

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**USFQ**

**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

**Desarrollo de un Plan de Capacitación para personas con cargos operativos y miembros de grupos de alto riesgo: Caso PepsiCo**

**María Emilia Argoti Pérez**

**Psicología**

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito  
para la obtención del título de  
Licenciada en Psicología

Quito, 08 de mayo de 2022

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**USFQ**

**Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades**

**HOJA DE CALIFICACIÓN  
DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

**Desarrollo de un Plan de Capacitación para personas con cargos operativos  
y miembros de grupos de alto riesgo: Caso PepsiCo**

**María Emilia Argoti Pérez**

**Nombre del profesor, Título académico**

**María Cristina Crespo Andrade**

Quito, 08 de mayo de 2022

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombres y apellidos: María Emilia Argoti Pérez

Código: 00207502

Cédula de identidad: 1720374345

Lugar y fecha: Quito, 08 de mayo de 2022

## **ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN**

**Nota:** El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

## **UNPUBLISHED DOCUMENT**

**Note:** The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

## RESUMEN

La pandemia ocasionada por Covid-19 impactó en gran medida al sector laboral. Personas en estados de vulnerabilidad y con cargos operativos fueron los sectores más afectados, debido a que no podían retomar sus trabajos de forma presencial debido al riesgo que representaba para su salud. Este fue el caso presentado por la empresa PepsiCo, quienes solicitaron una intervención que les permita mantener activos a un grupo de trabajadores a pesar de la distancia.

A partir de esta necesidad, se desarrolló un levantamiento de información, para identificar habilidades de este grupo de colaboradores, que podrían ser utilizadas en nuevas áreas de la empresa. Con esta información se creó un plan de capacitación que comprende cinco temas: Zoom, Microsoft Office, creación de videos, hablar en público y pausas activas. Con este plan de capacitación se espera que los empleados sean capaces de crear contenido de utilidad para la empresa, y a su vez, sentirse más cercanos a PepsiCo a través de sus aportes. Finalmente, se recomienda que PepsiCo desarrolle un plan de implementación de esta propuesta, en el que los colaboradores cuenten con un seguimiento adecuado para que puedan aplicar las nuevas competencias y sentirse parte de la organización.

Este trabajo se realizó en colaboración con: Gabriela Sarango, Xavier Baca, Carolina Villarroel y Valentinna Casalegno

**Palabras Clave:** Covid-19, PepsiCo, Trabajadores, Operativos, Riesgo, Inclusión, Capacitación, Habilidades.

## ABSTRACT

The pandemic caused by Covid-19 had a major impact on the work environment. People in states of vulnerability and with operational positions were the most affected areas, because they could not return to their positions in person due to the risk to their health. This was the case presented by PepsiCo, who requested an intervention that would allow them to keep a group of workers active despite the distance.

Based on this need, an information survey was developed to identify skills of this group of employees that could be used in new areas of the company. With this information, a training plan was created which includes five topics: Zoom, Microsoft Office, video creation, public speaking and active breaks. With this training plan, it is expected that employees will be able to create useful content for the company, and in turn, feel closer to PepsiCo through their contributions. Finally, it is recommended that PepsiCo develop an implementation plan for this proposal, in which employees have adequate follow-up so that they can apply these new skills and feel part of the organization.

This work was carried out in collaboration with: Gabriela Sarango, Xavier Baca, Carolina Villarroel y Valentinna Casalegno

**Keywords:** Covid-19, PepsiCo, Workers, Operational, Risk, Inclusion, Training, Skills.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DESCRIPCIÓN DEL RETO Y DE LOS INTERESADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>Solicitud de la Organización.....</b>	<b>8</b>
<b>Descripción de la Organización.....</b>	<b>9</b>
Misión.....	9
Visión.....	10
Diversidad, Equidad e Inclusión.....	10
Bienestar de los empleados.....	11
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD.....</b>	<b>11</b>
<b>Naturaleza del problema.....</b>	<b>11</b>
<b>Afectados por el Problema.....</b>	<b>17</b>
Contagios y muertes.....	17
Grupos de alto riesgo.....	19
Embarazo como factor de alto riesgo.....	20
<b>Factores que Contribuyen al Problema.....</b>	<b>20</b>
La discapacidad y sus limitaciones en el ámbito laboral.....	21
Limitaciones académicas y de movilización.....	22
Dificultad en la reinserción de cargos operativos.....	22
<b>Estrategias Aplicadas.....</b>	<b>23</b>
Implementación del teletrabajo.....	23
Adaptar las prácticas a la nueva realidad.....	25
Incremento de flexibilidad en el trabajo.....	26
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>27</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>27</b>
Objetivo General.....	27
Objetivos específicos.....	27
<b>Productos o Actividades.....</b>	<b>27</b>
Proceso.....	28
<b>Plan de Implementación.....</b>	<b>31</b>
Papel de cada actor:.....	31
Rol de la organización:.....	31
Papel de la comunidad beneficiada:.....	32
<b>Evaluación de resultados.....</b>	<b>32</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>REFLEXIÓN PERSONAL.....</b>	<b>36</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO A: Script Entrevista Colaboradores.....</b>	<b>45</b>
<b>Mujeres embarazadas y están en su casa.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXO B: ENTREVISTA SUPERVISORES &amp; COLABORADORES.....</b>	<b>47</b>

## DESCRIPCIÓN DEL RETO Y DE LOS INTERESADOS

### Solicitud de la Organización

El proyecto a continuación descrito se planteó en base a las necesidades expuestas por PepsiCo Ecuador. Esta organización presentó inconvenientes en la reinserción de trabajadores operativos, con problemas de salud, que los convertían en población vulnerable durante la pandemia de Covid-19. Dadas sus condiciones de salud, la empresa no tiene previsto que regresen a sus puestos de forma presencial en un futuro cercano, y los colaboradores manifestaron sentirse poco productivos y aislados de la organización (S. Carranza, comunicación personal, 26 de enero de 2022). Asimismo, la institución tomó la decisión de asignar a este grupo vulnerable a las mujeres embarazadas con la finalidad de salvaguardar su salud y la de sus bebés desde el momento en que confirman su embarazo. La reinserción de estas colaboradoras a la empresa se da tras cumplir el periodo de maternidad. Sin embargo, estas colaboradoras manifiestan su deseo de poder seguir contribuyendo a PepsiCo durante el periodo previo al nacimiento de sus hijos desde la seguridad de sus hogares (S. Carranza, comunicación personal, 15 de marzo de 2022).

El interés principal de la organización es buscar alternativas para re integrar a estos trabajadores vulnerables a la organización y mantener activas a las futuras madres desde la seguridad del trabajo remoto. Por lo tanto, el objetivo principal del proyecto es la elaboración de material de capacitación para ser utilizado con colaboradores en situación de riesgo y mujeres en estado de gestación que no puedan acudir a sus puestos de trabajo de forma presencial. El grupo al que está dirigido este proyecto es de alta importancia para la organización, puesto que está conformado por personal que ha trabajado durante varios años, cuenta con experiencia y conocimientos sobre la cultura, valores, procesos y dinámica organizacional, que son valiosos para la empresa.



## **Descripción de la Organización**

PepsiCo es una empresa multinacional, líder entre las compañías productoras de alimentos y bebidas, que brinda sus servicios en más de 200 países en todo el mundo (PepsiCo, 2022). Esta compañía nace de la alianza estratégica entre el director ejecutivo de Pepsi-Cola, D. Kendal, y el director ejecutivo de la empresa Frito-Lay, H. Lay, en el año 1965 (PepsiCo, 2022). En 2020, PepsiCo llegó a generar un ingreso neto de 70 mil millones de dólares, debido a que en todos los países se estima que las personas consumen sus productos cerca de 1.000 millones de veces cada día (PepsiCo, 2022). Esta empresa cuenta con 250.000 empleados a nivel mundial; en territorio ecuatoriano, cuenta con una planta de producción, con un centro de distribución, tres oficinas administrativas y con 600 empleados (PepsiCo, 2022).

