

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC

FACULTAD DE PREGRADO

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**ESTUDIO DE CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE ALORICA,
DENTRO DE LA CAMPAÑA DIRECTV, DURANTE LA PANDEMIA COVID19 Y
TRABAJO EN CASA**

SUSTENTADO POR:

CYNTHIA YAMILETH ROMERO SERRANO	614111240
KENDY MELISSA CASTRO ERAZO	61441761
MIGUEL ANGEL VILLEDA TABORA	617111105

PREVIA INVESTIDURA AL TITULO DE:

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

SAN PEDRO SULA

HONDURAS, C.A.

**24 DE OCTUBRE TERNA/30 DE OCTUBRE ENTREGA DE INFORME DE
PRÁCTICA, 2020**

**CENTRO UNIVERSITARIO
TECNOLÓGICO CEUTEC**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVE REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ

VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ

DIRECTORA ACADÉMICA

CEUTEC, CAMPUS SAN PEDRO

SULA

MARIA ROXANA ESPINAL

SAN PEDRO SULA

HONDURAS, C.A.

**24 DE OCTUBRE TERNA/30 DE OCTUBRE ENTREGA DE INFORME DE
PRÁCTICA, 2020**

**ESTUDIO DE CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE
ALORICA, DENTRO DE LA CAMPAÑA DIRECTV, DURANTE LA
PANDEMIA COVID19 Y TRABAJO EN CASA**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

ASESOR METODOLOGICO:

ROGER ISMAEL MARTINEZ LAGOS

ASESOR TEMATICO:

NESTOR FARID ARIAS

TERNA EXAMINADORA:

**MARIA ELENA LICONA LARA
KAREN ELENA SOLORZANO CACERES**

SAN PEDRO SULA

HONDURAS, C.A.

**24 DE OCTUBRE TERNA/30 DE OCTUBRE ENTREGA DE INFORME DE
PRÁCTICA, 2020**

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado en primer lugar a nuestros padres, sabemos que una parte de este logro es gracias a los esfuerzos que han hecho ellos por nosotros para vernos realizados profesionalmente, por educarnos y enseñarnos que toda meta requiere de disciplina y la fe puesta en Dios.

Este proyecto es dedicado también a nuestros catedráticos y a nosotros mismos, este es el momento donde nos damos cuenta lo lejos que hemos llegado gracias a los docentes que nos impartieron clases que nos apoyaron para dar la milla extra y los esfuerzos que hemos puesto de nuestra parte para lograr este esperado éxito.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos principalmente a Dios, que nos ha permitido culminar este logro importante de nuestras vidas como profesionales y siempre será la esencia para alcanzar cada uno de nuestros sueños.

Brindamos un agradecimiento también a nuestros padres, porque es el instrumento que Dios utiliza para que nos guíen y sean un apoyo incondicional. Por sus constantes consejos, sacrificio es el resultado por lo que hemos logrado hasta aquí, ser profesionales y personas correctas.

Les agradecemos infinitamente a cada uno de nuestros catedráticos y compañeros (as) de Ceutec, también fueron un apoyo importante a lo largo de nuestra carrera académica, los conocimientos compartidos, las motivaciones que ayudaron al crecimiento profesional.

ESTUDIO DE CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE ALORICA, DENTRO DE LA CAMPAÑA DIRECTV, DURANTE LA PANDEMIA COVID19 Y TRABAJO EN CASA

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe corresponde al proyecto final de graduación de la carrera de Licenciatura en Recursos Humanos del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC), dicho proyecto se desarrolla en Alorica en la campaña DirecTv, un call center especializado en outsourcing de servicio al cliente y ventas, Alorica está posicionada en toda Latinoamérica. Actualmente tiene seis (6) años de estar operando en Honduras y se encuentran ubicados en Altia Business Park en la ciudad de San Pedro Sula.

Se desarrolló el análisis del clima laboral en los colaboradores de Alorica específicamente en la campaña de DirecTv, dicho estudio se inició desde la aparición del COVID-19 y el impacto que provoco en los colaboradores desde el confinamiento y la implementación de la nueva modalidad trabajo en casa, el enfoque se centró en tres (3) factores importantes; la salud, economía y educación, desde luego se da a conocer algunas recomendaciones sobre cómo cuidar el talento humano y salud de los colaboradores durante la pandemia del COVID-19.

ABSTRACT

This report corresponds to the final graduation project of the bachelor's degree in Human Resources from the Technological University Center (CEUTEC), this project is developed in Alorica in the DirecTv campaign, a call center specialized in outsourcing customer service and sales, Alorica is positioned throughout Latin America. It currently has six (6) years of operating in Honduras and is located in Altia Business Park in the city of San Pedro Sula.

The analysis of this work environment in Alorica employees was developed specifically in the DirecTv campaign, the study began with the appearance of COVID-19 and the impact it caused on employees from the confinement and implementation of the new modality work in home, the focus was on three (3) important factors; health, economy and education, of course some.

Índice

CAPITULO I	1
1.1. INTRODUCCION.....	1
CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.1 ANTECEDENTES.....	3
2.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	6
2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACION.....	9
2.4 JUSTIFICACION	10
CAPITULO III OBJETIVOS.....	11
OBJETIVO GENERAL.....	11
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
CAPITULO IV MARCO TEÓRICO	12
CLIMA LABORAL EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS	13
Impacto en la salud.....	13
Impacto en la economía y el mundo del trabajo	14
Impacto en la educación	14
Modelo de jerarquía de ERC	16
Diferencias entre la pirámide de Maslow y la de ERC	16
CAPITULO V METODOLOGIA	17
5.1 CONGRUENCIA METODOLOGICA.....	17
5.2 MATRIZ METODOLOGICA.....	18
5.3 ENFOQUE Y METODOS.....	18
Ilustración 8 Enfoque metodológico.....	19
5.4 ALCANCE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	19
5.4.1 Población.....	20
5.4.2 Muestra.....	20
5.5 UNIDAD DE ANALISIS Y RESPUESTA	21
5.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	21
5.6.1 Técnicas.....	21
5.6.2 Instrumentos.....	21
5.7 FUENTES DE INFORMACIÓN	22
5.7.1 Fuentes de información primarias	22
5.7.2 Fuentes de información secundarias	22
5.7.3 Limitaciones de la investigación	23
5.8 CRONOLOGÍA DEL TRABAJO.....	23
CAPITULO VI RESULTADOS Y ANALISIS	24

Resultados de la encuesta	28
Resultado 1: Aspectos físicos afectados por la pandemia COVID 19.....	28
Resultado 2: Aspectos físicos afectados por el trabajo en casa	28
Resultado 3: Ausentismo por el trabajo en casa	29
Resultado 4: Aspectos de relación.....	29
Resultado 5: Adaptabilidad al cambio	30
Resultado 6: Espacio de trabajo.....	30
Resultado 7: Herramientas de trabajo.....	31
Resultado 8: Lugar de trabajo.....	32
Resultado 9: Recursos.....	32
Análisis de los datos según genero	32
Análisis de los datos según la edad.....	37
ANALISIS DE COSTO – BENEFICIO	42
Conclusión preguntas de investigación	43
CAPITULO VII RECOMENDACIONES	44
CAPITULO VIII CONCLUSIONES.....	45
Bibliografía	47
CAPITULO IX ANEXOS.....	50
Encuesta.....	50

Índice de Tablas

Tabla 1 Congruencia metodológica.....	182
Tabla 2 Cronologia	238
Tabla 3 Población Evaluada.....	24
Tabla 4 Edad de la población.....	25
Tabla 5 Edad por sexo	25
Tabla 6 Nivel educativo.....	26
Tabla 7 Estado Civil.....	27
Tabla 8 Aspectos físicos afectados por la actual pandemia según genero.....	33
Tabla 9 Aspectos físicos afectados por el trabajo en casa según genero	35
Tabla 10 Aspectos interpersonales afectados según genero	35
Tabla 11 Adaptabilidad de trabajo en casa según genero	36
Tabla 12 Aspectos físicos afectados por la actual pandemia según edad	37

Tabla 13 Aspectos físicos afectados por la modalidad de trabajo en casa según edad	38
Tabla 14 Consideración de ausentismo por trabajo en casa según edad.....	38
Tabla 15 Aspectos interpersonal afectados según edad	39
Tabla 16 Adaptabilidad de trabajo en casa según edad.....	40
Tabla 17 Plan de acción.....	41
Tabla 18 Costo del estudio	42

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Trello	5
Ilustración 2: Asana	5
Ilustración 3: Monday.com.....	6
Ilustración 4: Zoom.....	12
Ilustración 5 Enfoques	12
Ilustración 6 Enfoque nueva normalidad.....	15
Ilustración 7 Pirámide de ERC	16
Ilustración 8 Enfoque metodológico.....	19

GLOSARIO

Abrupta: Escarpado, quebrado o de difícil acceso. (Real Academia Española, 2019)

Adaptación: Es un proceso de acomodación o ajuste de una cosa, u organismo, o hecho, a otra cosa, ser o circunstancia. Son cambios que se operan en algo, con motivo de agentes internos o externos. (DeConceptos.com, s.f.)

Call Center: Es una noción de la lengua inglesa que puede traducirse como centro de llamadas. Se trata de la oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico. (Definicion.DE, s.f.)

Ergonomía: Es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona. (Asociacion Española de Ergonomia , s.f.)

Irrupción: Acometimiento impetuoso y repentino. (Real Academia Española, 2019)

Resiliencia: “Es la resistencia frente a la adversidad junto a la capacidad para reconstruirse saliendo fortalecido del conflicto lo que caracteriza a la resiliencia”. (Santos, 2016)

Telecomunicación: Son el intercambio de información a distancias considerables por medios electrónicos y se refieren a todos los tipos de voz, datos y video. (TelecTronica, 2018)

Encuesta: La encuesta es el método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Tienen una variedad de propósitos y

se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Teoría de ERC: Es la reformulación del modelo de Maslow agrupando las necesidades de los individuos en tres (3) categorías y trata de reformular las relaciones jerárquicas existentes entre ellas. (Psicología Online, 2018)

Pirámide de Maslow: Es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow, en dicha teoría Maslow enuncia la jerarquía de las necesidades humanas y como poder satisfacerlas, desde las más básicas a las más complejas. Esta teoría ha obtenido gran notoriedad tanto en el ámbito psicológico como en el publicitario. (DIRCOMFIDENCIAL , 2016)

CAPITULO I

1.1. INTRODUCCION

El presente informe tiene como objetivo principal el estudio del trabajo en casa, mediante la aplicación de herramientas estadísticas a los colaboradores de la empresa Alorica en la campaña Directv. Se busca identificar el impacto que ha generado desarrollar sus labores y determinar posibles conflictos que han surgido a causa de la pandemia.

