-19 (UNICEF, 2020). Esos niños y niñas requieren cuidados que sobrecargan el tiempo de las familias, en particular a las mujeres que dedican diariamente el triple del tiempo al trabajo doméstico y de cuidados no remunerados en comparación con el que dedican los hombres a las mismas tareas (CEPAL, 2020).

Así mismo como toda pandemia, a decir de (Tizon, 2020) la de la COVID-19 incluye componentes biológicos e infecciosos, pero también componentes psicosociales e impactos sociales y económicos. “Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) “la pandemia está afectando severamente los mercados laborales, las economías y a las empresas.

Es así que, el ámbito de estudio del bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional corresponde a la Psicología positiva, definida por (Seligman, 1999) como “el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología.” En palabras de (Gable & Haidt, 2005) “es el estudio de las condiciones y procesos, que contribuyen al florecimiento o funcionamiento positivo de la gente, los grupos y las instituciones.” Igualmente (Vera) dice que “se trata de una reciente rama de la psicología que, a través de la investigación científica, busca comprender los procesos, que subyacen a las fortalezas y emociones positivas del ser humano.

Por lo cual de la psicología positiva, se evidencia la importancia de establecer dentro de la organización las condiciones necesarias para generar ambientes de satisfacción laboral, donde se refuerce de manera positiva a los empleados, a razón de visibilizar sus cualidades humanas y los rasgos positivos que permitan alcanzar un estado de completo bienestar, lo cual se traduce en la mejora de su desempeño, y se refleja en individuos más complacidos respecto a su entorno y condiciones de trabajo y por tanto, más eficaces y eficientes, identificados con los intereses de la organización y que es, en definitiva, alcanzar el éxito, manifestado en excelentes niveles de rentabilidad y productividad.

Adicionalmente existe en la actual modalidad laboral el impacto del síndrome de desgaste profesional puede dividirse en 3 aspectos: Psicológicas; problemas de negativismo, depresión, culpabilidad, ansiedad, cólera, baja tolerancia a la frustración, abuso de alcohol o drogas; Contexto organizativo: disminución del rendimiento, negativismo y falta de motivación hacia el trabajo, insatisfacción, ausentismo, retrasos y largas pausas del trabajo, y disminución del compromiso; Contexto ambiental: actitudes negativas hacia la vida en general, disminución de la calidad de vida personal y familiar (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, & Bejarano, 2009).

Debido a estos nuevos esquemas laborales, en la publicación de (Chávez, 2020) determina que “la mayor parte de las personas que están ejerciendo sus labores en sus domicilios, han presentado dificultades para balancear los quehaceres domésticos con las necesarias para lograr sus objetivos laborales”, una problemática que registra un porcentaje superior en el caso de las mujeres con 54% mientras que en los hombres es del 46%.

Mientras que las relaciones entre directivos y trabajadores han ido variando en un continuo que va desde ver y observar lo que se hace, de control y supervisión de las tareas y funciones, a una dirección basada en objetivos y en la evaluación del rendimiento alcanzado. Esta evaluación se afianza con la distancia provocada por el teletrabajo. La proximidad física fortaleció la autoridad

del líder, la distancia provocada por la tecnología genera la necesidad de reorientar la relación con los colaboradores. Ahora se va a tener que basar en la confianza mutua, en la flexibilidad, en la negociación y en protocolos de comunicación. El líder deviene también mentor que fomenta el autodesarrollo del colaborador e incentiva la asunción de responsabilidades en el papel desempeñado (Martinez Moran, 2020)

Así mismo en Ecuador a través del (Ministerio de Trabajo, 2020), en el artículo 5, del derecho a la desconexión, deja expuesto que una vez finalizada la jornada de trabajo, el empleador garantizará el derecho a la desconexión del trabajador, el cual será de al menos doce horas continuas en un periodo de veinte y cuatro horas; y, durante el cual el empleador no podrá establecer comunicaciones con el teletrabajador, no fomentar órdenes u otros requerimientos, salvo en el caso que se verifique una o más circunstancias previstas en el artículo 52 del Código del Trabajo. Con lo cual se deja normado que el descanso se mantiene al igual que se realizaba en la modalidad presencial y conlleva a precautelar un óptimo desempeño laboral.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Tipo de investigación

El presente artículo es de naturaleza descriptiva, de acuerdo con (Hernandez Sampieri, 2014) en los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas.