## ***Misión***

La misión de PepsiCo (2022) es “crear más sonrisas con cada sorbo y cada bocado” (párr. 2) a distintos niveles que involucran a:

- Consumidores: a través de la creación de momentos alegres con sus productos deliciosos y nutritivos
- Clientes: buscando ser el mejor socio gracias a la innovación y crecimiento de la industria
- Asociados y comunidades: creando oportunidades de trabajo, adquisición de habilidades y creación de carreras exitosas en un entorno de trabajo inclusivo y diverso
- Planeta: ayudando en la conservación de sus recursos y fomentando la sostenibilidad

- Accionistas: mediante la oferta de TSR sostenible y la adopción del mejor gobierno corporativo.

### ***Visión***

La Visión de la empresa es ganar de forma sostenible dentro del mercado y acelerar su crecimiento de primera línea, mientras que a la vez mantienen el compromiso de hacer el bien al planeta y a las comunidades. Así, el lema de su visión se expresa el querer ser líder mundial en alimentación y bebidas a través del ganar con un propósito (PepsiCo España, 2022). PepsiCo ha identificado que para lograr esta misión deben manejar un nuevo conjunto de aspiraciones, el cual enfatiza el ser más rápidos, fuertes y mejores (PepsiCo España, 2022).

### ***Diversidad, Equidad e Inclusión***

PepsiCo (2022) se fundamenta en que su prosperidad depende de su diversidad, y consideran que la empresa llega a tener éxito solo si sus asociados y comunidades prosperan en conjunto. De este modo, PepsiCo es una empresa enfocada en fomentar una fuerza laboral diversa a través de la creación de un espacio de trabajo colaborativo y equitativo, donde todos tienen voz (PepsiCo, 2022). La empresa está comprometida en crear un mundo más diverso, equitativo e inclusivo, pues considera que se vuelven más fuertes al abarcar un espectro más completo de la humanidad (PepsiCo, 2022).

En el “PepsiCo Diversity, Equity and Inclusion Annual Report 2020” se menciona que una de sus acciones para atraer y descubrir talento diverso fue mejorar el reclutamiento de personas con discapacidad (PepsiCo, 2020). Esto se logró a través de la identificación de oportunidades de trabajo en la empresa, junto con la capacitación de los gerentes en temas de entrevistas y retención de talento de personas con discapacidades (PepsiCo, 2020).

Asimismo, se menciona que una de sus acciones para fomentar un ambiente inclusivo fue el construir soluciones innovadoras para las personas con discapacidades (PepsiCo, 2020).

### ***Bienestar de los empleados***

Uno de los puntos importantes para PepsiCo es promover el bienestar de sus empleados. Esto lo realizan a través de programas enfocados en los 3 pilares del bienestar, estos son “Be Well”, “Find Balance” y “Get Involved” (PepsiCo, 2022). Con ello se busca que los empleados lleven vidas más saludables y equilibradas, brindando el apoyo que necesitan para ser más exitosos tanto en su vida personal como en la profesional (PepsiCo, 2022).

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD**

### **Naturaleza del problema**

El 1 de diciembre de 2019 se informó de la aparición de una nueva enfermedad, su sintomatología incluía fiebre, malestar del cuerpo, tos y disnea (Huang et al., 2020). De acuerdo con Liu et al., en un inicio se la catalogó como neumonía viral y días después como neumonía de Wuhan, debido a que los pacientes con dicha sintomatología se encontraban ahí. Posterior a la secuenciación del genoma, se encontró que el agente causal de esta sintomatología era un nuevo coronavirus (2020).

Los coronavirus son una familia de virus, que tienen la capacidad de ser transmitidos de animales a los seres humanos. Estos virus tienen una sintomatología que va desde un resfriado común hasta enfermedades graves como el síndrome respiratorio agudo grave (MSP, s.f). La Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2019 denominó a este nuevo virus como 2019-nCoV y el 12 de enero del 2020 fue oficializada como enfermedad infecciosa la Covid-19. Posterior a esto, el Comité Internacional de Taxonomy of Viruses (ICTV) la designó como SARS-CoV-2. Desde la primera aparición en China, el virus ha evolucionado y se ha

transmitido rápidamente en varios países del mundo, siendo considerado en un inicio como una amenaza global y desde el 11 de marzo de 2020 como una Pandemia (OPS, s.f.).

A nivel de Sudamérica, los primeros casos empezaron a presentarse entre los meses de febrero y marzo de 2020, siendo Brasil el primer país en reportar contagios el 25 de febrero (Burki, 2020). De este modo, los países de América del Sur tuvieron un periodo de tiempo con el que no contaron países del continente europeo, o incluso Estados Unidos, quienes para estas fechas ya contaban con un incremento exponencial en contagios (González, 2021). Sin embargo, América Latina presentó dificultades para gestionar la pandemia de Covid-19 (García et al., 2020)

Países como Paraguay y Uruguay presentaron ciertos niveles del éxito relativo en sus esfuerzos por contener la pandemia, mientras que en Perú y Brasil no contaron con la misma efectividad, revelando así un crecimiento heterogéneo de la crisis de salud en la región latina (González, 2021). En un estudio realizado por Garcia et al. se menciona que, dado el tiempo de acción y la experiencia de países de otras regiones, un punto importante y a favor de Latinoamérica fue la rápida implementación de políticas y medidas de control y prevención de enfermedades como uso de mascarilla, distanciamiento social, toques de queda, cuarentenas, cierres de población, entre otras. Con ello, algunos países de la región tuvieron la oportunidad de mitigar en cierto nivel el impacto socioeconómico al combinar medidas de salud pública junto a políticas fiscales y económicas (2020).

Por otro lado, existen factores que limitaron la efectividad de la respuesta de algunos países frente a la pandemia. Estos factores limitantes fueron específicamente relacionados con los sistemas de salud de cada país. La disponibilidad de recursos clave para enfrentar la pandemia fue el principal obstáculo, puesto a que no se contaba con el material de protección necesario ni siquiera para los trabajadores de la salud u otros trabajadores de primera línea, y

tampoco se contaba con unidades de cuidados intensivos suficientes para la población que las requería (García et al., 2020).

En Ecuador, el primer caso confirmado de Covid-19 se registró el 29 de febrero de 2020 de una persona que viajó de España hasta la ciudad de Guayaquil (Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, 2020). A inicios del mes de marzo, Ecuador contaba con su primer grupo de casos confirmados que se extendían por todo el territorio, siendo Guayaquil la ciudad con mayor número de casos (García et al., 2020). Dado que el 11 de marzo la OMS declaró al Covid-19 como pandemia global, la Ministra de Salud declaró Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud ecuatoriano el mismo día, a través de la emisión del acuerdo ministerial No 00126-2020 (Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, 2020).

De acuerdo con el Informe 001 emitido por el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (2020), una vez dictado el estado de emergencia, el Gobierno Nacional ecuatoriano estableció las siguientes medidas frente a la pandemia Covid-19:

1. Con el objetivo de mitigar la propagación del virus, se declaró emergencia sanitaria nacional.
2. Se dictó un periodo de aislamiento preventivo obligatorio con una duración de 14 días para todos los viajeros, tanto de nacionalidad ecuatoriana como de otra nacionalidad, que ingrese a territorio ecuatoriano desde China, España, Italia, Francia, Alemania, Irán, Estados Unidos y Corea del Sur.
3. Suspender todos los eventos masivos a nivel nacional que prevean un aforo mayor a 250 personas
4. Suspender las clases a nivel nacional
5. Continuación del enfoque preventivo en todas las brigadas médicas
6. Para la atención en salud, se mantuvo la operación de la línea telefónica 171

7. Se emitió un llamado para que se lleve a cabo la desinfección de los terminales terrestres por parte de todos los Municipios.
8. Como medida de protección, se estableció que todos los adultos mayores deben permanecer en casa.
9. Con la finalidad de evitar el desabastecimiento, se aseguró la cadena de producción y distribución de productos de primera necesidad.