En la actualidad y considerando los recientes cambios a los que el mundo se ha enfrentado debido a la pandemia surgida por COVID 19, la cual fue notificada por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019. (Organización Mundial de la Salud, 2020). En call center como Alorica ha significado un impacto en la calidad de servicio al cliente brindado por los agentes. La región de América Latina y el Caribe se han visto afectados un tercio de sus empleos y el PIB; y aunque la CEPAL ha elaborado un informe especial COVID- 19, donde brinda propuestas para enfrentar los efectos de la crisis en las empresas y los sectores productivos, el 2 de julio 2020, se ha estimado que en un aproximado 6 meses, 2,7 millones de empresas podrían cerrar sus operaciones lo que implica la pérdida de 8,5 millones de empleos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

Es evidente que para las áreas de Recursos Humanos la gestión de la crisis ha implicado un desafío, no solo por el impacto enorme que ha causado a la compañía sino porque pone a prueba la capacidad de adaptación, resiliencia, confianza y la comunicación eficiente que se debería realizar en cualquier organización.

Este documento, en su capítulo II aborda el planteamiento del problema, iniciando con los antecedentes donde describe los inicios del trabajo en casa y cómo este ha sido una opción

útil para el apoyo de las empresas en tiempos adversos. Aquí mismo se considera el enunciado del problema, donde se enfoca el estudio en el segmento de los call centers y el clima laboral del trabajo en casa.

Capítulo III se establecen los objetivos, tanto generales como específicos.

Dentro del Capítulo IV, se establece el marco teórico con referencias hacia el estudio del clima laboral en las organizaciones, y como este se ve afectado por los factores del entorno; en este estudio las variables a estudiar se pueden establecer por el trabajo en casa y la reciente pandemia de COVID19.

Estableciendo la congruencia metodológica de investigación está el capítulo V, donde se determinó en un enfoque mixto con características cualitativas y cuantitativas.

Obtención de resultados sobre la encuesta aplicada a los colaboradores de Alorica, podremos encontrar las variables que han intervenido para el desarrollo de sus funciones desde casa dentro del capítulo VI.

En capítulo VII se citan las recomendaciones realizadas a la empresa, en base a los resultados obtenidos de la investigación realizada.

Capítulo VIII, Conclusiones sobre el estudio realizado.

Anexos del informe considerados en el capítulo IX

CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES

El trabajo en casa no surgió como simple idea de unos pocos por las circunstancias radicales que se han presentado en los tiempos actuales ni por conclusión de unos millennials, es una idea que ha ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de los call centers.

La Revolución Industrial a pesar de representar un cambio en la forma de pensar y hacer negocios, mantuvo varios oficios desarrollados desde casa. Pero en ese contexto fue en el que él físico Jack Nilles trabajaba (remotamente, desde su casa, por cierto) en un sistema de comunicación para la NASA, mismo que bautizó como “Telecomunicación”. Proponía que trabajar desde casa tendría grandes beneficios, como liberar vialidades o aprovechar recursos no renovables: desde la energía, hasta el tiempo. Es a Nilles a quien se le acredita formalmente ser el padre del Home Office.

Alonso y Arébalos narran: “En la actualidad vivimos en un mundo donde uno se encuentra conectado virtualmente en todo momento, en el que siempre se está en contacto con algún objeto tecnológico, la vida en el mundo digital está incorporada en la vida cotidiana” (2011). Es así como las empresas tuvieron que adaptarse a este nuevo estilo de vida, creando una nueva modalidad que es conocida por el nombre de trabajo en casa o home office. **Alonso y Arébalos afirman:** “El internet ha cambiado y está cambiando la vida de la gente, y la seguirá cambiando en muchas formas, más o menos profundas, pero en todo caso definitivas” (Alonzo & Arebalo, 2011, pág. 12). Por esta razón, está comenzando a nacer una nueva forma de trabajo, que ya no implica tener que ir al lugar físico, como sería el ejemplo de una oficina, sino que se realiza el trabajo de manera online, desde las plataformas virtuales.

Se puede considerar que los colaboradores se ven beneficiados por ahorrarse tiempo y dinero en movilización, porque como sabemos, muchas personas que viven fuera de la ciudad o fuera del perímetro cercano a su trabajo, viajan a ella solo para desempeñar sus labores y luego de haber cumplido su jornada laboral, regresan a sus hogares. Esto implica un gasto diario, y a su vez un cansancio que se acumula día tras día, desencadenando posteriormente en enfermedades crónicas.

Esta forma de trabajo tan utilizada en los últimos años puede provocar en la persona cierta satisfacción al momento de comenzar a aplicarla en su vida cotidiana, debido a que siente el beneficio de estar en la comodidad de su hogar. Por el contrario, con el paso del tiempo, muchas veces uno deja de lado ciertos aspectos importantes de la vida, dando prioridad de manera inconsciente a su trabajo. Quedamos claros que la mayor parte del tiempo se pasa en familia trabajando desde su hogar, es correcto también decir que uno no deja de trabajar en ningún momento con esta modalidad, se tiene una continua dependencia. Es así como la persona comienza a estresarse, sacrificar momentos por cumplir y realizar de manera eficiente su trabajo. Ya no es algo más en su vida, sino que pasa a ser parte de ella y a ser una carga diaria de la que nunca se descansa. (Alonzo & Arebalo, 2011)

El trabajo en casa ha evolucionado como parte integral del desarrollo de las funciones integrales de las organizaciones; sin embargo, se debe determinar la forma más adecuada de cómo se implementa en las organizaciones y según el tipo de actividad que consideramos realizar.

Existen herramientas que ayudan a desarrollar el trabajo en casa, que apoyan la comunicación, coordinación y creatividad; como también orientadas a realizar un seguimiento de la productividad de los colaboradores y el estado de las tareas, de esta manera podemos considerar herramientas como:

Ilustración 1. Trello



Fuente: Fundación Universia, 30 de marzo 2020

Herramienta que permite que el colaborador y el responsable prioricen proyectos, comprueben en qué estado se encuentra cada tarea asignada y de esta manera poder lograr que sus asignaciones sean completadas de manera efectiva. El administrador podrá asignar tareas a cada miembro del equipo para distribuir de manera adecuada y homogénea el trabajo.

Ilustración 2: Asana



Fuente: Business Insider, 19 de marzo 2020

Plataforma en la que se puede gestionar trabajo desde casa que permite la priorización de tareas, y cumplir objetivos institucionales. Dentro de sus ventajas permite la asignación de tareas a cada colaborador con tiempo establecidos de inicio y finalización, permitiendo un feedback entre las partes.

Ilustración 3: Monday.com

Fuente: Tec Review, 19 de marzo 2020

Oficina virtual diseñada para que los colaboradores de la empresa generen material de interés común u opiniones independientemente el lugar del mundo en donde se encuentre. Su diseño permite el enlace con otras herramientas de automatización de tareas, y que brinde soluciones rápidas a los colaboradores y objetivos de la empresa.

Ilustración 4: Zoom

Fuente: Business Insider, 19 de marzo 2020

Aplicación de videoconferencia, en la que los participantes pueden interactuar, grabar conferencias, realizar transcripciones, brindando un contacto más directo con sus participantes.

2.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Los call centers nacen en 1962 de la necesidad de prestar un servicio inmediato al cliente. La fuerte innovación tecnológica y la expansión de internet hicieron que el servicio evolucione hacia lo que hoy se conoce como contact center.

Al principio, la función de los call centers era principalmente de carácter informativo y el servicio era accesorio a la oferta producto. Pero su utilización se expandió

considerablemente debido a dos factores principales: la fuerte competencia y la creciente demanda de los clientes solicitando asistencia por medio de una llamada. Pero los continuos cambios tecnológicos y el avance de internet introdujeron la creación de diversas soluciones cada vez innovadoras. Se ha intensificado el uso de los website, las aplicaciones empleadas desde los smartphones u otros dispositivos, además de comunicaciones vía IP que ahorran costos de llamadas, redes sociales tales como: WhatsApp, Zoom, todo esto manejado en forma integrada. (Conexión Esan, 2016)

Alorica es reconocido en 14 países, uno de ellos es Honduras, que tiene sus operaciones en la Altia Business Park, que es un parque industrial de alta tecnología ubicado en San Pedro Sula. Cuenta con el 70% de colaboradores dentro de compañías Fortune 500, siempre están innovando en la experiencia que les brindan a sus clientes en cada uno de sus centros de llamadas, buscando evolucionar. Cabe mencionar que Alorica posee diferentes proyectos ubicados también en Altia Business Park, entre ellos se encuentra la campaña Directv, un espacio de servicio al cliente que cuenta con 130 colaboradores, los cuales interactúan con clientes de Estados Unidos que tienen servicio de televisión satelital ya sea residencial o negocio.

Al tener 130 colaboradores, la campaña Directv está dividida en 8 equipos de hasta 22 agentes, con la finalidad de poder ofrecer apoyo y retroalimentación necesaria. Debido a la emergencia sanitaria COVID-19 por la cual el mundo está atravesando y que se está viendo afectado en salud, economía y nivel social, empresas y call centers como Alorica tuvieron que hacer trabajo desde casa cuando el gobierno de Honduras decretó cuarentena como una medida para reducir los contagios. Sin embargo, aunque a simple vista el hacer trabajo desde casa ya es una nueva modalidad a la cual muchos se están adaptando, precisamos identificar el clima laboral que actualmente mantienen los colaboradores de Alorica en la campaña de Directv.

El estrés laboral está considerado por la Unión Europea como el segundo problema de salud más frecuente y es la causa mayor de ausentismo en el mundo desarrollado. Las alteraciones que provoca en todos los sistemas psico- orgánicos son la causa de múltiples trastornos y enfermedades (Pablo R. Cólica, 2009). Hoy en día en muchas empresas atribuyen que el estrés laboral es solamente el físico o algo externo que afecte al colaborador. Aun cuando Alorica ha brindado los recursos y beneficios necesarios para que las actividades se realicen de manera normal durante la pandemia, lastimosamente se han presentado otros conflictos externos. El cambio radical de implementar trabajo desde casa como única alternativa, no se ha vuelto una opción sino una obligación que cada día es más difícil, en especial cuando no se tiene un espacio adecuado libre de distracciones, la falta de comunicación directa entre compañeros y supervisores origina que la información no sea transmitida de manera clara, y la baja conectividad de internet interfiere en el desempeño de sus labores, lastimosamente esta situación es perjudicial en cierta manera ya que los colaboradores al tener baja conectividad de internet o múltiples cortes de luz se ven enfrentados a laborar horas fuera de su turno establecido, para poder completar las 44 horas requeridas a la semana y no verse afectados con deducciones en sus planillas.

2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1. ¿Han logrado los colaboradores mantener un equilibrio profesional y personal al trabajar desde su casa?
2. ¿Se ha incrementado el estrés laboral de colaboradores al estar trabajando desde casa?
3. ¿Se han adaptado los colaboradores a diferentes plataformas para poder realizar reuniones, retroalimentación o solicitar asistencia?
4. ¿Los colaboradores han tenido las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?