La investigación descriptiva según (Bernal, 2010) es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes de en la actividad investigativa, en

los trabajos de grado, pregrados y en muchas maestrías, debido a que reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guisa, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, hechos, etcétera. Este tipo de investigación soporta principalmente técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

Método de la investigación

Este artículo se desarrolla con un enfoque cuantitativo, para reconocer y analizar el desempeño laboral del departamento de recursos humanos de Ecuadorian american call center, y según (Hernandez Sampieri, 2014) bajo este enfoque, se representa como dijimos un conjunto de procesos es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna fase.

Diseño de investigación

Según (Hernandez Sampieri, 2014), la gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo; por lo cual el artículo que venimos revisando tendrá a través de investigación no experimental que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en lo que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; y con corte transeccional – exploratorio, descriptivo.

Unidad de análisis

Población

El total de la población son los 9 colaboradores del departamento de recursos humanos, en lo cual se encuentra incluida el jefe del área a encuestar, por lo cual se incluye como está integrado:

Integrantes del Departamento de Recursos Humanos

Cargo	# de colaboradores
Jefe de Talento Humano	1
Coordinadora de Talento Humano	1
Analista de selección	1
Auxiliar de Talento humano	1
Conserjes	2
Tecnico SSO	1
Medico Ocupacional	1
Trabajador Social	1
Total colaboradores Dpto Recursos Humanos	9

Fuente: Ecuadorian American Call Center

Muestra

La muestra del presente artículo es de tipo probabilístico contemplando el método de muestra aleatoria simple, es la más sencilla solo el azar decide. Se utilizan los métodos de lotería o los números aleatorios para seleccionar los elementos, las conclusiones pueden ser para toda la población si la muestra es representativa. Se requiere tener un listado de los elementos de la población o un mapa del área, cuando la unidad de muestreo es la vivienda.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizará es un cuestionario que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis, (Hernandez Sampieri, 2014). Así como también una entrevista personalizada al jefe del área de recursos humanos.

Método

Para la realización de este artículo, se seleccionó a la empresa Ecuadorian American Call Center, departamento de Recursos Humanos, con lo cual se aplicaron 8 encuestas a quienes integran este departamento; pero para poder construir el presente artículo, se decidió identificar cuáles son los factores más importantes que tienen mayor influencia en el desempeño laboral; que se ha identificado

a través de objetivos específicos que conllevan a elaborar el instrumento de encuestas, que consta de 18 preguntas de opciones múltiples que nos brindan la facilidad en el manejo de la información que nos arrojen una vez aplicadas las encuestas, para así poder obtener una captura más ordenada y desglosada en el software de análisis.

Los datos que se obtengan en el presente artículo serán procesados y organizados en tablas y figuras estadísticas según las variables y dimensiones.

El siguiente artículo tiene las siguientes variables:

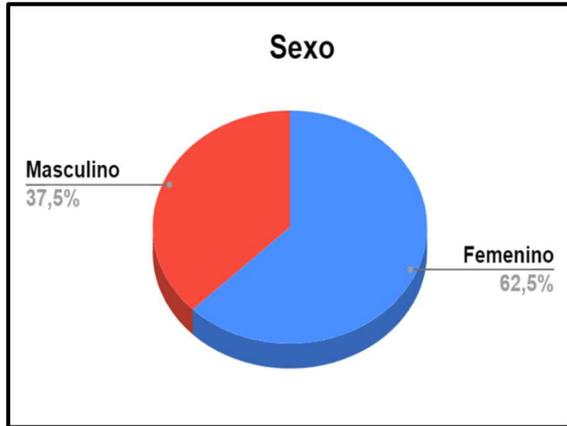
- Datos socioeconómicos, es básico reconocer si viven con hijos, pareja, adulto mayor, o solos; así como también conocer el nivel educativo.
- Detalles de los horarios laborales realizados durante la pandemia de covid19.
- Aspectos concernientes a las herramientas tecnológicas con las que cuenta en el hogar para poder desarrollar sus actividades laborales, esto conlleva a conocer si es que dispone de Internet, ordenador fijo o portátil, Tablet o celular.
- Relaciones personales con su pareja, si la pareja trabaja o no, si las actividades del hogar son realizadas junto con su pareja o no, si tienen hijo(s) conocer si realizan escolaridad virtual o no.

Resultados

El departamento de recursos humanos de Ecuadorian American Call Center está integrado en un 62,5% por personal femenino y el 37,5% por personal masculino; de lo cual el 12,5% se encuentran casados y el 87,5% solteros (grafico No. 1 y 2).

Gráfico No.1

Gráfico No.2



Elaboración: Diseño propio

Uno de los factores que hemos analizado son los aspectos de las herramientas de tecnología y comunicación, basado en que la modalidad de Teletrabajo conlleva a disponer de internet y un equipo de computación o sus derivados, al consultar sobre estos materiales en la encuesta se determina que el 62,5% del personal de recursos humanos dispuso de un equipo de computación (laptop) en forma inmediata en el mismo porcentual, así como de acceso a internet lo cual se evidencia en los gráficos que se anexan grafico No. 3, 4 y 5.