El 16 de marzo las fronteras del país fueron cerradas, a esto le siguió la prohibición de todo tipo de evento público o celebración religiosa (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, s.f). El 23 de marzo, las clases presenciales a todo nivel educativo fueron suspendidas en todo el territorio nacional (COE Nacional, 2020). En los primeros días de abril, se reportaba un gran incremento de muertes por Covid-19, el sistema de salud era incapaz de abastecer a la ciudadanía y los cadáveres eran abandonados en las calles de Guayaquil debido a la excesiva demanda que no podía ser cubierta por las funerarias del sector (García et al., 2020).

Dentro del Reglamento emitido por el COE Nacional (2020), se declaró estado de excepción en el territorio nacional, debido a la emergencia sanitaria. Debido a esto, se suspendió la jornada presencial de trabajo para todos los servidores del sector público y privado, del 17-24 de marzo del 2020 en un inicio, y posteriormente se lo hizo hasta el 12 de abril. Esta última fecha se dictó un semáforo de restricciones en cada provincia, que servía como guía para las restricciones pertinentes. Con esto se estableció la normativa, donde el empleador público y privado en conjunto con los responsables de prevención de riesgos laborales debían cooperar en adoptar medidas para la prevención y control de exposición del virus dentro de los entornos de trabajo. Dicho Reglamento expresa lo siguiente:

1. Los trabajadores que tengan diagnóstico confirmado de COVID-19 o su sintomatología no deben asistir al lugar de trabajo e informar al responsable dentro de su empresa y Ministerio de Salud Pública.
2. Los trabajadores que han tenido contacto con casos confirmados de COVID-19 deberán realizar aislamiento y por consiguiente, no asistir al lugar de trabajo.
3. Se debe elaborar un protocolo para el ingreso y salida de los colaboradores, tomando en cuenta: protocolos del MSP, desinfección de manos, calzado y vestimenta. Dicho protocolo debe contemplar las medidas a tomar en caso de detectar casos sospechosos, mitigando la estigmatización y posible discriminación hacia dicha persona.
4. Educar a los colaboradores sobre las medidas de salud necesarias: lavado de manos, desinfección con alcohol, distancia de dos metros entre cada persona.
5. Inculcar a los colaboradores buenos hábitos en su higiene.
6. Instruir respecto a no saludar con acercamientos físicos: apretones de mano, abrazos y besos.
7. Considerar teletrabajo o turnos escalonados de modo que se cumpla con el distanciamiento físico entre los puestos de los colaboradores. Además, sustituir las reuniones y actividades presenciales, reemplazándolas por virtuales. De este modo, las áreas de comedores o espacios libres sean ocupadas para la distribución de maquinaria.
8. Colocar señalización con las disposiciones que se deben acatar.
9. Verificar que las áreas comunes cuenten con el distanciamiento físico necesario y se encuentren desinfectadas constantemente.

El Ministerio de Trabajo (2020), en base a las disposiciones del COE Nacional, establece que: los encargados de Prevención de Riesgos Laborales y Salud de cada empresa

debían realizar una evaluación de exposición de sus colaboradores a este virus. Así, de acuerdo a cada puesto de trabajo se determinaría el nivel de riesgo de los trabajadores, dependiendo del tipo de industria. Esta división se realizó de la siguiente manera:

1. Riesgo muy alto de exposición: Personal involucrado en el cuidado de la salud que participe en procesos que generen aerosol, tomas de muestras de laboratorios, manipulación de cultivos, especialmente en pacientes sospechosos de COVID-19. También, dentro de esta categoría se encuentran aquellos que realizan autopsias en personas que son sospechosas de haber portado dicho virus.
2. Riesgo alto de exposición: Personal de apoyo en el cuidado de la salud que esté involucrado con pacientes sospechosos de portar el virus. También, aquellos que brindan el servicio de transporte médico, trasladando a sospechosos de portar el virus. Por último, aquellos que están involucrados en servicios mortuorios de personas que se sospechan estaban contagiadas con el virus.
3. Riesgo medio de exposición: Aquellos trabajadores que tienen contacto cercano con personas que podrían estar infectadas, que no son pacientes que se conoce que porten el virus. Estos colaboradores trabajan en áreas que tienen transmisión comunitaria, están en contacto con viajeros que pudiesen estar contagiados o que tengan contrato con el público en general.
4. Riesgo bajo de exposición: Son aquellos trabajadores que no tienen contacto con personas que se sospecha tienen el virus y tampoco tienen contacto con el público en general (Ministerio de Trabajo, 2020).

Los encargados de Prevención de Riesgos Laborales y Salud de cada organización debían evaluar de forma individual los factores de riesgo de sus trabajadores, determinando así si estos pertenecían a grupos de atención prioritaria o condiciones de vulnerabilidad. Estos trabajadores únicamente podrían tener trabajo presencial si su actividad fuese imposible de



ser ejecutada en teletrabajo, posterior a la evaluación y criterios médicos (Ministerio de Trabajo, 2020).

Como se ha expuesto en las páginas anteriores, la pandemia ha limitado y afectado a muchas personas de algunas maneras, haciendo que se recorten puestos de trabajo y se aumente la tasa de desempleo en el Ecuador, según el Banco Central del Ecuador durante y después de la pandemia la tasa de desempleo pasó de 8,8% a un 13.3% haciendo que un total de 643.420 de la población ecuatoriana se encuentre sin empleo en ese momento (2020).

Esta pandemia, como se mencionó, ha limitado a varias empresas tanto grandes como pequeñas, ya que por esta situación se han reducido puestos de trabajo, han disminuido los ingresos, y se han generado separaciones temporales de personal por temas de salud (García-Madurga, M.A, et Al, 2021). Pero las organizaciones deben implementar estrategias para mantener activas a las personas al momento de la reinserción o reincorporación en el ámbito laboral. En el momento que inició la pandemia hubo un apagón laboral a nivel global, forzando a todo tipo de trabajador a abandonar su trabajo, pero esto también obligó a las compañías a nivel mundial a crear diferentes estrategias para mantener a su personal activo y así poder sostener su empresa. Una de las estrategias que se implementó de manera exitosa y a nivel mundial fue el teletrabajo, haciendo que casi el 90% de los colaboradores laboren de forma virtual (Cepal, 2020).

## **Afectados por el Problema**

### ***Contagios y muertes***

La pandemia tuvo un alcance global muy fuerte y resultó en la afectación de millones de personas. Dentro de la estadística oficial de la Organización Mundial de la Salud, hasta el 16 de febrero del 2022, se han confirmado un total de 412,351,279 casos de Covid-19 y

5,821,004 de muertes por este virus. Si nos ubicamos por regiones, el continente americano tiene un total de 143, 864, 770 casos confirmados de Covid-19 (WHO, 2022).

En Ecuador, según el informe de Situación Epidemiológica Nacional Covid-19 realizado desde el 29 de febrero del 2020 hasta el 13 de febrero del 2022, se han confirmado 800,320 casos de Covid-19; sin embargo, no todos los casos se reportaron o se detectaron correctamente (MSP, 2022). En Ecuador hasta el 14 de febrero del 2022 fallecieron 35, 038 personas por Covid-19 (MSP, 2022).

Según la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación (2022) Pichincha tuvo 13, 232 muertes en el año 2019. Durante la pandemia se observó un aumento significativo en las muertes. En el año 2020 Pichincha registró 19,663 muertes por Covid 19. Si comparamos los registros de muertes de los años 2019 y 2020, Pichincha aumentó 6,431 muertes en un año (DGRCIC, 2022). Las cifras indican claramente un aumento en las muertes durante el año crítico de pandemia y en el que las vacunas aún no eran de fácil acceso.