2.4 JUSTIFICACION

Alorica ha permanecido en Honduras desde hace 5 años y en ese tiempo nunca se había tenido que enfrentar una situación aislada como lo es la pandemia que les llevó a tener que adaptarse al trabajo en casa, por ser esta una situación nueva, será necesario medir el clima laboral, ya que Alorica no cuenta en este momento con un método que le permita determinar el nivel de satisfacción laboral, y que le permitirá descubrir los aspectos críticos que requieren mejora, estos se han visto afectados por la falta de seguimiento oportuno de parte de sus supervisores, que brindaban una respuesta expedita a todos sus requerimientos.

Una comunicación clara pero contundente es la diferencia competitiva entre un negocio próspero y uno de bajos resultados. Y es que un plan estratégico de comunicación, tanto interna como externa, se constituye en el eje de acciones encaminadas a fortalecer las organizaciones. (Arias López, 2013). Al elaborar un estudio de clima laboral nos podría beneficiar y fortalecer la comunicación durante esta pandemia.

CAPITULO III OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Aplicar los conocimientos de desarrollo organizacional, logrados durante la vida académica, analizando las condiciones, entorno, y desempeño de los colaboradores de la campaña DirecTV de Alorica durante esta etapa de confinamiento realizando su trabajo desde casa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar qué elementos pueden contribuir a lograr un equilibrio profesional y personal en los colaboradores de Alorica, que trabajan en casa.
2. Analizar si los colaboradores han desarrollado niveles de estrés inquietantes al trabajar en casa en tiempos de pandemia.
3. Evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores con respecto a las herramientas brindadas para el desempeño de sus funciones durante la nueva modalidad de trabajo en casa.

CAPITULO IV MARCO TEÓRICO

Clima organizacional o laboral es el conjunto de características y factores que influyen dentro de una organización involucrando al equipo de trabajo y las formas de trabajar en equipo para el logro de los objetivos organizacionales con base a las conductas y el medio ambiente. (AliatUniversidades, s.f.)

Su estudio se ha venido desarrollando con los años, teniendo varios enfoques acerca del concepto de autores que han profundizado en el tema:

Ilustración 5 Enfoques

Enfoque subjetivo Halpin y Crofts (1962) Espirit y consideracion	Enfoque objetivo Forehand y Gilmer (1964) variables estructurales	Enfoque de sintesis Litwin y Stringer (1968) Efectos subjetivos	Enfoque Dessler (1976) efectos subjetivos
<ul style="list-style-type: none"> •Percepcion de las necesidades sociales •Si satisfacen y gozan del sentimiento de la labor cumplida •Comportamiento sustentado o emocionalmente distante 	<ul style="list-style-type: none"> •Tamaño •Estructura organizacional •Complejidad de los sistemas •Pautas de liderazgo •Direccion de metas 	<ul style="list-style-type: none"> •Sistema formal •Estilo informal de los administradores •Factores ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> •Ideas preconcebidas sobre si mismos

Fuente: Elaboración propia – datos recolectados de: AliatUniversidades

El clima laboral se ve influenciado por una multitud de variables, y además estas interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que estos hacen de esos diversos factores, esta, a su vez, influida por cuestiones internas y externas a ellos. Así, los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, educación y económicos que rodean la vida de cada persona, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa. (Viu Universidad, s.f.)

CLIMA LABORAL EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS

La irrupción del coronavirus a nivel mundial hizo que gran cantidad de personas se vieran obligadas a permanecer en sus hogares y adoptar distintas formas de trabajo remoto a raíz del aislamiento preventivo y otras medidas de combate al virus.

Monitorear el clima organizacional o laboral resulta una tarea central para todo equipo de recursos humanos. Las empresas deben estar atentas para ver lo que motiva a sus colaboradores, cuáles son sus temores y las cosas que les generan incertidumbre, para poder actuar rápidamente y neutralizar cualquier situación negativa. (Randstad Argentina, 2020). En este sentido, Recursos Humanos se ha tenido que enfrentar al reto de sostener una buena comunicación efectiva para evitar cualquier información que no sea válida, el estrés y las preocupaciones que puedan tener los colaboradores, como se mencionó anteriormente, la nueva modalidad de trabajo en casa se ha vuelto una obligación y alternativa práctica para las empresas, sin embargo, no todos los colaboradores cuentan con las herramientas requeridas e incluso algunos se ven afectados por otros factores:

Impacto en la salud

Tal como indica la Organización Mundial de la Salud (OMS) la amenaza del COVID-19 y el confinamiento están causando un fuerte impacto psicológico. Resulta esperable que el aislamiento, el distanciamiento físico, el cierre de escuelas y lugares de trabajo, generan emociones tales como estrés, ansiedad, miedo o soledad. (Medrano, y otros, 2020, pág. 12). Alorica como una empresa responsable con sus colaboradores, estableció el aislamiento y el trabajo en casa para reducir el contagio de COVID-19.

Impacto en la economía y el mundo del trabajo

Según la Organización Mundial del Trabajo (OIT) el 81% de los empleadores y el 66% de los trabajadores por cuenta propia viven y trabajan en países afectados por el cierre ordenado o recomendado de los lugares de trabajo, con graves repercusiones sobre sus ingresos.

Además del impacto económico, el mundo del trabajo se ha visto fuertemente transformado, muchas organizaciones han tenido que adaptarse rápidamente al trabajo remoto, constituyendo un desafío para los líderes y equipos de trabajo. Estos cambios también impactaron en las dinámicas familiares, observándose un aumento del conflicto familia-trabajo. El hecho de tener que afrontar los desafíos cotidianos con menos recursos ha aumentado los niveles de estrés laboral en todo el mundo. (Medrano, y otros, 2020, págs. 12-13). En este sentido, el trabajar desde la oficina resulta ser más fácil, ya que el colaborador aprende a desligar los problemas del trabajo con los de la familia.

Impacto en la educación

Según el Instituto Internacional de la UNESCO (Medrano, y otros, 2020, pág. 13) “Los estudiantes se han visto forzados a entrar una dinámica no planificada de clases a distancia, que afecta su vida cotidiana y la continuidad de sus aprendizajes. Quienes no hayan contado con una oferta de continuidad de calidad y con seguimiento individualizado, probablemente se irán desvinculando del ritmo académico y aumentando su riesgo de abandono del sistema”. Debido a la crisis sanitaria del COVID-19, algunas empresas se han transformado más a la tecnología, entre ellas las escuelas que han trasladado temporalmente el desarrollo de sus clases de manera online, brindando la oportunidad de seguir impartiendo conocimiento a sus alumnos de una forma segura, sin embargo, no todos pueden contar el recurso necesario para obtener dicho conocimiento.

Ergonomía

La abrupta migración de los lugares de trabajo hacia las casas debido a la pandemia rompió con la rutina de los trabajadores; este cambio influyó significativamente en la efectividad, rendimiento y la salud de quienes debieron adecuar en sus casas el puesto de trabajo. Es difícil tener control de los colaboradores de Alorica desde que se implementó el trabajo en casa, el no tener las condiciones ergonómicas como el espacio, equipo, herramientas y condiciones necesarias.

(Saenz, 2020) expone: “la ergonomía no solo analiza las características anatómicas, biomecánicas, antropométricas y fisiológicas como el gasto de energía del trabajador, sino que también tiene en cuenta la parte cognitiva del trabajador y los cambios en los procesos organizacionales como teletrabajo”. La pandemia ha impulsado a muchas empresas alrededor del mundo a innovar y reestructurar las formas de trabajo de millones de personas.

Ilustración 6 Enfoque nueva normalidad



Fuente: EY Construyendo un mejor entorno de negocios, agosto 2020

Modelo de jerarquía de ERC

Es una reformulación de la clásica teoría de la pirámide de necesidades propuesta originalmente por Abraham Maslow.

La pirámide de Maslow nunca ha estado exenta de polémica, por ser considerada poco demostrable a nivel científico y fundamentarse más en una visión teórica que no empírica. Desde que fue propuesta se han ido elaborando revisiones a esta teoría, siendo probablemente el modelo jerárquico ERC de Alderfer la propuesta más científica al modelo original. (Montagud Rubio , s.f.)

Ilustración 7 Pirámide de ERC



Fuente: La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales – Universidad Pontificia ICAI ICADE Comillas Madrid, 2015

Diferencias entre la pirámide de Maslow y la de ERC

Una de las diferencias que este modelo presenta en comparación con la de Maslow es la de que condensa los cinco niveles originalmente en solamente tres, haciendo referencia a necesidades de Existencia, de Relación y de Crecimiento, motivo por el cual esta teoría ha sido

denominada modelo ERC. No obstante, al igual que lo hace a pirámide de Maslow, en el modelo Jerárquico ERC de Alderfer estos niveles representan necesidad con un grado de prioridad variable.

En el caso de la pirámide de Maslow, se sostiene que no es posible satisfacer un nivel superior sin antes hacer satisfecho adecuadamente un nivel inferior.

El modelo o teoría de ERC plantea la posibilidad de satisfacer varios aspectos e varios niveles de formas simultáneas. No hay tanta rigidez en comparación con la pirámide de Maslow.

Si bien es cierto los tres niveles son universales, los individuos pueden priorizar de forma muy diferente unas determinadas necesidades.

La teoría de ERC es el principio de la frustración -regresión. De acuerdo con este, si una necesidad superior no es satisfecha, la persona se frustra y opta por satisfacer necesidades más bajas en la jerarquía. (Montagud Rubio , s.f.)

CAPITULO V METODOLOGIA

5.1 CONGRUENCIA METODOLOGICA

La congruencia metodológica permite tener una perspectiva clara sobre el objetivo de la investigación, poder mantener una unión y relación entre el planteamiento del problema, objetivos y preguntas de investigación. (Hernández Sampieri et al., 2014)

5.2 MATRIZ METODOLOGICA

Este análisis se llevó a cabo siguiendo una secuencia lógica, manteniendo una correlación de todos los elementos que forman parte de esta investigación. Como congruencia metodológica se ha elaborado una tabla que muestra todos los elementos a considerar.

Tabla 1 Congruencia metodológica

Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos	
		Generales	Específicos
El estudio del trabajo en casa, mediante la aplicación de herramientas estadísticas, a los colaboradores de Alorica en la campaña DIRECTV, busca identificar el impacto que ha generado desarrollar sus labores y determinar posibles conflictos que han surgido a causa de la pandemia originada por el Covid 19	¿Han logrado los colaboradores mantener un equilibrio profesional y personal al trabajar desde casa?	Aplicar los conocimientos de desarrollo organizacional, logrados durante la vida académica, analizando el trabajo en casa realizado por los colaboradores de Alorica en la campaña DIRECTV.	Identificar qué elementos pueden contribuir a lograr un equilibrio profesional y personal en los colaboradores de Alorica, que trabajan en casa.
	¿Se ha incrementado el estrés laboral de colaboradores al estar trabajando desde casa?		Analizar si los colaboradores han desarrollado estrés al trabajar en casa en tiempos de pandemia.
	¿Se han adaptado los colaboradores a diferentes plataformas para poder realizar reuniones, retroalimentación o solicitar asistencia?		Evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores con respecto a las herramientas brindadas para el desempeño de sus funciones.
	4.¿Los colaboradores han tenido las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?		