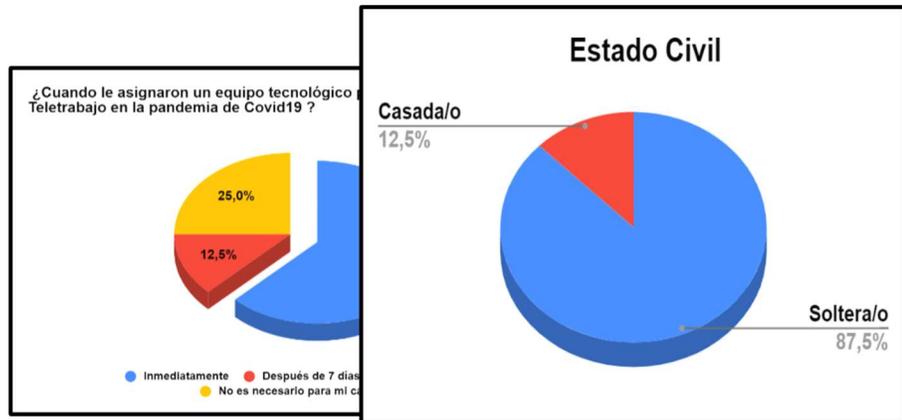


Gráfico No 3

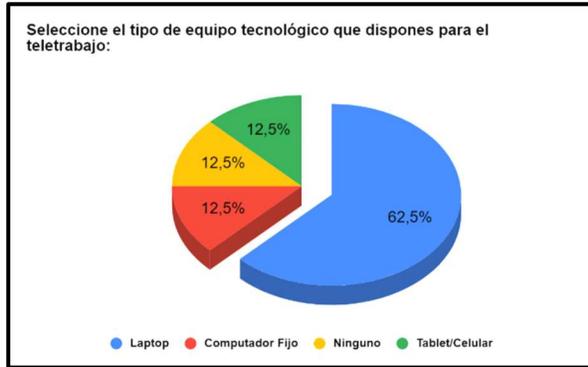


Gráfico No. 4

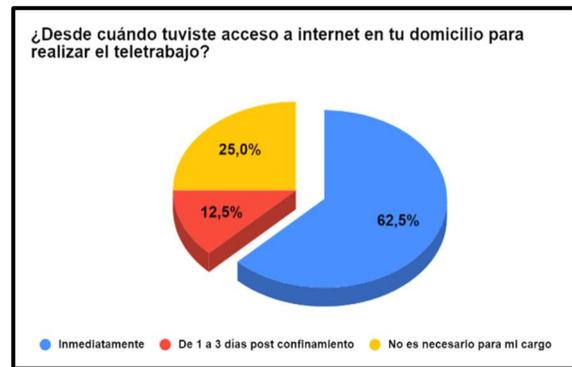


Gráfico No. 5

Elaboración: Diseño propio

Sin embargo, el acceso al software que dispone la empresa Ecuadorian American Call Center no tuvo habilitación inmediata a sus programas para la ejecución de sus actividades, el 25% de los encuestados fueron los primeros en realizar actividades desde el software, aunque también se puede observar que un 12.5% no requirió de acceso para sus actividades, Grafico No.6; pero el equipo de recursos humanos siempre dispuso desde sus domicilios estabilidad en sus conexiones de internet.

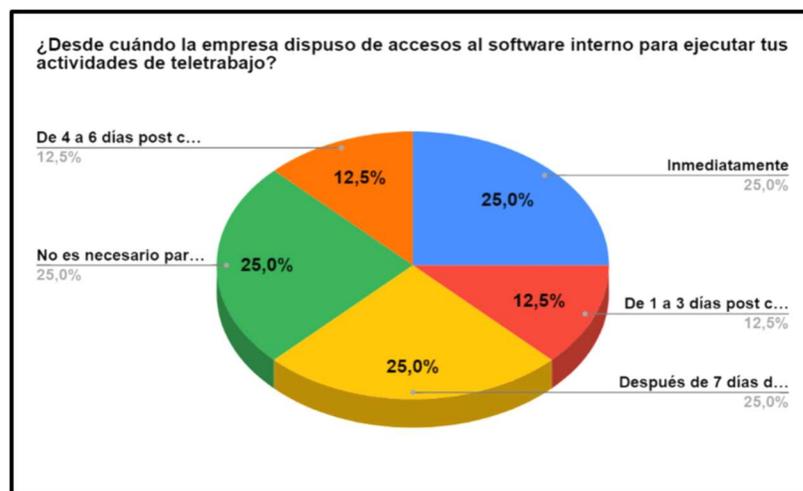


Gráfico No. 6

Elaboración: Diseño propio

Con respecto a las comunicaciones internas y externas realizaron el manejo de chats grupales de Whatsapp, meeting a través de Zoom y correos electrónicos en un 75% con lo cual se estuvo

identificando y notificando en forma oportuna sus actividades, así como la revisión y evaluación a los diferentes departamentos que integran la empresa, observar grafico No. 7.