En el año 2021 Pichincha registró un total de 19,378 muertes (DGRCIC, 2022). La diferencia de muertes entre el 2021 y el 2019 es de 6,146. Esto quiere decir, que el año de pandemia del 2021 tuvo nuevamente un aumento significativo de muertes en relación al 2019. Una cifra positiva para el Ecuador, es que Pichincha tuvo 278 menos muertes en el año 2021 a comparación del anterior 2020 (DGRCIC, 2022).

Dentro del grupo objetivo, los trabajadores de planta de PepsiCo desarrollan sus actividades en Sangolquí, ubicado en la provincia de Pichincha, específicamente en el cantón Rumiñahui. Hasta la fecha 14 de febrero del 2022, en Pichincha hay 283,634 casos confirmados de Covid-19 (MSP, 2022). De todos esos casos, en Rumiñahui se presentan 9,199 casos confirmados (MSP, 2022).

### ***Grupos de alto riesgo***

En el Ecuador existe el grupo de atención prioritaria, conformado por quienes pueden tener un mayor riesgo ante el Covid 19. En la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 35, se establece que el grupo prioritario consta de: adultos mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, quienes tengan enfermedades catastróficas o de alta complejidad. Este grupo es importante, porque quienes están en condiciones de trabajar forman parte de las directrices del Ministerio de trabajo (s/f) para ser consideradas dentro de los grupos que deben realizar el teletrabajo.

Durante la pandemia y con el paso del tiempo se logró determinar que las preexistencias de problemas de salud exponen a los pacientes a mayor riesgo de enfermedad grave por Covid-19. Las poblaciones se pueden clasificar como: sin afecciones subyacentes, con una afección, con varias condiciones, por rangos de edad con rangos de 5 años y por sexo (Pan American Health Organization, 2021).

Las condiciones de salud que colocan a las personas en el grupo de alto riesgo son: Enfermedades cardiovasculares, VIH/SIDA, Enfermedades renales crónicas, tuberculosis activa, Enfermedades respiratorias crónicas, Trastornos neurológicos crónicos, Enfermedades hepáticas crónicas, Trastornos de células falciformes, Diabetes, Tabaquismo, Cánceres con inmunosupresión directa, Obesidad severa, Cánceres sin inmunosupresión pero que sea posible por el tratamiento e Hipertensión (PAHO, 2021).

Existen otras condiciones que se han estudiado con el paso de los meses de la pandemia y que por su condición forman parte del grupo de alto riesgo. Según el estudio realizado por Clift et al., (2021) de 8,26 millones de adultos estudiados, 4053 tenían Síndrome de Down. De toda la población con Síndrome de Down, 68 personas fallecieron

(Clift et al., 2021). De las 68 personas; el 39,7% falleció por Covid-19, es decir, que fueron 27 muertes por Covid-19 (Clift et al., 2021). Con los resultados se estima que existe un riesgo 4 veces mayor de hospitalización y 10 veces mayor por de muerte relacionado a Covid-19 para las personas con Síndrome de Down (Clift et al., 2021). Estos resultados no deben tomarse como causales, pero brindan una oportunidad de entender el riesgo de las discapacidades contra el Covid-19.

### ***Embarazo como factor de alto riesgo***

Por otro lado, no solo las enfermedades colocan a las personas dentro de un grupo de alto riesgo. Las mujeres embarazadas son parte de este grupo por las graves consecuencias que pueden tener los síntomas en el feto y la madre (Vives y Peñaranda, 2020). Según el estudio de Córdoba y Fonseca-Peñaranda, durante el embarazo las mujeres tienen cambios generados por la producción hormonal y estos cambios predisponen a que las mujeres embarazadas sean más susceptibles a patógenos respiratorios (Vives y Peñaranda, 2020).

El cambio físico es otro factor que pone en riesgo la salud durante un embarazo (Wastnedge et al., 2020). La reducción en la capacidad total de los pulmones y la poca posibilidad de expulsar secreciones, generan que durante el embarazo un contagio por Covid-19 se pueda desarrollar en infecciones respiratorias severas (Wastnedge et al., 2020).

### **Factores que Contribuyen al Problema**

Durante la emergencia sanitaria del Covid-19 en marzo del 2020, PepsiCo decidió tomar medidas preventivas para cuidar el bienestar de sus trabajadores de alto riesgo. Este grupo incluye mujeres embarazadas, personal con discapacidad y trabajadores con enfermedades crónicas. La principal decisión tomada por la empresa fue la de detener sus actividades, sin desvincular a este grupo de trabajadores de la organización. El objetivo

principal de esa decisión fue la de resguardar y acompañar a este grupo vulnerable a través de un seguimiento médico continuo y minucioso para precautelar su salud durante este periodo.

Algunos factores dificultan la reincorporación de estos trabajadores a funciones no vinculadas con trabajos operativos, a continuación, se describen algunos:

### ***La discapacidad y sus limitaciones en el ámbito laboral***

Según la Organización Mundial de la Salud (2021), a nivel mundial, existen 1000 millones de personas con algún tipo de discapacidad. La discapacidad reduce las oportunidades que este grupo de personas tiene a la educación y al empleo, consecuentemente se aumentan los índices de pobreza en estos individuos, quienes suelen vivir en condiciones inferiores al promedio social (Arias et al., 2020). En gran parte de los casos, las personas con discapacidad son percibidas como un grupo vulnerable que requiere e implica una mayor inversión de recursos, atención y cuidados dentro de sus actividades cotidianas (Fernández y Loaiza, 2020).

Del 100% de personas con discapacidad en el Ecuador, únicamente 14,6% se encuentran activos en sus actividades laborales (CONADIS, 2021). En la Constitución del Ecuador (2008), en el artículo 330, se garantiza la inclusión y acceso equitativo en condiciones de trabajo recompensado a individuos con discapacidad. Las empresas tienen la obligación de implementar normativa social para proporcionar este derecho a todos sus trabajadores, fomentando su estabilidad laboral (CONADIS, 2021).

La actividad laboral es uno de los mecanismos más relevantes dentro de los procesos de independencia e inclusión social de cualquier individuo dentro de una comunidad (Pizarro et al., 2022). Sin embargo, al momento de contar con algún tipo de discapacidad mental o física, conseguir un empleo se vuelve mucho más complejo por la falta de reglamentación

pública, prejuicios, infraestructura inadecuada, preparación académica incompleta y dificultad dentro de la movilización pública (Pizarro et al., 2022).

### ***Limitaciones académicas y de movilización***

Las personas con discapacidad suelen tener baja formación académica debido a la poca accesibilidad que poseen los centros educativos para satisfacer sus necesidades individuales; entre las principales están las rampas, pasamanos, alarmas auditivas y alertas visuales, además, de la falta de recursos y material educativo adaptado a cada condición (UNESCO, 2020). En PepsiCo Ecuador el personal operativo tiene formación académica a nivel de bachillerato. Sus principales competencias son desarrolladas dentro de la empresa a través de inducciones y capacitaciones iniciales y constantes, en base a las necesidades de cada uno de sus cargos.

Adicionalmente, este grupo vulnerable tiene ingresos limitados que impiden construir una autonomía en la movilización, además de que el transporte público en su gran mayoría refleja una actitud de desprecio hacia este grupo por el mayor esfuerzo que implica su traslado de un punto a otro (Colorado, 2021). Además, en gran parte de los casos los colaboradores no tienen la capacidad de moverse en transporte público por el riesgo que esto implica para su salud dentro de la emergencia sanitaria.

### ***Dificultad en la reinserción de cargos operativos***

A través de una entrevista a Saray Carranza, Coordinadora senior de adquisición de talento en PepsiCo Ecuador, se pudo conocer que el personal vulnerable desempeña actividades operativas que no requieren el uso de dispositivos electrónicos para el cumplimiento de sus funciones, por esto, es un grupo que posee conocimientos limitados en el uso de herramientas tecnológicas. Sin duda, este es un factor que dificulta y limita la

adaptación a modalidad virtual que implementó la empresa durante la emergencia sanitaria para cuidar de la salud de sus trabajadores.