Fuente: Elaboración propia

Para esta investigación la población consta de 130 personas que laboran para Alorica en la campaña Directv, de los cuales 111 puestos están trabajando actualmente desde casa.

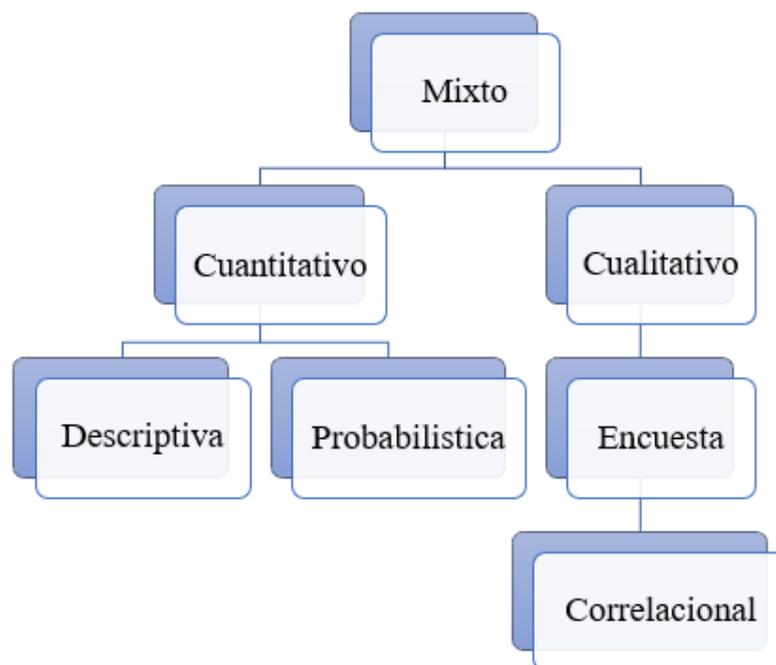
5.3 ENFOQUE Y METODOS

El enfoque con el que se llevó a cabo este análisis de clima laboral es un enfoque mixto, en donde se utilizarán características cuantitativas como cualitativas, que dará a la investigación una perspectiva amplia y profunda sobre el impacto que ha tenido el hecho de trabajar en casa, para los colaboradores de Alorica en la campaña Directv.

Al utilizar un enfoque mixto se optó por un método descriptivo que permitirá crear

un análisis y describir el comportamiento de los colaboradores al estar trabajando en casa y determinar si se ha generado estrés a causa de la pandemia o por estar laborando desde casa, mediante una encuesta que será aplicada directamente a los colaboradores involucrados, con esta interrogante podrán dar su opinión acerca de cómo ellos se sienten con esta nueva situación.

Ilustración 8 Enfoque metodológico



Fuente: Elaboración propia

5.4 ALCANCE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene como objetivo crear un análisis profundo que permita responder a las preguntas de investigación, y por consiguiente por medio del enfoque mixto implementar y evaluar los métodos cualitativos y cuantitativos.

Para dicha investigación el diseño que más se acopla a las necesidades es el descriptivo, utilizando como instrumento una encuesta que permita medir el clima laboral

de los colaboradores de Alorica en la campaña Directv durante la modalidad de trabajo en casa. El diseño de la investigación será no experimental debido a que el análisis será a variables implicadas, pero sin implementar un cambio sobre ellas directamente, transeccional porque el análisis se medirá en un periodo específico y de esa manera poder determinar si el trabajo en casa o la pandemia ha creado un aumento en el estrés laboral de los colaboradores.

5.4.1 Población

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo o análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Lepkowski, 2008b)

Para esta investigación la población constará de 130 colaboradores, las personas consideradas serán 111, ya que son los que están actualmente trabajando en casa.

5.4.2 Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. En realidad, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. (Hernandez-Sampieri, 2014)

El tamaño de la población a evaluar es de 111 personas, la muestra será elaborada con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, dejando una muestra de 87 personas a las cuales se les aplicará diferentes métodos que permitan medir el clima laboral.

5.5 UNIDAD DE ANALISIS Y RESPUESTA

El libro de Roberto Hernández Sampieri menciona: “La unidad de análisis indica quienes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición.” (Hernandez Sampieri, 2014, pág. 183)

La unidad de análisis de la investigación se basa en los colaboradores que trabajan en el Call Center de Alorica específicamente en la campaña de DirecTv, las respuestas serán obtenidas por medio de los datos que se recopilen, como la encuesta e información brindada por el gerente.

5.6 TECNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

5.6.1 Técnicas

La técnica que se aplicó en esta investigación es la entrevista. El instrumento sirvió para obtener información más detallada de Alorica DirecTv, la encuesta que fue aplicada directamente a todos los colaboradores para obtener datos concretos sobre la aceptación de la nueva modalidad trabajo en casa y el estrés que esa modalidad y la pandemia ha provocado en ellos.

5.6.2 Instrumentos

“Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que tiene en mente.” (Hernandez Sampieri, 2014, pág. 199). Ante la amplia variedad de instrumentos que se pueden utilizar se tomó en cuenta, la entrevista, la encuesta; para concretar la información pertinente de esta investigación y cumplirla en tiempo y forma.

5.7 FUENTES DE INFORMACIÓN

5.7.1 Fuentes de información primarias

Prieto Herrera, (2009) afirma “Son todo tipo de datos e información que genera el investigador y su equipo, en el estudio que actualmente realiza; es decir aquella recopilada específicamente para el proyecto investigativo actual”

Se han podido considerar dentro de este documento como fuentes primarias la información proporcionada por la campaña Directv como:

- Entrevista realizada al Gerente de la campaña Directv
- Información sobre el método de trabajo proporcionada por la empresa
- Encuesta realizada al personal de la campaña

Otras fuentes de información consideradas para el estudio son:

- Libros obtenidos a través del CRAI
- Tesis obtenidas a través del CRAI

5.7.2 Fuentes de información secundarias

Las fuentes secundarias llegan a cumplir un papel importante en la elaboración de trabajos de investigación, debido a que proporcionan información organizada y estructurada como lo hacen las fuentes primarias, complementando de esta manera los procesos de investigación.

En este documento se consideraron fuentes secundarias como

- Páginas Web
- Diccionarios

5.7.3 Limitaciones de la investigación

Se identificó dentro de las limitaciones principales.

- Debido al estado actual de resguardo por la pandemia, es imposible poder visitar las instalaciones de la empresa Alorica y a los colaboradores que conforman la campaña Directv.
- Debido a que los colaboradores trabajan desde casa y que estos tienen horarios rotativos, se vuelve complejo la coordinación para poder elaborar entrevistas por medio de plataformas electrónicas y de manera más personalizada.

5.8 CRONOLOGÍA DEL TRABAJO

Tabla 2 Cronología

Cronología del Trabajo									
Actividad	Semana 2 27 al 31 julio	Semana 3 03 al 07 agosto	Semana 4 10 al 14 agosto	Semana 5 17 al 21 agosto	Semana 6 24 al 28 agosto	Semana 7 31 ag. al 04 sept.	Semana 8 07 al 11 sept.	Semana 9 14 al 18 sept.	Semana 10 21 al 25 sept.
Selección Tema Investigación	Lun a Vie.								
Planteamiento del problema		Lun, Mar, Mier.							
Establecimiento de Objetivos			Lun y Mier.						
Marco Teórico				Lun a Vie.					
Metodología					Lun a Vie.				
Elaboración herramienta						Lun a Vie.			
Análisis de Resultados							Lun a Vie.		
Revisión								Lun a Vie.	

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO VI RESULTADOS Y ANALISIS

Con el presenta trabajo obtuvimos resultados sobre el desarrollado las funciones de los colaboradores desde casa a partir del 27 marzo del 2020, debido a la pandemia originada por COVID19. De esta forma se realizó el estudio del clima laboral de los colaboradores y cómo se ha visto afectado durante el tiempo que han trabajado desde casa.

En fecha 12,13 y 14 de septiembre de 2020, obtuvimos respuesta de 87 colaboradores que actualmente están laborando para la campaña Directv de Alorica desde casa, mediante encuesta anónima; estos 87 colaboradores representan el 95% de los 111 que trabajan desde casa.

Tabla 3 Población Evaluada

Tipo	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad	43	44	87
Porcentaje	49.40%	50.60%	100

Sexo: Se evaluó equitativamente al personal de ambos sexos, 50.6% mujeres y 49.4% mujeres. Eso denota paridad de género tanto en la empresa como en el estudio.

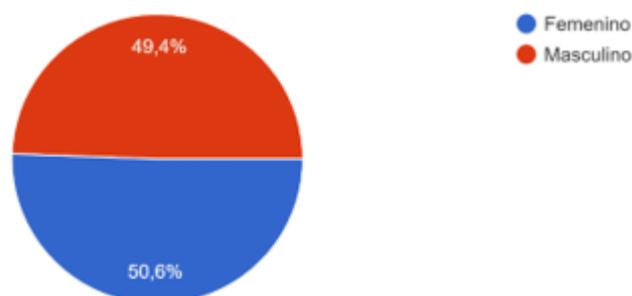


Tabla 4 Edad de la población

Rango	Porcentaje	Encuestados	Generacion
18 a 25 años	48.80%	42	generacion Z
26 a 35 años	39.50%	34	generacion Y
46 años en adelante	11.60%	10	generacion X
Total	99.90%	86	

Tabla 5 Edad por sexo

Rango	Hombres	Mujeres	Porcentaje
18 a 25 años	19	23	48.80%
26 a 35 años	15	19	39.50%
46 años en adelante	8	2	11.60%
Total	42	44	99.90%

Edad: El 48.8% de los encuestados, están comprendidos entre las edades de 18 a 25 años, considerados como generación Z, quienes tienen mayor facilidad de adaptación a herramientas tecnológicas y que se han desarrollado durante la expansión masiva del internet, el 39.5% corresponde entre la edad de 26 a 35 años, en la generación millennials o generación Y, quienes si iniciaron con las nuevas tecnologías pero no tienen el interés que la generación Z, por último el 11.6% está representado por colaboradores en edad de 46 años en adelante, comprendidos en la generación X que se caracterizan por el desarrollo profesional, crecimiento, por generar más dinero, una mayor estabilidad laboral y poca rotación.