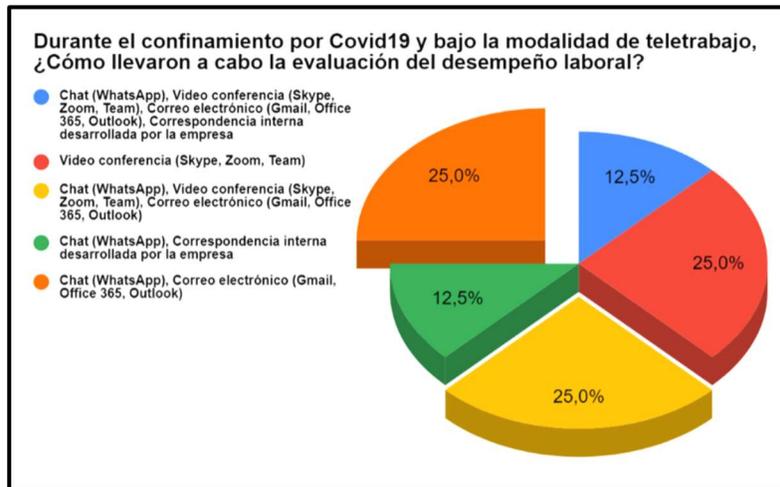


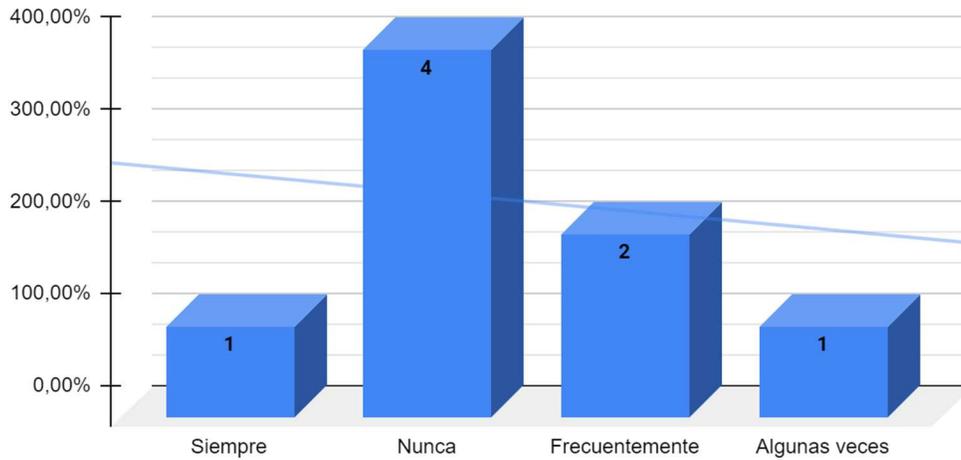
Gráfico No. 7

Elaboración: Diseño propio

Otro de las competencias evaluadas en la encuesta son las concernientes a las actitudes personales y sociales, que como hemos revisado y según lo cita (Robbins, 2004) la inteligencia emocional cumple una función importante en el desempeño laboral, estas son un conjunto de capacidades y habilidades y competencias que no son cognoscitivas y que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y precisiones de su entorno. Está compuesta por cinco dimensiones; Conciencia, estar al tanto de lo que uno siente; administración personal, capacidad de manejar emociones e impulsos propios; motivación, capacidad de persistir ante reveses y fracasos; empatía, capacidad de percibir lo que sienten los otros; habilidades sociales, capacidad de manejar las emociones de los demás.

En este segmento observamos que la actividad familiar del 40% de los empleados de recursos humanos no tuvieron interferencia de sus familiares o de quienes viven junto a ellos. Gráfico No.8

A raíz del confinamiento tú actividad familiar interfirió en tus actividades de teletrabajo.



Recuento de [A raíz del confinamiento tú actividad familiar interfirió en tus actividades de tel...

Gráfico No. 8 Elaboración: Diseño propio

Así mismo se identifica que el 62,5% del personal mantiene buenas relaciones con sus compañeros de área y por ende con todos quienes integran la empresa. Gráfico No. 9.

Gráfico No. 9



Adicionalmente como parte la revisión y evaluación del desempeño laboral, se procedió a realizar una entrevista a la Jefe de Talento Humano, de Ecuadorian American Call Center a fin de reforzar los resultados de la encuesta.

1. ¿Cómo considera ud que empresas como los call center, han podido manejar el nuevo esquema laboral llamado Teletrabajo?

Se debe en mayor parte al trabajo en equipo de las diferentes áreas de la empresa. Fue de vital importancia contar con líderes comprometidos en el área de sistemas que permitieran realizar cambios desde el momento que se notificaba los primeros casos de COVID-19 en el país.

Se trabajó constantemente en desarrollo de varias estrategias de teletrabajo y se seleccionó la que mejor resultados aportaba a todos los involucrados, además la empresa mantuvo la consigna de brindar apoyo a los colaboradores que no poseían equipos tecnológicos acorde a los requerimientos de los clientes.