Por esta razón, se ha identificado que el teletrabajo facilita las actividades de gran parte de los trabajadores, sin embargo, para el personal vulnerable puede representar un obstáculo significativo. Por esto, para generar un reingreso inclusivo, las empresas deberían otorgar los recursos y capacitaciones necesarias para que el personal tenga los medios y conocimientos necesarios para trabajar desde sus propios hogares (Zambrano, 2021).

En el caso de mujeres embarazadas pueden ser pacientes potencialmente vulnerables a padecer enfermedades graves o persistentes, por esto, un contagio en este grupo puede provocar intubación, parto prematuro y hasta pérdida del bebé (Jiménez et al., 2020). Por esta razón, la reincorporación a sus actividades laborales presenciales puede aumentar significativamente la probabilidad de complicaciones severas (Jiménez et al., 2020).

## **Estrategias Aplicadas**

### ***Implementación del teletrabajo***

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020) el teletrabajo es una forma de trabajo que se realiza en una localidad alejada de una instalación u oficina central, haciendo que de esta forma el trabajador no tenga contacto presencial o directo con sus colegas.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo de Ecuador, el teletrabajo se puede presentar en dos modalidades, de forma permanente y de forma parcial. Por otra parte, esta fuente resalta algunos beneficios de la implementación del teletrabajo, como los siguientes: para los teletrabajadores este método mejora algunos aspectos de su vida laboral como rendimiento, vida personal, aumenta el nivel de trabajo y la responsabilidad. Por otro lado, están los beneficios hacia las empresas, reduce la aglomeración en los espacios físicos, genera más

productividad, ahorra recursos en las instalaciones. Finalmente, el Ministerio indica que los grupos que pueden beneficiarse de esta modalidad de trabajo son los trabajadores, las empresas y la sociedad (Ministerio de trabajo, s/f).

De acuerdo a Morales (2020) el teletrabajo permite a las organizaciones continuar con sus labores en situaciones complejas y de emergencia, como crisis económicas, pandemias, siniestros, huelgas, entre otros.

En el 2020 se realizó un análisis para determinar el impacto y el desenvolvimiento de las personas al momento de realizar teletrabajo en el Ecuador, este estudio estipula que, a pesar de que sí existía modalidades de trabajo virtual antes de la pandemia no todos la utilizaban, ya que había falta de conocimiento de este sistema de trabajo (Domínguez, 2020). Según el INEC, entre el sector público y el sector privado en 2021, hubo 448 mil personas en todo el Ecuador que usaron el teletrabajo (INEC, 2021).

En Ecuador existen colaboradoras en periodo de maternidad que necesitan separarse temporalmente de su sector de trabajo y legalmente el ordenamiento jurídico protege a la mujer embarazada:

El derecho primordial que ampara a la mujer embarazada es garantizar su estabilidad laboral durante su período de gestación y durante las 12 semanas de licencia a que tienen derecho según lo manifiesta el artículo 153 y 154 inciso segundo del Código del **Trabajo**: Art. 153. - Protección a la mujer embarazada. (Código del trabajo, s/f).

Una de las estrategias para cumplir con este derecho primordial puede ser el teletrabajo. En 2017 en Colombia, se aplicó el sistema de teletrabajo para las personas que entran en periodo de maternidad, haciendo así que haya una extensión de licencia de maternidad y que estas personas puedan justificar su salario de forma autónoma y recíproca a



la empresa, sin que haya pérdidas de ninguna de las dos partes (empleado – empleador) (Cárdenas, 2017).

### ***Adaptar las prácticas a la nueva realidad***

Para enfrentar la nueva realidad, es necesario mantener una cultura de confianza entre colaboradores y empleadores, crear líderes de áreas virtuales, crear liderazgo compartido (Newman, 2021). García (2021), afirma que esta nueva realidad debe ser tomada con seriedad en todos los ámbitos para mantener un ambiente de seguridad y bienestar para las diferentes áreas laborales de una empresa.

Ruland (2020) menciona que hay 4 estrategias para adaptar las prácticas de teletrabajo, una de ellas es el seguimiento diario a los empleados para que así exista un sentido de apoyo de supervisores hacia los teletrabajadores; otra estrategia es crear un horario o una lista de quehaceres para que todos los colaboradores tengan sus objetivos y labores claros. Por otro lado, también se menciona los tiempos de trabajo y los tiempos de descanso, los cuales son necesarios para mantener un buen ambiente laboral a la hora de trabajar desde casa. Y, por último, está el apoyo remoto a los colaboradores, esto ayuda a que se sientan apoyados y en confianza con su círculo de trabajo, ya que no existe un contacto constante entre compañeros (Ruland, 2020).

La confianza es un factor primordial a la hora de aplicar el teletrabajo, la OIT (2020), menciona que los colaboradores y las empresas deben sentir confianza de ambos lados, una forma de fomentar la confianza es expresar con claridad lo que se espera del teletrabajador; también la comunicación es una estrategia clave para la confianza en el sitio de trabajo, saber expresarse de una manera activa y asertiva, para pedir ayuda o expresar alguna inconformidad (OIT, 2020).

Mantener la cultura organizacional es esencial en las empresas, es por eso que se debe recordar la misión y visión a los teletrabajadores, para que así los colaboradores actúen como embajadores de la cultura organizacional de la empresa, esto se puede lograr con actividades como grupos de apoyo entre pares, eventos informales, concursos divertidos, entre otras actividades (OIT, 2020).

### ***Incremento de flexibilidad en el trabajo***

La OIT (Organización Internacional del Trabajo), menciona que al momento en el que una empresa se vuelve más flexible en cualquier ámbito, sus colaboradores son más felices y tienden a hacer mejor su trabajo. También se afirma que hay diferentes formas de aplicar la flexibilidad en el área de trabajo, como, por ejemplo, trabajos compartidos, cambios de turnos, horas reducidas o trabajos de medio tiempo, horas pagas de lactancia, trabajo remoto o asincrónico, cambio de responsabilidades, entre otros. Con estos ejemplos se puede ver que hay posibilidades de flexibilidad en diferentes áreas de trabajo, independientemente de la situación del entorno (2020).

Una de las empresas más grandes y poderosas del mundo como Amazon que tiene más 1 millón de empleados a nivel mundial ha implementado estrategias las cuales a pesar de ser una empresa que opera de forma virtual también ha impactado en su área operativa, de producción y distribución (Elhazzam, M, 2021). Esta empresa multinacional ha otorgado a sus colaboradores alternativas y reacomodación de puestos para proteger su salud, dándoles opciones para que así puedan mantener su puesto de trabajo (Elhazzam, M, 2021). Amazon les otorga constantes chequeos médicos de cualquier tipo a sus colaboradores sin costo alguno, de igual manera si alguno de ellos se encuentra en riesgo se le ayuda económicamente hasta que este mejore. Esta empresa también otorga flexibilidad en los casos de maternidad para que así haya igualdad en sus roles de trabajo, como Amazon también

existen empresas latinoamericanas como por ejemplo en Lima, Perú en donde otorgan a las futuras madres flexibilidad de horarios y permisos médicos tanto para ellas como para sus hijos (Guevara Delgado, J. 2021).

## **PROPUESTA**

### **Objetivos**

#### ***Objetivo General***

Generar un plan de acción con actividades que mantengan a las mujeres embarazadas y otras personas vulnerables laboralmente activas, mientras se logra salvaguardar su seguridad.

#### ***Objetivos específicos***

1. Activar a las mujeres embarazadas y personal vulnerable dentro del periodo de separación en actividades laborales.
2. Desarrollar en el personal vulnerable habilidades enfocadas a la comunicación y presentaciones de ideas.

### **Productos o Actividades**

En primer lugar, se conoció a profundidad la situación de las personas vulnerables a través de la encargada del proyecto dentro de PepsiCo, Saray Carranza. Esto permitió hacer un mapeo de la situación actual, tanto de las personas vulnerables como de las decisiones organizacionales para protegerlas.