(CONSEJO, 2018)

El mayor número de colaboradores dentro de la campaña Directv y trabajo en call center se representa por colaboradores de edad joven comprendidas entre 18 a 25 años representando un 48.8% de la población, aunque no se tiene un estándar de edad para este tipo de trabajo, se puede determinar que Alorica mantiene una gran cantidad de colaboradores

de edad joven, que son incentivados por su primer empleo y consideran los call centers un lugar para sumar experiencia, durante su ciclo de formación y desarrollo profesional. (El Economista, 2012)

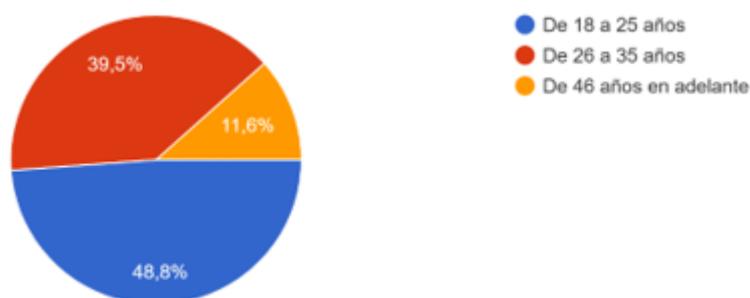


Tabla 6 Nivel educativo

Nivel Educativo	Porcentaje	Encuestados	Hombres	Mujeres
Secundaria Completa	17.40%	15	6	9
Pasante universitario	60.50%	52	25	27
Universidad Completa	17.40%	15	9	6
Pasante de Maestria	4.60%	4	3	1
Total	99.90%	86	43	43

El 60.5% de colaboradores encuestados de la campaña Alorica, manifiestan que son pasantes de una carrera universitaria, indicando que la mayor parte de la población ven como una oportunidad este tipo de trabajos para seguir sus estudios de pregrado y poder concluirlos, otorgando la facilidad de manejar el tiempo de trabajo y el desarrollo de sus estudios, orientados a obtener un grado mayor en sus vidas profesionales.

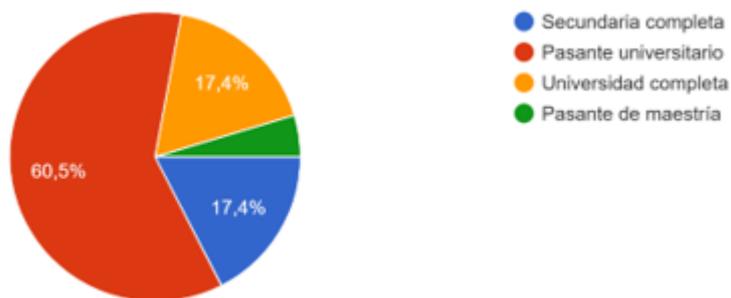
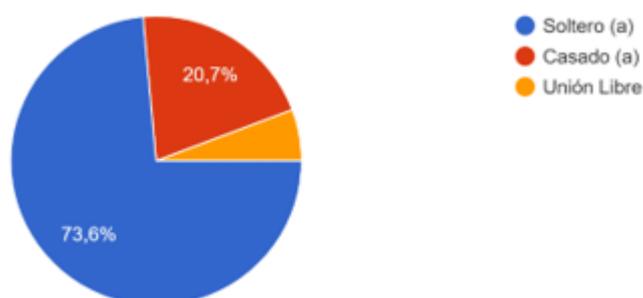


Tabla 7 Estado Civil

Estado Civil	Porcentaje	Encuestados	Hombres	Mujeres
Soltero (a)	73.60%	64	29	35
Casado (a)	20.70%	18	11	7
Unión Libre (a)	5.70%	5	3	2
Total	100.00%	87	43	44

Un gran número de colaboradores que laboran en Alorica en la campaña Directv, predomina un estado civil soltero, considerando que en su mayoría no existe una prioridad en sus colaboradores de establecer un vínculo más formal en cuanto a relaciones personales vínculos afectivos.

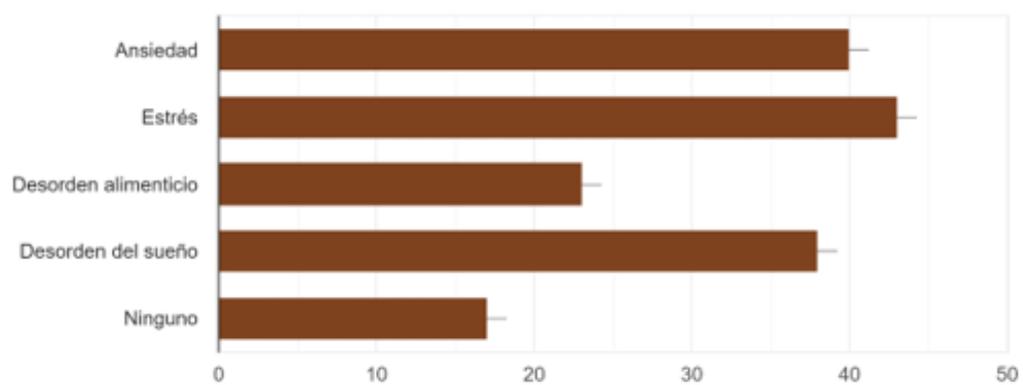


Resultados de la encuesta

Resultado 1: Aspectos físicos afectados por la pandemia COVID 19

5. Ante la actual pandemia del COVID 19 ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?

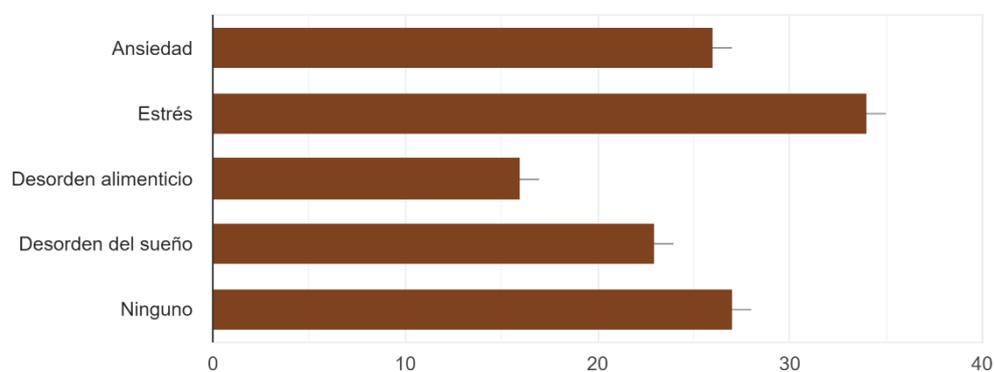
85 respuestas



Resultado 2: Aspectos físicos afectados por el trabajo en casa

6. Ante la actual modalidad de trabajo en casa ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?

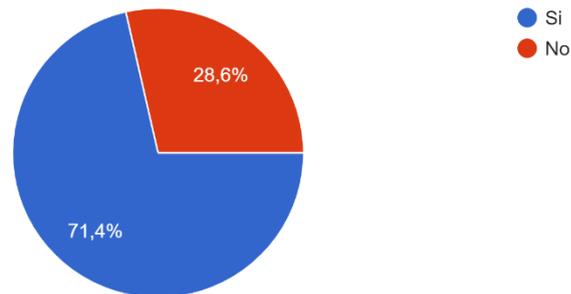
84 respuestas



Resultado 3: Ausentismo por el trabajo en casa

7. ¿Considera que el trabajo en casa ha permitido que usted se ausente menos del trabajo?

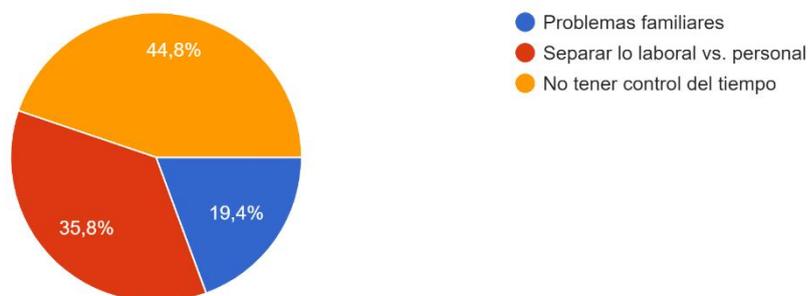
84 respuestas



Resultado 4: Aspectos de relación

8. ¿Qué aspectos interpersonales se han afectado más, al desarrollar el trabajo desde casa?

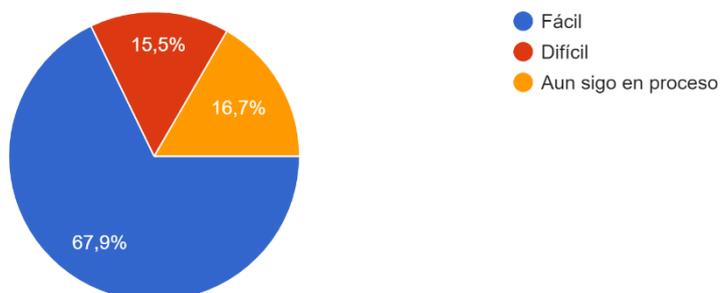
67 respuestas



Resultado 5: Adaptabilidad al cambio

9. ¿Cómo fue el adaptarse a la nueva modalidad del trabajo en casa?

84 respuestas

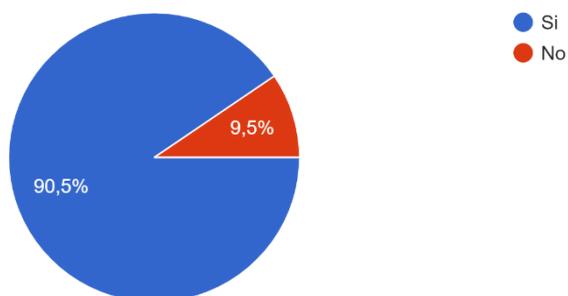


Resultado 6: Espacio de trabajo

10. ¿Cuenta usted con el espacio adecuado para el desarrollo de sus funciones de trabajo en casa?