La inclusión en el teletrabajo se realizó de forma paulatina para evitar congestión y la exasperación de los agentes ante la nueva modalidad de trabajo.

2. ¿Qué desafíos tuvo que enfrentar Ecuadorian American Call Center, para mantener un óptimo desempeño laboral?

En algunos casos encontramos signos de estrés y etapas tempranas de ansiedad, el confinamiento generó cambios abruptos en la personalidad de los colaboradores, algunos tuvieron que enfrentar dramas familiares, muertes de vecinos o amigos muy queridos.

Sumado a la parte humana, también se encontraron barreras en el área tecnológica, la conexión de internet no era la óptima, generando mayor ansiedad.

Cabe recalcar que el mayor reto enfrentado fue mantener la calidad del servicio al cliente, mientras se conocían las limitaciones de los colaboradores, por lo cual se trabajó con apoyo psicológico, acompañamiento y flexibilidad.

3. ¿Cree ud, que Ecuadorian American Call Center ha realizado un acertado equilibrio en las actividades de sus colaboradores para evitar sobrecarga laboral?

La empresa ha intentado respetar los horarios de trabajo y en cuanto se dio autorización para la recuperación de horas no laboradas se priorizó horarios para los colaboradores que tenían responsabilidades familiares y universitarias.

Los horarios de trabajo incluyendo las recuperaciones fueron diseñados para permitir actividades personales del colaborador y brindar el apoyo a la gestión para evitar sobrecargas.

Hasta el día de hoy hemos recuperado un 85% de las horas no laborados y se está planteando nuevas formas de contribución a la empresa para compaginar la vida personal y el desempeño laboral.

Fuente: Msc Diana Hidalgo, Jefe de Talento Humano, Ecuadorian American Call Center

Elaboración: Diseño Propio

CONCLUSIONES

Habiéndose realizado encuestas al equipo de colaboradores integrado por 8 empleados de la empresa Ecuadorian American call center, se ha podido observar en los 3 segmentos de la exploración que el desempeño laboral no depende únicamente de una medición técnica, establecida con fichas contempladas en los estudios realizados durante décadas.

El empleado a través de nuevos esquemas laborales llamado teletrabajo, ocasionado por una situación impredecible causada por la pandemia Covid19, ha permitido a las empresas y organizaciones a nivel mundial, enfocarse en mantener comunicaciones efectivas, ágiles y asertivas con sus equipos, con el objetivo de comprobar que la capacidad laboral no está fija a un espacio físico llamado oficina. Se ha colocado un hito en la historia de Sudamérica, donde carecemos de herramientas tecnológicas de primera línea, así como de esquemas familiares antiguos, encontrar mecanismos que permitan un desempeño laboral estable sin que afecte las actividades de las empresas.

Las perspectivas post covid19 se enfocan hacia departamentos de recursos humanos ágiles, cercano a los colaboradores y con una comunicación fluida, identificando y actualizando con regularidad aspectos como el estado de salud del personal, así como captando las necesidades del equipo para lograr ritmos laborales similares a los ejecutados antes del Covid19.

Mientras que, en la parte de tecnología, se prevea que se garantice un funcionamiento estable del trabajo remoto, actualizando los dispositivos de software y hardware que permitan apoyo a los colaboradores sujeto siempre a una estricta confidencialidad.

Los esquemas tradicionales han claudicado, la transformación laboral se ha iniciado bajo un nuevo esquema, orientado adaptarse a los cambios, con una capacidad absoluta para innovar con mejores y mayores programas eficaces y políticas nuevas específicas que resalten lo mejor de los empleados y también considerando una protección sanitaria de bioseguridad que permite un retorno seguro a las instalaciones de la empresa.