Para esto, se diseñó un mapeo de habilidades para conocer los intereses del grupo vulnerable, de igual manera, se desarrolló un posible plan de acción con las alternativas planteadas para reintegrar al personal, finalmente, se realizó un diseño de entrevista para conocer la perspectiva que tienen los superiores sobre las capacidades y potencial de su personal. El principal objetivo de estas actividades era el de conocer a profundidad las

habilidades, intereses y motivaciones de los colaboradores. Previo a la aplicación y ejecución de las actividades, se solicitó la retroalimentación y aprobación de actividades. Después de haber sido aprobadas, se realizaron las dos entrevistas, donde se obtuvo una perspectiva mucho más clara y amplia de las expectativas que la empresa tiene del proyecto.

Posteriormente, con una idea mucho más clara de los objetivos que tenía la empresa para esta planificación, se plantearon posibles intervenciones para poder reactivar el personal vulnerable de manera remota, dinámica y, sobre todo, segura.

### ***Proceso***

- Reunión introductoria

El proyecto inició con la presentación por parte de la organización de necesidades y obstáculos que tenía la empresa respecto a la inserción del personal vulnerable durante de la emergencia sanitaria. Se conoció a profundidad la situación del grupo vulnerable a través de la encargada del proyecto dentro de PepsiCo, Saray Carranza. Esta introducción permitió realizar un mapeo de la situación actual, tanto de las personas vulnerables como de las decisiones organizacionales para protegerlas.

- Entrevistas a colaboradores

El segundo paso en el proceso fue coordinar entrevistas con los colaboradores. El objetivo principal de esta entrevista es conocer a profundidad al grupo vulnerable, especialmente en cuanto a sus habilidades e identificar cómo estos trabajadores podrían seguir aportando en la empresa en base a sus preferencias e intereses.

La entrevista comenzó con una presentación de los estudiantes donde se dio a conocer el objetivo del proyecto y los beneficios que éste tendría en su bienestar mental, físico y laboral. La entrevista inició con varias preguntas rompe hielos que intentan captar la atención de los entrevistados y sobre todo conocer cómo se siente la persona. Posteriormente, se

realizaron preguntas para conocer las funciones, roles, perspectiva frente a la pandemia, temores, habilidades e intereses de cada uno de los colaboradores del grupo vulnerable (Anexo A).

- Entrevista a la línea de supervisión

La entrevista inició con la presentación de los estudiantes, posteriormente, se explica el objetivo y beneficios del proyecto. Las preguntas buscan conocer el desempeño, funciones, habilidades, conocimientos y competencias blandas de cada uno de los colaboradores desde la perspectiva de su línea de supervisión (Anexo B).

- Conclusiones de las entrevistas

De las entrevistas realizadas a los colaboradores y al personal de supervisión concluimos que el personal a quien va dirigido este proyecto puede brindar su soporte mediante la creación de videos para la bienvenida de nuevos colaborados, creación y socialización de Pausas Activas y capacitaciones del puesto que desempeñaban para nuevos ingresos.

También, de las entrevistas definimos los temas en los que se brindará capacitación para que se puedan desarrollar las actividades de la mejor forma.

- Capacitaciones

En base a las conclusiones de las entrevistas y el propósito del proyecto se definieron las siguientes temáticas para capacitar al personal involucrado:

1. Manejo de Zoom: en esta capacitación aprenderán todas las funciones necesarias para que cada colaborador pueda crear/planificar su sesión, utilizando las herramientas de la plataforma y anticiparse ante cualquier inconveniente.

2. Teoría de las Pausas activas: dentro de este módulo, los participantes lograrán aprender qué está detrás de las pausas activas y cómo crearlas para posteriormente realizarlas junto a sus compañeros.
  3. Microsoft Office: durante esta capacitación aprenderán a utilizar las funciones básicas de Word y PowerPoint para que puedan utilizarlas a lo largo de sus intervenciones en bienvenidas de nuevos colaboradores, capacitaciones al puesto y creaciones de pausas activas.
  4. Hablar en público: en este módulo los participantes aprenderán técnicas y desarrollarán habilidades para comunicarse de forma efectiva durante cada una de sus actividades.
  5. Creación y edición de videos: por último, los participantes serán capacitados en la creación de video en distintas plataformas, de este modo, no solo podrán realizar capacitaciones mediante zoom, sino también contar con material pregrabado.
- Elaboración de material para las capacitaciones

A cada estudiante le fue designado un tema de capacitación acorde a sus conocimientos y experiencia previa. De forma individual se investigó todo lo relacionado al tema y relevante para el público al que va dirigido dicho proyecto. Posterior a esto, se preparó material de apoyo y se procedió a realizar una serie de videos cortos que fueron colocados en un Genially, esto con la finalidad tengan a su alcance estos videos y puedan revisarlos las veces que sean necesarias.

Link de Genially:

<https://view.genial.ly/6254adf98090580018bce005/guide-capacitacion-pepsico>

## **Plan de Implementación**

### ***Papel de cada actor:***

#### **Estudiantes.**

Los estudiantes de psicología de la Universidad San Francisco de Quito presentan como proyecto de grado un plan de acción para la ejecución de actividades para futuras madres, personas con discapacidad o con alguna condición de riesgo, que no pueden continuar con sus actividades cotidianas. Los estudiantes realizaron talleres los cuales fueron enfocados en desarrollar habilidades específicas de los colaboradores de Pepsico Ecuador.

Para diseñar estos talleres fue necesario conocer la realidad del grupo beneficiario; para alcanzar este objetivo, se realizaron entrevistas tanto a los colaboradores como a los supervisores, estas entrevistas ayudaron para tener información específica de los conocimientos previos y habilidades del grupo que recibiría la formación. Cuando se tuvieron todos los datos recopilados y las necesidades a tratar, se realizaron videos y se los integró en la herramienta Genially.

### ***Rol de la organización:***

PepsiCo Ecuador tendrá la oportunidad de utilizar el material realizado por los estudiantes de la Universidad San Francisco de Quito, en base a los requerimientos de sus colaboradores. El primer paso será diseñar un programa que utilice el material ya elaborado, y lo combine con actividades sincrónicas, para responder preguntas y propiciar el desarrollo de habilidades. Será necesario la elaboración de un cronograma de capacitación y del seguimiento del área de Bienestar o del área responsable de formación.

Al concluir las actividades sincrónicas y asincrónicas, se sugiere entregar un certificado por la culminación del curso realizado por los colaboradores.

Este programa de formación tiene como objetivo el desarrollo de nuevas habilidades en los colaboradores, por lo que el paso final será la elaboración de un proyecto de bienestar, donde el área de Talento Humano asigne a los colaboradores la responsabilidad de elaborar videos, ser parte de la inducción, o de las pausas activas, para que puedan poner en práctica lo aprendido.

***Papel de la comunidad beneficiada:***

La comunidad beneficiada en el caso de PepsiCo Ecuador, son las futuras madres, personas con discapacidad o con alguna condición de riesgo que les obligue a dejar sus labores cotidianas de manera temporal. Los colaboradores tienen un rol fundamental, ya que de su motivación depende que aprovechen el material que les fue entregado, y que apliquen las destrezas aprendidas. También es su responsabilidad asistir a las sesiones sincrónicas, aprender y ser responsables de la teoría y material que se les proporciona para que así puedan mantener su puesto de trabajo e impactar positivamente en la organización.

**Evaluación de resultados**

Conocer los resultados de las implementaciones de cada proyecto permite verificar si los objetivos se cumplen y si el programa cumple con su propósito inicial. De esta forma, resulta importante determinar métodos que permitan recopilar información previa a la intervención y compararla con la información obtenida después de la intervención. Esta comparación permite evidenciar el impacto real del programa o proyecto sobre la población a través de la evaluación de los resultados obtenidos.