Si su respuesta es sí, pase a la pregunta 11--Si su respuesta es no, pase a la pregunta 12

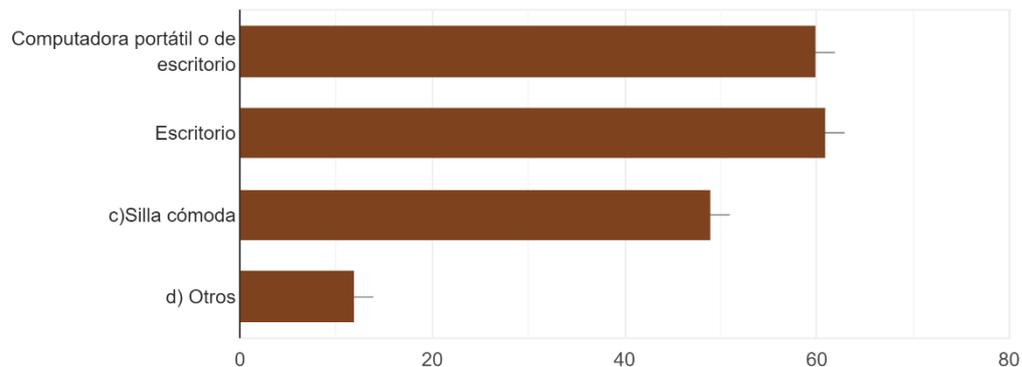
84 respuestas



Resultado 7: Herramientas de trabajo

11. Seleccione las herramientas con las que cuenta para desempeñar su trabajo

79 respuestas



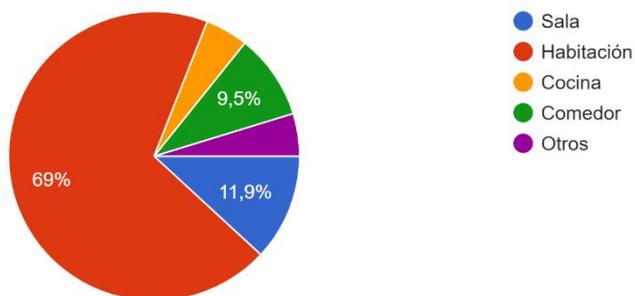
En cuanto a mobiliario adicional a la computadora, audífonos, mouse y teclado, también hay elementos que son importantes para poder tener un ambiente laboral que les transmita seguridad y comodidad a los colaboradores por ejemplo, un cubículo adaptado a su hogar, silla ergonómica que les permita tener la posición correcta, después de conversar con algunos colaboradores, ellos expresaban que usaban un banquito sin respaldar para sentarse y después de un par de horas tenían dolor de espalda, incluso llegaron a comentar que utilizaban la mesa de noche para tener su equipo y a esto le atribuían el bajo rendimiento que han tenido en los últimos meses.

La transición de trabajo dentro de la empresa a casa fue algo que los colaboradores esperaron con ansias, ellos estuvieron emocionados al poder desempeñar su misma labor pero desde la comodidad de su casa y esto se vio reflejado en su rendimiento, Directv les tiene como meta un 65% en calidad de encuestas durante los meses abril, mayo y junio todo Directv excedió las metas por encima de un 75% algo sorprendente, es más se estuvo considerando el poder tener de manera permanente colaboradores en casa, pero los meses siguientes el rendimiento fue decreciendo mes a mes, dejando a Julio con un 63%, Agosto 58% y Septiembre 57.14%, todos los factores que se han analizado y que se obtuvieron en la encuesta han ido contribuyendo al bajo rendimiento de los colaboradores en general.

Resultado 8: Lugar de trabajo

12. Indique el lugar de la casa donde realiza su trabajo

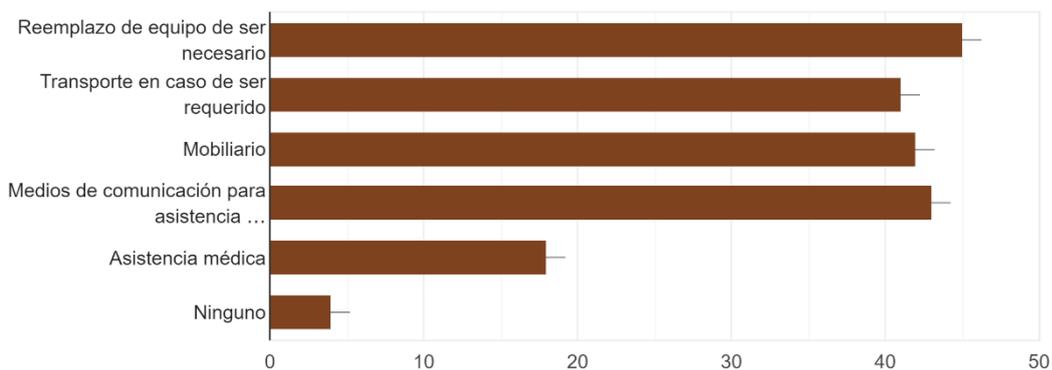
84 respuestas



Resultado 9: Recursos

13. ¿La empresa le ha apoyado con los siguientes recursos?

83 respuestas



Análisis de los datos según género

Si bien los colaboradores están ante una nueva modalidad de trabajo en casa y enfrentando una pandemia, el impacto que se puede tener en las mujeres puede o no ser el mismo que en los hombres, es importante poder determinar cómo ha influido en cada género.

Tabla 8 Aspectos físicos afectados por la actual pandemia según género

Ante la actual pandemia del COVID 19 ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?	Sexo	Ansiedad	Estrés	Desorden alimenticio	Desorden del sueño	Ninguno
	Femenino	26	25	14	21	6
	Masculino	14	18	9	16	9

Algunas colaboradoras de Alorica comentan que, antes de la pandemia tenían la facilidad de tener una niñera que les apoyaba a cuidar a sus hijos, pero debido a las circunstancias tuvieron que desistir de sus servicios. causándoles mayor estrés al tener que dividirse entre trabajo en casa y cuidar a sus niños, y ya no podían tener su atención focalizada solo en el trabajo.

(González, 2012) Plantean que las mujeres están sometidas a altos niveles de estrés por los largos horarios de trabajo para cumplir con la exigencia que impone el mercado laboral y el trabajo familiar. va consumiendo la energía vital de las mujeres, lo que se manifiesta en fatiga crónica, malestares y trastornos físicos y psicológicos.

Diversos colaboradores de Alorica del sexo masculino señalan que, trabajar desde casa durante esta pandemia les permitió cuidar de trabajo y mantener sus compromisos al día.

(González, 2012) Señala que los hombres valoran el rol laboral positivamente, ven al trabajo como un medio de manutención, de realización y una fuente de satisfacción constante gracias a los logros y al aprendizaje que les provee. El trabajo se considera como el medio de realización óptimo de la masculinidad.

Tanto hombres como mujeres de Alorica comentaron que, en su vida habitual consumen periódicamente medicamentos como melex, que se utilizan para la ansiedad, y que a causa del trabajo en casa ahora lo consumen de manera diaria, manifiestan que, desde que laboran en casa tienen mayores exigencias de parte de sus supervisores.

La ansiedad es una respuesta normal al estrés. Pero cuando se dificulta controlarla puede afectar e interferir en la vida cotidiana. Los trastornos de ansiedad afectan a aproximadamente 1 de cada 5 adultos en los Estados Unidos. Las mujeres tienen el doble de posibilidades que los hombres de experimentar un trastorno de ansiedad en su vida. (UU., 2019)

Explicaba una colaboradora de Alorica que, ella es madre de 3 niños, Y que a causa de la emergencia sanitaria tuvo que trabajar desde casa y compartir los recursos con sus hijos, como por ejemplo el internet, esto causa la interrupción constante de su sistema de llamadas que depende de una conexión de internet estable. Expresó que muchas veces ha terminado su día llorando debido a todo el estrés que le ha ocasionado.

Las consecuencias psicológicas del Covid-19 y el confinamiento tiene un mayor impacto en las mujeres que en los hombres. Desde que empezó la pandemia, se han publicado diversos estudios que demuestran que, por género, las mujeres están siendo las más afectadas por la pandemia. Y desde todos los puntos de vista: físico, laboral y emocional. Precisamente, dos trabajos elaborados por diversas universidades españolas y publicados recientemente ahondan en este último aspecto. Ambas investigaciones ponen de manifiesto que las mujeres están sufriendo durante la pandemia más ansiedad, estrés y, en general, más problemas psicológicos que los hombres. (UU., 2019)

Ante la actual modalidad de trabajo en casa, una colaboradora declaró, que las exigencias al estar desde casa habían aumentado, que los constantes problemas de internet, cortes de energía eléctrica, interferían en su trabajo y que a causa de ello le habían amonestado por no completar su jornada laboral.

Tabla 9 Aspectos físicos afectados por el trabajo en casa según género

Ante la actual modalidad de trabajo en casa ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?	Sexo	Ansiedad	Estrés	Desorden alimenticio	Desorden del sueño	Ninguno
	Femenino	19	19	8	12	
	Masculino	6	15	8	11	15

Las mujeres al estar trabajando en casa también están a cargo del hogar, junto con otras responsabilidades como, cuidar los niños, quehaceres del hogar, realizar la comida y durante el trabajo en casa se les dificulta poner límites entre una labor y otra, a diferencia del hombre que posee menos responsabilidades hogareñas.

Tabla 10 Aspectos interpersonales afectados según género

¿Qué aspectos interpersonales se han afectado más, al desarrollar el trabajo desde casa?	Sexo	No tener control del tiempo	Separar lo laboral vs. personal	Problemas familiares
	Femenino	17	12	4
	Masculino	13	12	9

En promedio, tanto las mujeres como los hombres ocupan la mayor parte de su tiempo (unas 11 horas en ambos casos) en actividades personales como dormir y asearse. Pero más allá de esto, surgen diferencias claras.

Al estar trabajando desde casa los colaboradores han estado dispuestos a hacer horas extras para mejorar sus ingresos, y teniendo la facilidad de conectarse de manera rápida con su computadora mano, se ha convertido en algo rutinario, pero esto ha causado que ellos pierdan el control del tiempo y ya no tener ese equilibrio de ambiente laboral y hogareño, que tenían antes de la crisis.

Entre las mujeres, el trabajo doméstico no remunerado que incluye el cuidado de los hijos y las tareas del hogar es la segunda actividad más importante (5,1 horas), seguida del ocio (4,7 horas). Las mujeres dedican la menor cantidad de tiempo al mercado laboral (2,3

horas). En contraste, en el caso de los hombres, las actividades más importantes son el cuidado personal, el ocio y el mercado laboral (aproximadamente 5 horas cada una). Los hombres dedican la menor cantidad de tiempo al trabajo doméstico no remunerado (2 horas por día). (RUBIANO-MATULEVICH, 2018)

Tabla 11 Adaptabilidad de trabajo en casa según género

¿Cómo fue el adaptarse a la nueva modalidad del trabajo en casa?	Sexo	Fácil	Difícil	Aun sigo en proceso
	Femenino	30	7	6
	Masculino	27	6	8

Expresaban los colaboradores de Alorica que, la adaptación es un principio fue fácil y veían diferentes beneficios en el home office tales como, ahorro en transporte, poder tener a sus hijos cerca, posibilidad de hacer horas extras y poder hacer su propia comida.

Si bien ambos sexos mostraron aceptabilidad durante el trabajo en casa, las mujeres suelen teletrabajar en casa un poco más que los hombres, mientras que los hombres realizan mucho más trabajo móvil que las mujeres. Esto se puede deber, entre otras razones, a que las mujeres usan el teletrabajo en casa como estrategia para combinar el trabajo remunerado con su familia y otras responsabilidades personales, ambos sexos ven el teletrabajo como un beneficio para poder combinar trabajo junto con otras actividades. (OIT, 2019)

Análisis de los datos según la edad

El estrés se manifiesta como una descarga en el organismo producto de la acumulación de tensión física o sociológica. En este proceso participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, nervios, corazón, digestión, función muscular y otras. (Binasss, s.f.)