Finalmente es sumamente importante identificar los líderes de cada área, quienes tendrán un rol y papel clave de participación ante la nueva normalidad laboral, generando empatía, con capacidad de guiar y crear claridad ante la incertidumbre que se pueda generar con el personal. El trabajo remoto funcionará bajo un escenario de confianza y optimismo, fomentando una colaboración activa y participativa e impulsando un amplio sentido de pertenencia y contribución para con la empresa, lo cual se evidenciará con un alto desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Alles, M. A. (2005). Desempeño por Competencias. En M. A. Alles, *Desempeño por competencias evaluacion de 360°* (pág. 27). Buenos Aires: Garnica.

Barrios-Borjas, D., Bejar-Ramos, V., & Cauchos-Mora, V. (18 de 06 de 2020). https://www.gacetamedicademexico.com/portadas/gmm_20_156_4.pdf#page=111. Obtenido de https://www.gacetamedicademexico.com/portadas/gmm_20_156_4.pdf#page=111.

Bernal, C. A. (2010). *Metodologia de la investigacion. Tercera Edicion*. Colombia: Pearson Educacion.

Cepal, C. (2020). *America Latina y el Caribe ante la pandemia del Covid-19 Efectos economicos y sociales*. America Latina y el Caribe.

- Chávez, A. (21 de 09 de 2020). Salario Emocional: ¿Qué es y porqué se vuelve más necesario en tiempos de Covid-19? *Expreso.ec/buenavida/trabajo*.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. En I. Chiavenato, *El Capital humano de las organizaciones novena Edicion* (pág. 202). Mexico: Mc Graw Hill.
- Deloitte . (2020). *El impacto económico de COVID-19 (nuevo coronavirus)* . Obtenido de COVID-19 podría afectar a la economía mundial de tres maneras principales:
<https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/strategy/articles/el-impacto-economico-de-covid-19--nuevo-coronavirus-.html#>
- Gable & Haidt, S. J. (2005). *What (and why) is positive psychology* (Vol. 9). NY: Review of General Psychology .
- Gomez, H., Guzman, B., & Bastidas, L. (08 de 07 de 2020). *www.sintec.com*. Obtenido de sintec-uploads.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2020/07/08135515/Pandemia-sin-amnesia.pdf
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Martinez Moran, P. C. (2020). Cinco cambios en las relaciones laborales provocados por el coronavirus. *Revista Gestion* .
- Ministerio de Trabajo. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-181*. San Francisco de Quito.
- NU. CEPAL, C. (07 de 04 de 2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19.
- OIT, O. I. (2020). https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang--es/index.htm. Obtenido de www.ilo.org.com
- OPS. (2020). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Orellana Aldana, O. (2020). Pandemia Economica por Covid-19. *Revistica Cientifica Internacional, Vol. 3, No. 1, 7*.
- R. Wayne Mondy, S. (2010). *Administracion de Recursos humanos decimoprimer edicion*. En S. R. Wayne Mondy, *Administracion de Recursos humanos decimoprimer edicion* (pág. 239). Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional 10a ed.* En *Comportamiento Organizacional 10a ed.* México: Pearson Educacion, Mexico 2004.
- Seligman, M. (1999). *The presidents address*. (54 ed.). Annual Report American Psychologist.
- Tizon, J. (2020). Salud emocional en tiempos de pandemia. Reflexiones urgentes. Barcelona, España.

UNICEF, F. d. (2020). *COVID-19: Mas del 95 por ciento de niños, niñas y adolescentes está fuera de las escuelas en America Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.unicef.org/lac/comunicados-prensa/covid-19-mas-del-95-por-ciento-de-ninos-y-niñas-esta-fuera-de-las-escuelas>

UTPL. (1 de Mayo de 2020). *COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza*. Obtenido de COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza: <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>

Vega, N. V., Sanabria, A. M., Domínguez, L. M., Osorio, C. M., & Bejarano, M. M. (2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*.

Vera, B. (s.f.). *Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología*.