Tras la recopilación de datos a través de dos herramientas principales se puede obtener una visión amplia sobre los resultados y el impacto que genera el plan de acción. Dentro de nuestro trabajo se recomienda aplicar las siguientes herramientas como indicadores del impacto de nuestra intervención:



### **a) Encuesta de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador**

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial elaborado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador tiene como propósito evaluar situaciones en las que el trabajador o servidor puede sufrir daños a su salud, mejor conocidos como factores de riesgo psicosocial (Ministerio del Trabajo, 2018). Esta herramienta nos va a permitir diagnosticar el nivel inicial de riesgo psicosocial de los trabajadores en primera instancia y posteriormente evaluar si nuestra intervención tuvo un impacto positivo reduciendo los niveles de riesgo. Además, es importante mencionar que esta prueba fue desarrollada para población ecuatoriana, por lo que no existe inconveniente alguno en administrarla a los empleados de PepsiCo Ecuador.

### **b) Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 Meliá y Pereiró**

Este cuestionario permite obtener una medición global de la satisfacción de los trabajadores mediante la descripción y análisis de cinco factores clave que son la satisfacción percibida en cuanto a: la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones recibidas, la participación y, finalmente, la satisfacción intrínseca. Así, este cuestionario elaborado por Meliá y Pereiró (1989), cuenta con instrucciones breves y sencillas para los usuarios, y emplea una escala de likert de siete puntos que van desde muy insatisfecho (opción 1) hasta muy satisfecho (opción 7). Con ello, esta herramienta resulta realmente útil y cómoda para evaluar la satisfacción laboral, además, su diseño toma en cuenta las restricciones motivacionales y temporales que involucra el contexto organizacional (Meliá y Pereiró, 1989).

## **CONCLUSIONES**

Dentro del Ecuador la situación epidemiológica arrasó con la vida cotidiana que se llevaba antes del 2020. Dentro del contexto ecuatoriano el teletrabajo no era considerado como una opción. Pocas empresas y trabajadores manejaban jornadas laborales de teletrabajo.

La pandemia dejó varias limitaciones en los entornos laborales que debido al alcance de la tecnología se lograron solventar, pero fue especialmente complicado para los cargos operativos, que tuvieron muchas dificultades para continuar con sus labores, especialmente cuando sus ocupantes presentaban una condición de vulnerabilidad, que impedía su asistencia al trabajo.

Nuestro proyecto dentro de un contexto de pandemia tuvo varios retos, pero el principal está relacionado al grupo objetivo con el que trabajamos. Al inicio del proyecto estábamos enfocados en personas con enfermedades o condiciones que presentaban un mayor riesgo si se contagiaban de Covid 19, es decir, que no se había contemplado al embarazo como factor de riesgo. Debido a una decisión en la directiva de la empresa, el grupo objetivo dejó de ser las personas con enfermedades o condiciones y se enfocó en mujeres embarazadas. Esto significó un reto por varios motivos: 1. La investigación que teníamos realizada no tomaba en cuenta a los embarazos, por lo tanto, se generó una nueva distribución de temas. 2. Las entrevistas con el personal de la empresa fueron realizadas con el enfoque de trabajar con personas con enfermedades o condiciones, se tuvo que reestructurar las preguntas de entrevistas y coordinar nuevos espacios para recolectar información. 3. Se tuvo que considerar nuevas características de trabajo y elementos como la maternidad dentro de los planes de acción.

Finalmente, este proyecto se enfocó en el desarrollo de un plan de capacitación para mujeres embarazadas que por su condición forman parte del grupo de alto riesgo y que pertenecen al equipo operativo de PepsiCo y tienen dificultades para hacer teletrabajo. Durante la pandemia, las mujeres embarazadas recibieron consideraciones especiales, ya que son más vulnerables al virus debido a sus cambios físicos y hormonales. Mediante este proyecto generamos contenido de capacitación para PepsiCo, que en un futuro podrá utilizarlo para que quienes no pueden desempeñar su trabajo normalmente, tengan otras

funciones y responsabilidades. En este caso, nos enfocamos en las habilidades que el grupo podía desarrollar para luego compartirlas con sus compañeros o utilizarlas en proyectos importantes para la organización. Este contenido de capacitación necesita que la organización generen un plan de implementación y seguimiento, con las herramientas y recursos para que se pueda aprovechar todo el contenido desarrollado.

Este no es el punto final para el proyecto y el trabajo con PepsiCo, en realidad se convierte en el punto de partida para que se sigan implementando estrategias para mantener actualizado al personal y se aprovechen los aprendizajes que la pandemia nos ha dejado.

## REFLEXIÓN PERSONAL

Me gustaría iniciar mi reflexión dando las gracias a todas las personas que formaron parte de mi carrera universitaria ya que sin alguno de ustedes, mi experiencia definitivamente no hubiera sido la misma. Sin duda, la San Francisco es la mejor universidad no solo por su excelente educación, sino por la calidad de su gente. De la universidad no solo me llevo conocimientos teóricos, sino amigos y profesionales que me inspiraron y me seguirán motivando por el resto de su vida. No me alcanzan las palabras para describir lo increíble que fue aprender de personas tan humanas que a pesar de todos sus conocimientos, títulos, experiencia ponían siempre primero la humildad, empatía y nobleza.

Sinceramente siento que cada triunfo y derrota de mi carrera me convirtieron en la persona y profesional que soy en la actualidad. No hay nada más increíble que aprender de personas que en realidad sienten pasión por lo que hacen y te motivan cada día a ser mejor.

Gracias a mis compañeros que me dieron nuevas perspectivas sobre la carrera, los estudios, la vida y me ayudaron a que esta etapa universitaria sea inolvidable y llena de aprendizajes y experiencias inigualables.

Agradezco de igual forma la oportunidad de haber estado en una metodología de artes liberales donde pude ver la vida laboral de manera más holística y abierta. Considero que me llevo una parte de cada carrera y esto me ha permitido estar más al tanto de temas muy alejados de la psicología. En la actualidad, me veo como una profesional con muchas ganas de poner en práctica todo lo aprendido tanto personal como profesionalmente. Además, siento mucho entusiasmo por todas las oportunidades que se abrirán en mi futuro donde seguiré creciendo y formándome de manera más práctica.

Sin duda, la San Francisco ha sido clave para alcanzar mis objetivos, por su prestigio, he logrado participar en dos multinacionales reconocidas realizando mis practicas. A pesar de que el nivel es muy alto, he podido dejar el nombre de la universidad en alto y demostrar a todos de lo que los estudiantes de esta institución somos capaces.

En cuanto a mi proyecto final, no puedo decir que fue un camino fácil, pero puedo asegurar que fue una experiencia que me acercó mucho a mis compañeros y nos demostró de las increíbles cosas que podemos hacer en conjunto. Es realmente gratificante haber realizado la tesis para una de las instituciones más prestigiosas del país Pepsico, aprovecho para darles las gracias por la oportunidad y espero que este proyecto sea el inicio de un gran cambio de innovación.

Sin más que decir, me despido y agradezco a cada una de las personas que fueron parte de este proceso tan fructífero.