Tabla 12 Aspectos físicos afectados por la actual pandemia según edad

Ante la actual pandemia del COVID-19 ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?	Edad	Ansiedad	Estrés	Desorden alimenticio	Desorden del sueño	Ninguno
	de 18 a 25 año	16	18	6	14	3
	de 26 a 35 año	8	7	3	11	2
	de 46 años en adelante	0	1	0	0	0

Evidentemente la crisis sanitaria del COVID-19, en los aspectos físicos anteriormente mencionados son los que están afectando a los colaboradores de Alorica en la campaña de Directv. El aspecto con calificación más alta es el estrés y por consiguiente la ansiedad, ya que son jóvenes que pertenecen a la generación Z, quienes son los más activos y el hecho de estar guardando cuarentena, ver noticias no favorables y la situación a nivel mundial, les genero los síntomas antes mencionados. Sin embargo, la generación Y que está comprendida entre las personas 26 a 35 años les afecto más en el desorden del sueño.

Desde que se impusieron las restricciones a las salidas y el desplazamiento para evitar la propagación del COVID-19, las compañías han tenido que diseñar soluciones de emergencia para que sus empleados puedan trabajar desde casa. (Bishop, 2020)

Tabla 13 Aspectos físicos afectados por la modalidad de trabajo en casa según edad

Ante la actual modalidad de trabajo en casa ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?	Edad	Ansiedad	Estrés	Desorden alimenticio	Desorden del sueño	Ninguno
	de 18 a 25 año	10	13	4	6	8
	de 26 a 35 año	7	7	2	3	6
	de 46 años en adelante	0	0	1	0	0

Alorica tuvo que implementar el trabajo en casa para evitar la propagación de COVID-19, la nueva modalidad de trabajo en casa generó tensiones físicas en los colaboradores, el factor más alto en general fue el estrés y en segundo lugar la ansiedad como consecuencia del encierro y estar en un solo lugar, sin ninguna actividad física; como ser interactuar cara a cara con los compañeros, trabajar en sitio (empresa) o el sentir un cambio de ambiente diferente al que se genera en la casa.

Tabla 14 Consideración de ausentismo por trabajo en casa según edad

	Edad	Si	No
¿Considera que el trabajo en casa ha permitido que usted se ausente menos del trabajo?	de 18 a 25 años	26	8
	de 26 a 35 años	17	8
	de 46 años en adelante	1	2

A pesar de la crisis por la que el mundo entero está atravesando, dejó algo positivo como el descubrir cuán avanzada está la tecnología y el tener que acoplarnos a ella, la generación Z menciona que hay menos ausentismo desde que se implementó el trabajo en casa por razones tales como el cuidar del trabajo por la situación que hubo en despidos y suspensiones laborales, cumplir las metas para mantener las comisiones en caso de que el colaborador gane, y evitar el llamado de atenciones.

Tabla 15 Aspectos interpersonal afectados según edad

¿Qué aspectos interpersonales se han afectado mas, al desarrollar trabajo en casa?	Edad	No tener control del tiempo	Separar lo laboral vs. Personal	Problemas familiares
	de 18 a 25 años	14	5	6
	de 26 a 35 años	11	9	3
	de 46 años en adelante	0	2	0

Es necesario reflexionar desde una perspectiva social sobre el COVID-19, que no solo es una enfermedad que está amenazando la salud de los seres humanos, sino también como las medidas de distanciamiento social afectan o afectarán las relaciones humanas y cuáles serán sus consecuencias, o las posibles transformaciones socioculturales, que pueden ser hasta devastadores. (Ramirez C., 2020)

Aun cuando los colaboradores de Alorica en la campaña DirecTV, están trabajando desde la comodidad de su hogar no han logrado mantener un equilibrio sobre las relaciones interpersonales, controlar las emociones y organizar bien su tiempo ya que antes de que sucediera la alarma sanitaria del COVID-19, las personas contaban con su propio espacio, como ir a la oficina, la escuela o universidad, el tiempo personal, el tiempo con amigos fuera de su casa.

La revolución la han marcado los millennials o generación Y. Conocidos también como nativos digitales, se considera millennials a las personas nacidas entre 1982 y 1994, porque la tecnología forma parte de su día a día: todas sus actividades pasan por la intermediación de una pantalla. (IBERDROLA, s.f.)

Tabla 16 Adaptabilidad de trabajo en casa según edad

	Edad	Facil	Dificil	Aun sigo en proceso
¿Cómo fue el adaptarse a la nueva modalidad del trabajo en casa?	de 18 a 25 años	17	2	5
	de 26 a 35 años	16	4	3
	de 46 años en adelante	1	1	0

La generación Z, cuyos miembros también conocidos como centennials o postmillennials, tiene una mayor autonomía para aprender por cuenta propia. De este modo sobresalen por ser autodidactas y creativos. Por otra parte, vale la pena señalar que esta generación está marcada por el fácil e ilimitado acceso a información y al conocimiento. (Cerem, 2020)

La nueva modalidad de trabajo en casa se convirtió en el punto clave para que los colaboradores de Alorica continuaran con sus responsabilidades laborales. Sin embargo, es realmente un desafío esta nueva modalidad porque genero más de un cambio en la rutina cotidiana de cada persona. En el caso de los colaboradores de Alorica que pertenecen a la generación Z y los millennials, indicaron que fue bastante fácil adaptarse al trabajo en casa porque crecieron cuando la tecnología dio inicio al mercado laboral, por ende, tiene mucha facilidad de aprendizaje y capacidad de adaptarse a los entornos cambiantes.

PLAN DE ACCIÓN

Para llevar a la práctica las recomendaciones mencionadas, se requiere de planes de gestión de talento humano, así como de intervenciones planeadas y conducidas por los líderes del área, teniendo en cuenta de la intervención es con el fin de generar cambios positivos a los equipos de trabajo y a las personas.

El plan de acción que se propone a continuación puede ser ejecutado de forma directa o indirecta, sin embargo, es importante aclarar que tanto el área como talento humano debe tener claridad sobre lo que se pretende con la intervención y tener certeza sobre cuál va a ser su efecto.

Tabla 17 Plan de Acción

Estrategia	Funcion	Responsable a ejecutar	Es necesario presencia de Talento Humano	Tiempo de Ejecución	Seguimiento
Lograr un equilibrio personal-profesional	Se les ayudara a poder crear su propio calendario por medio de outlook que les permita elaborar su día de manera que tengan un día estructurado y con sus tiempos de descanso definidos correctamente.	Supervisor a cargo	NA	Durante Pandemia	Diario.
Ayudar a manejar el estrés	Organizar citas periódicas con psicólogos que puedan tener conversaciones sobre como sobrellevar estrés en el día a día, y de ser necesario programar citas individuales a casos que requieran apoyo personalizado.	Psicólogo de Alorica	Si	Durante Pandemia	Según el psicólogo lo vea necesario (1 vez por semana).
Entrenamiento sobre nuevas plataformas y como usarlas adecuadamente.	Al estar desde casa los colaboradores están utilizando ciertas aplicaciones que antes no eran requeridas, por ellos es necesario una pequeña capacitación sobre cómo utilizarlas adecuadamente, sus funciones y manejo de estas.	Supervisor a cargo.	Si	Durante Pandemia	Semanal
Revisión de usuarios y equipo	Validar con reuniones en grupo si ellos tienen todos sus usuarios funcionales para desempeñar sus funciones y si su equipo funciona adecuadamente.	Supervisor a cargo.	NA	Durante Pandemia	Semanal

ANALISIS DE COSTO – BENEFICIO

Tabla 18 Costo del Estudio

ESTUDIO DE CLIMA LABORAL DE DIRECTV			
Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Total
3	Honorarios de Asesores	L 50,000.00	L 150,000.00
420	Energia Electrica	L 11.11	L 4,666.20
420	Internet	L 3.82	L 1,604.40
TOTAL COSTOS			L 156,270.60
CUADRO DE REFERENCIA			
Cantidad	Detalle	Costo unitario	
50 empleados	Arancel estudio clima laboral al 2016	L 35,000.00	
100 empleados	Arancel estudio clima laboral al 2016	L 50,000.00	
420 horas	Energia Electrica	L 11.11	
420 horas	Internet	L 3.82	

Fuente: Elaboración Propia

Conclusión preguntas de investigación

1. ¿Han logrado los colaboradores mantener un equilibrio profesional y personal al trabajar desde su casa?

Según el estudio realizado y los resultados obtenidos, se pudo determinar que los colaboradores de Alorica en la campaña Directv, que actualmente laboran desde casa, no han podido separar su vida personal con su trabajo diario, lo que ocasionado problema y han derivado en resultados bajos en el último trimestre, afectando de esta manera su desempeño.

2. ¿Se ha incrementado el estrés laboral de colaboradores al estar trabajando desde casa?

Se identifica que tanto el trabajo en casa como la actual pandemia de Covid 19 por la que están atravesando los colaboradores de Alorica, han ocasionado en más del 50% de los colaboradores estrés y ansiedad, por lo que la empresa debe analizar, formas de poder disminuir estos porcentajes.

3. ¿Se han adaptado los colaboradores a diferentes plataformas para poder realizar reuniones, retroalimentación o solicitar asistencia?

Si, los colaboradores se adaptaron a las plataformas diseñadas para el desarrollo de funciones desde casa, sin embargo, se deben desarrollar otras para el seguimiento oportuno, y que apoyen las gestiones de trabajo y personales de los colaboradores.

4. ¿Los colaboradores han tenido las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones?

Existe la necesidad herramientas de seguimiento y que les permita medir su rendimiento continuo, y otra que permita la supervisión continua de sus superiores y que puedan brindar un pronto seguimiento a sus gestiones.

CAPITULO VII RECOMENDACIONES

1. Es recomendable para Alorica brindar a los colaboradores acceso para implementar un calendario de Outlook en el cual se le ayudara a planificar su día, dándole tiempo para sus descansos y horario de almuerzo.
2. Se recomienda a la empresa de Alorica en la campaña de Directv habilitar espacios por vía conferencia o video llamadas para se puedan abordar pequeñas charlas con psicólogos expertos en el tema del manejo del estrés, ansiedad o simplemente hacer rápidas dinámicas, que ayuden a generar cambios positivos en los colaboradores y desde luego puedan ofrecer ayuda personalizada en casos críticos.
3. Brindar a los colaboradores sillas ergonómicas que les permita mantener una postura correcta y posteriormente trabajar de una manera cómoda.

CAPITULO VIII CONCLUSIONES

Alorica se ha constituido como una empresa que ofrece servicios de call center, mismos que han dado la oportunidad de que la empresa pueda realizar sus actividades desde los domicilios de sus colaboradores, esto en vista de la nueva modalidad adoptada por la reciente pandemia de COVID19 que exige desarrollar el trabajo desde casa.