Anexo 1

Cuestionario

Desempeño laboral de Recursos Humanos de Ecuadorian American Call Center

En el siguiente cuestionario, presentamos una lista de situaciones que pueden haberse presentado a raíz del confinamiento por cuarentena por la pandemia COVID19. Estamos interesados en conocer cual fue el desempeño laboral bajo la modalidad de teletrabajo. Sus respuestas se manejarán con estricta confidencialidad; por lo cual solicitamos que marque con una X la respuesta con la ud se sienta identificado.

Nº Desempeño laboral

Aspectos Tecnológicos y de Comunicación		
1	¿Al inicio de la pandemia de Covid19 dispuso de un equipo tecnológico para sus actividades de Teletrabajo?	
		Marque X
	a) Inmediatamente	
	b) De 1 a 3 días post confinamiento	
	c) De 4 a 6 días post confinamiento	
	d) Después de 7 días de confinamiento	
2	Seleccione que tipo de equipo tecnológico dispuso para el teletrabajo:	
		Marque X
	a) Computador Fijo	
	b) Laptop	
	c) Tablet/Celular	
	d) Ninguno	
3	¿Dispuso de acceso a Internet en su domicilio para realizar el teletrabajo?	
		Marque X
	a) Inmediatamente	
	b) De 1 a 3 días post confinamiento	
	c) De 4 a 6 días post confinamiento	
	d) Después de 7 días de confinamiento	
4	La empresa dispuso de accesos a su software para ejecutar su actividad de teletrabajo	
		Marque X
	a) Inmediatamente	
	b) De 1 a 3 días post confinamiento	
	c) De 4 a 6 días post confinamiento	
	d) Después de 7 días de confinamiento	
5	La estabilidad de conexiones inalámbricas de internet permitieron el acceso y trabajo correcto de sus actividades	
		Marque X
	a) Estable	
	b) Intermedio	
	c) Inestable	
6	Durante el confinamiento por Covid19 y bajo la modalidad de teletrabajo, como llevaron a cabo la evaluación del desempeño laboral	

		Marque X
	a) chat (WhatsApp)	
	b) Video conferencia (Skype, Zoom, Team)	
	c) Correo electrónico (Gmail, Office 365, Yahoo!)	
	d) Correspondencia interna desarrollada por la empresa	

Competencias actitudinales y sociales		NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE
		0	1	2	3
7	A raíz del confinamiento tú actividad familiar interfirió en tus actividades de teletrabajo				
8	Durante tu actividad de teletrabajo tuviste el apoyo de tu pareja (cónyuge) o de asistencia domestica				
9	En los días de confinamiento y teletrabajo tus				

	hijos realizaron educación virtual				
10	Durante esta modalidad de trabajo brindaste apoyo a tus compañeros de área o de otras áreas				
11	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus familiares directos e indirectos durante este confinamiento				
12	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo				

Competencias de capacidad técnica		NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
		0	1	2	3
14	El equipo de tú área de labores tuvieron el acompañamiento de su jefe directo durante la modalidad de teletrabajo				
15	Durante el confinamiento colaboraste en el diseño estratégico de comunicación de esquemas de teletrabajo				
16	Consideras que hubo flexibilidad desde la empresa para manejar horarios de actividades de teletrabajo				
17	Observaste que desde el inicio existió una comunicación ágil entre empresa y colaboradores con directrices claras del teletrabajo				

18	Se implementaron medidas concretas del plan de retorno a oficina en forma oportuna				
----	--	--	--	--	--

Anexo 2

Preguntas de la entrevista para la Jefe de Talento Humano de Ecuadorian American Call Center

1. ¿Cómo considera ud que empresas como los call center, han podido manejar el nuevo esquema laboral llamado Teletrabajo?

2. ¿Qué desafíos tuvo que enfrentar Ecuadorian American Call Center, para mantener un óptimo desempeño laboral?

3. ¿Cree ud, que Ecuadorian American Call Center ha realizado un acertado equilibrio en las actividades de sus colaboradores para evitar sobrecarga laboral?