En un mundo cambiante como en el que vivimos, es importante destacar que existe tecnologías que se han creado y evolucionado para podernos incluir dentro de aspectos de flexibilidad, que permiten realizar actividades de trabajo de oficina desde la comodidad de una sala o dormitorio, sin que esto permita abandonar el hogar y exponer tanto al colaborador como a su familia por el transito que se realiza de casa-trabajo y viceversa, o la exposición ocasionada por transeúntes y compañeros de trabajo.

El trabajo en casa ha brindado a Alorica la oportunidad de mantener operaciones ininterrumpidas, dando el beneficio de un trabajo estable a sus colaboradores y que evitan ponerse en riesgo, tanto por la edad, problemas de movilización etcétera, ya que estos pueden siempre desempeñar sus funciones tal como lo harían desde su oficina sin abandonar su hogar.

Debido a que se debe seguir con la modalidad de trabajo en casa, Alorica debe considerar implementar reglamentos o manuales que establezcan la mejor manera de realizar las funciones que la empresa requiere, de formas ergonómicamente aceptadas y que incluyan como aspectos básicos de iluminación, postura, mobiliario estándar, herramientas y programas de trabajo. Sumado a esto también es importante destacar que Alorica ha establecido las herramientas básicas para la realización del trabajo requerido, sin embargo, no han considerado el aspecto de seguimiento a sus colaboradores en cuanto a la satisfacción y clima laboral donde ellos se sientan conformes con lo que hacen.

Con los cambios que ha ido implementando, es importante que consideren también la parte de seguimiento oportuno de satisfacción de sus colaboradores, e identificación de necesidades personales que al ser resueltas pueden derivar en resultados óptimos y favorables.

Al implementar programas de seguimiento continuo, ofrecerán la oportunidad de identificar factores relevantes, que ocasionen caer en la monotonía, identificación de colaboradores con ansiedad, estrés, u otros trastornos que afecten su desempeño, sea este por la situación que se atraviesa o por el cambio surgido en su habitual forma de trabajar.

Bibliografía

- Alonzo, G., & Arebalo, A. (2011). La revolucion horizontal. En G. Alonzo, & A. Arevalo, *La revolucion horizontal* (pág. 12). Marcelo Perazolo: Librosenred.
- Arias Lopez, A. (19 de 7 de 2013). *Portafolio*. Obtenido de López Arias, Astrid. «Comunicación corporativa, doble vía al éxito.» Portafolio, 19 de 07 de 2013.
- Asociacion Española de Ergonomia* . (s.f.). Obtenido de <http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>
- Binasss*. (s.f.). Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/poblacion/estres.htm>
- Bishop, K. (2 de julio de 2020). *TeleTrabajo y coronavirus: lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa* . Obtenido de BBC Future: <https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-53239051>
- Blanco, E. (06 de 04 de 2020). *Portinos*. Obtenido de Recursos Humanos en tiempos de Coronavirus: <https://blog.portinos.com/la-mateada/recursos-humanos-en-tiempos-de-coronavirus>
- CDC. (05 de 05 de 2020). *Enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19)*. Obtenido de CENTRO PARA EL CONTROL Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES: <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>
- Cerem*. (26 de Mayo de 2020). Obtenido de International Business School: <https://www.cerem.es/blog/cuales-son-las-caracteristicas-de-los-usuarios-de-la-generacion-z>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (02 de 07 de 2020). *Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/impactos-la-pandemia-sectores-productivos-mas-afectados-abarcaran-un-tercio-empleo-un>
- Conexion Esan* . (24 de agosto de 2016). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-evolucion-de-la-atencion-telefonica-del-call-center-al-contact-center/>
- CONSEJO, E. (09 de 04 de 2018). *Descubre a qué generación perteneces según tu fecha de nacimiento*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/vivo/20180408/442342457884/descubre-que-generacion-perteneces.html>
- Cortes, P. (23 de 03 de 2020). *TELETRABAJO*. Obtenido de <https://www.123emprende.com/actualidad/teletrabajo/>
- DeConceptos.com*. (s.f.). Obtenido de <https://deconceptos.com/general/adaptacion>

- Definicion.DE.* (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/call-center/>
- DIRCOMFIDENCIAL* . (29 de Octubre de 2016). Obtenido de <https://dircomfidencial.com/diccionario/piramide-de-maslow-20161029-1424/>
- El Economista. (26 de 04 de 2012). *Call Centers*. Obtenido de <https://eleconomista.com.ar/2012-04-call-centers/#:~:text=La%20voz%20de%20tr%C3%A1s%20del%20tel%C3%A9fono,edad%20no%20es%20una%20restricci%C3%B3n.>
- ENA, N. V. (28 de 08 de 2018). *Tips para un rincón de trabajo en casa*. Obtenido de <https://decoracion.tendencias.com/oficina/9-tips-para-crear-rincon-trabajo-casa>
- González, R. M. (2012). *Agotamiento profesional y estrés*. Mexico: Alpepsi Editorial.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernandez Sampieri, *Metodología de la investigación* (pág. 183). Mexico : Mc Graw Hill.
- Hernandez-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- IBERDROLA*. (s.f.). Obtenido de <https://www.iberdrola.com/talento/generacion-x-y-z>
- Lepkowski, E. (2008b). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw Hill Education.
- MEDITERRANEO. (05 de 08 de 2020). *Consejos para crear un espacio de trabajo confortable en casa*. Obtenido de https://www.elperiodicomediterraneo.com/noticias/vivienda/consejos-crear-espacio-trabajo-confortable-casa_1293388.html
- Montagud Rubio , N. (s.f.). *Psicología y Mente*. Obtenido de *Psicología y Mente*: <https://psicologiaymente.com/psicologia/modelo-jerarquico-erc-alderfer>
- NEGOCIOS, B. (09 de 06 de 2020). *Home office vs trabajo presencial: tras la fórmula perfecta*. Obtenido de <https://www.baenegocios.com/empresasymanagement/Home-office-vs-trabajo-presencial-tras-la-formula-perfecta-20200609-0049.html>
- OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar*. Chile: Oficina Internacional del Trabajo y la Fundación Europea.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Pablo R.Colica. (2009). El Síndrome de estrés en los Call Center. En P. R. Colica, *El Síndrome de estrés en los Call Center* (pág. 21). Argentina: Brujas.
- Pelayo, V. G. (28 de 05 de 2013). *nexian*. Obtenido de *La importancia de las personas en las empresas*: <https://nexian.es/importancia-de-las-personas-en-las-empresas/#:~:text=En%20la%20actualidad%20el%20activo,lo%20largo%20del%20siglo%20XX.&text=Las%20personas%20aportan%20ventajas%20competitivas,permiten%20diferenciarse%20de%20la%20competencia.>
- Psicología Online*. (20 de Marzo de 2018). Obtenido de *Psicología Online*: <https://www.psicologia-online.com/el-modelo-jerarquico-erc-de-alderfer-1730.html>

- Ramirez C., A. L. (26 de mayo de 2020). *Universidad Dr. Jose Matias Delgado* . Obtenido de <https://www.ujmd.edu.sv/cich-el-covid-19-el-distanciamiento-social-y-el-impacto-en-las-relaciones-interpersonales/>
- Real Academia Española*. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/irrupci%C3%B3n>
- Reyes, J. C. (03 de 04 de 2017). *Contexto_UDLAP*. Obtenido de El teletrabajo: su impacto en las organizaciones, los trabajadores y la sociedad: <https://contexto.udlap.mx/el-teletrabajo-su-impacto-en-las-organizaciones-los-trabajadores-y-la-sociedad/>
- RUBIANO-MATULEVICH, E. (18 de Abril de 2018). *Banco Munda Org*. Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/opendata/por-que-los-datos-sobre-el-uso-del-tiempo-son-importantes-para-la-igualdad-de-genero>
- Saenz, L. M. (20 de 05 de 2020). *Vida Universitaria*. Obtenido de Vida Universitaria: <https://www.upb.edu.co/es/noticias/ergonomia-trabajo-en-casa>
- Santos, R. (Viernes de Noviembre de 2016). *Infosalus*. Obtenido de Infosalus: <https://www.infosalus.com/actualidad/noticia-resiliencia-12-consejos-sencillos-dia-dia-20140316100133.html>
- TelecTronica*. (23 de Abril de 2018). Obtenido de <https://www.telectronika.com/articulos/que-son-las-telecomunicaciones/>
- UU., a. O. (20 de Enero de 2019). *Oficina para la Salud de la Mujer*. Obtenido de <https://espanol.womenshealth.gov/mental-health/mental-health-conditions/anxiety-disorders#:~:text=La%20ansiedad%20es%20una%20respuesta%20normal%20al%20estr%C3%A9s.&text=Las%20mujeres%20tienen%20m%C3%A1s%20del,de%20ansiedad%20en%20su%20vida.&text=Los%20tra>

CAPITULO IX ANEXOS

Encuesta

Link proporcionado:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdryIqUJLnO2oZOcirHA0kqLrBBzmVsq67fZQr6ZSzpMgPn_g/viewform



Directv-Trabajo en casa

Por favor leer detenidamente cada una de las preguntas y elija la respuesta según su experiencia.

1. Seleccione por favor su sexo

- Femenino
- Masculino

2. Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

- De 18 a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 46 años en adelante

3. ¿Cuál es su nivel educativo?

- Secundaria completa
- Pasante universitario
- Universidad completa
- Pasante de maestría

4. Indicar su estado civil

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Unión Libre

5. Ante la actual pandemia del COVID 19 ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?

- Ansiedad
- Estrés
- Desorden alimenticio
- Desorden del sueño
- Ninguno

6. Ante la actual modalidad de trabajo en casa ¿Con cuál de los siguientes aspectos físicos se siente usted afectado?

- Ansiedad
- Estrés
- Desorden alimenticio
- Desorden del sueño
- Ninguno

7. ¿Considera que el trabajo en casa ha permitido que usted se ausente menos del trabajo?

- Si
- No

8. ¿Qué aspectos interpersonales se han afectado más, al desarrollar el trabajo desde casa?

- Problemas familiares
- Separar lo laboral vs. personal
- No tener control del tiempo

9. ¿Cómo fue el adaptarse a la nueva modalidad del trabajo en casa?

- Fácil
- Difícil
- Aun sigo en proceso

10. ¿Cuenta usted con el espacio adecuado para el desarrollo de sus funciones de trabajo en casa? Si su respuesta es sí, pase a la pregunta 11 --- Si su respuesta es no, pase a la pregunta 12

- Si
- No

11. Seleccione las herramientas con las que cuenta para desempeñar su trabajo

- Computadora portátil o de escritorio
- Escritorio
- c) Silla cómoda
- d) Otros

12. Indique el lugar de la casa donde realiza su trabajo

- Sala
- Habitación
- Cocina
- Comedor
- Otros

13. ¿La empresa le ha apoyado con los siguientes recursos?

- Reemplazo de equipo de ser necesario
- Transporte en caso de ser requerido
- Mobiliario
- Medios de comunicación para asistencia efectiva
- Asistencia médica
- Ninguno

Fuente: Elaboracion propia