## Referencias

- Arias, E. F., Baldeón, L. M. V., & Bueno, Y. L. A. (2020). Situación laboral y calidad de vida de las personas con discapacidad física Huancayo. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 52-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762155>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007–2008. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Tip. de la Escuela de Artes y Oficios.
- Banco Central del Ecuador (2020). *La economía ecuatoriana decreció 12,4% en segundo trimestre de 2020*. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1383-la-economia-ecuatoriana-decrecio-12-4-en-el-segundo-trimestre-de-2020#:~:text=Seg%C3%BAAn%20datos%20de%20las%20cuentas,trimestral%20observada%20desde%20el%202000>
- Burki, T. (2020). Covid-19 in latin america. *The lancet infectious diseases*, 20(5), 547-548. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30303-0](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30303-0)
- Cárdenas, B. (2017). *El teletrabajo: una nueva opción para la extensión de la licencia de maternidad en Colombia*. Rev. Derecho no.48 Barranquilla July/Dec. 2017
- Cepal, N. U. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45734>
- Clift, A. K., Coupland, C. A., Keogh, R. H., Hemingway, H., & Hippisley-Cox, J. (2021). COVID-19 mortality risk in Down syndrome: results from a cohort study of 8 million adults. *Annals of internal medicine*, 174(4), 572-576.
- Código del trabajo (s/f). *La comisión de legislación y codificación*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>

- Colorado Pástor, B. A. (2020). *Propuesta de un sistema de rutas de acceso al transporte público urbano Metrovía de la ciudad de Guayaquil que mejore la inclusión de personas con discapacidad* (Master's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Arquitectura y Urbanismo).
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51203/1/INFORME-PROYECTO%20FINAL%20-%20BRYAN%20COLORADO.pdf>
- Comité de Operaciones de Emergencia Nacional. (2020). *Informe de Situación COVID-19 Ecuador* (COE Nacional informe No. 001). <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/Informe-de-Situaci%C3%B3n-No001-Casos-Coronavirus-Ecuador-12032020.pdf>
- CONADIS (2021). *Personas con Discapacidad Laboralmente Activas*.
- <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Córdoba-Vives, S., & Fonseca-Peñaranda, G. (2021). COVID-19 y Embarazo. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica*, 86(629), 22-29.
- Del Ecuador, A. C. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449, 79-93.
- Domínguez, A. (2020). *Incorporación del teletrabajo durante el COVID-19 en los subsectores más importantes del ecuador*. *Revista mkt – Espoch Fade*, 24 –34.
- Elhazzam, M., Aissaoui, F., & Fatma, A. (2021). *Crisis management and strategic responses of Amazon company to COVID-19 pandemic*. Cerist.dz.
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticlepdf/196/7/2/161148>
- Fernández, H. P., & Loaiza, S. R. (2020). Inclusión: visión siglo XXI para personas con discapacidad. Programa “Impartiendo oportunidades”. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 2(5), 372-384.

- García, P. J., Alarcón, A., Bayer, A., Buss, P., Guerra, G., Ribeiro, H., Rojas, K., Saenz, R., Salgado, N., Solimano, G., Torres, R., Tobar, S., Tuesca, R., Vargas, G. & Atun, R. (2020). COVID-19 response in Latin America. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 103(5), 1765. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.20-0765>.
- García-Madurga, M.A, Grilló-Méndez, A., & Morte-Nadal, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática retos. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 55-70.
- González, B. (2021). Evolution and early government responses to COVID-19 in South America. *World Development*, 137, 105180. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105180>
- Guevara Delgado, J. L. (2021). *Experiencia de maternidad en mujeres ejecutivas de Lima Metropolitana: Un estudio cualitativo*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., ... & Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The lancet*, 395(10223), 497-506.
- INEC. (2021). *Indicadores Laborales*. Encuesta – INEC. <https://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/2021/02/cifras25.pdf?x42051>
- Jiménez-Molina, M. A., Cordero-Molina, M. G., Parra-Zambrano, C. L., & Cárdenas-Heredia, F. R. (2020). COVID-19 en mujeres embarazadas. Riesgos y sintomatología presentada. *Revista Estudiantil CEUS (Ciencia Estudiantil Unidad de Salud)*, 2(1), 23-30. <https://ceus.ucacue.edu.ec/index.php/ceus/article/view/34/21>



- Liu, Y. C., Kuo, R. L., & Shih, S. R. (2020). COVID-19: The first documented coronavirus pandemic in history. *Biomedical journal*, 43(4), 328-333.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(2), 59-74.
- Ministerio de Salud Pública. (s.f.). *Coronavirus COVID 19*. Dirección de Vigilancia Epidemiológica. <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- Ministerio de Salud Pública. (2022). *Situación epidemiológica nacional Covid-19, Ecuador*. [https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/MSP\\_cvd19\\_infografia\\_diaria\\_20220214.pdf](https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/MSP_cvd19_infografia_diaria_20220214.pdf)
- Ministerio de Trabajo (2020). *Guía de actuación para la prevención y control de COVID-19, durante la jornada presencial de trabajo*. Dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos. [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22\\_05\\_2020\\_GU%C3%8DA-DE-PRL\\_COVID19-1.pdf](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/22_05_2020_GU%C3%8DA-DE-PRL_COVID19-1.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Dirección de seguridad, salud en el trabajo y gestión integral de riesgos. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>
- Ministerio del Trabajo. (s/f). *Beneficios del teletrabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/beneficios/>
- Ministerio del Trabajo. (s. f.). *La implementación de la modalidad de teletrabajo continua en el sector público*. <https://www.trabajo.gob.ec/la-implementacion-de-la-modalidad-de-teletrabajo-continua-en-el-sector-publico/>

- Morales López, D. A., & Pérez Sisa, F. G. (2020). *Teletrabajo como estrategia de competitividad y desarrollo para las empresas en el Ecuador*. *Revista eruditus*, 1(2), 53–70. <https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.318>
- Newman, S. (2021). *Five Steps to Leading Your Team in the Virtual COVID-19 Workplace*. *ScienceDirect*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0090261620300541>
- Organización Internacional del trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Discapacidad y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- PAHO (2021). COVID-19 y comorbilidades en las Américas: Herramienta práctica para estimar la población con mayor riesgo y riesgo alto de COVID-19 grave debido a afecciones de salud subyacentes en las Américas. *Institutional Repository for Information Sharing*. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53253>
- PepsiCo (2022). Te queremos al 100 y sin filtros: First Gen. PepsiCo. <https://grupociadetalentos.com/pepsicoecuador/#:%7E:text=Sobre%20Nosotros,CHITOS%C2%AE%20entre%20muchas%20otras.>
- PepsiCo España. (2022). *Misión y Visión*. PepsiCo España. <https://www.pepsico.es/sobre-nosotros/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n>
- PepsiCo. (2020). *PepsiCo Diversity, Equity and Inclusion Annual Report 2020*. <https://www.pepsico.com/docs/album/esg-topics-policies/pepsico-diversity-equity-inclusion-annual-report-2020.pdf>.

PepsiCo. (2022). *About the Company*. PepsiCo. <https://www.pepsico.com/about/about-the-company>

PepsiCo. (2022). *Diversity, Equity & Inclusion*. PepsiCo.

<https://www.pepsico.com/about/diversity-equity-and-inclusion>

PepsiCo. (2022). *Employee Well-Being*. PepsiCo. <https://www.pepsico.com/esg-topics-a-z/employee-well-being>

PepsiCo. (2022). *Mission & Vision*. PepsiCo. <https://www.pepsico.com/about/mission-and-vision>

Pizarro, J. V. G., Effio, J. A. L., Galarreta, B. H. F., & Sotelo, C. G. M. (2022). Empleo, discapacidad y pandemia: el trabajo remoto en tiempos de crisis. *Apuntes Universitarios*, 12(1), 335-352.

<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/973/865>

Registro Civil, Identificación y Cedulación. (2022). *Defunciones en Ecuador 2021*. Cifras Defunciones Registro Civil. <https://www.registrocivil.gob.ec/cifrasdefuncion/>

Registro Civil, Identificación y Cedulación. (2022). *Defunciones en Ecuador 2019*. Cifras Defunciones Registro Civil. <https://www.registrocivil.gob.ec/cifrasdefuncion/>

Ruland, B. (2020). *Boosting job performance when working from home: Four key strategies*. Society for Industrial and Organizational Psychology. <https://www.siop.org/Research-Publications/Items-of-Interest/ArtMID/19366/ArticleID/4600/Boosting-Job-Performance-When-Working-from-Home-Four-Key-Strategies>

Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (s.f). *El presidente Lenín Moreno decreta Estado de Excepción para evitar la propagación del COVID-19*.

<https://www.comunicacion.gob.ec/el-presidente-lenin-moreno-decreta-estado-de->

[excepcion-para-evitar-la-propagacion-del-covid-19/#:~:text=%E2%80%93%20La%20noche%20de%20este%20lunes,coronavirus%20\(COVID%2D19\).](#)

UNESCO. (2020). *La Magnitud de las desigualdades mundiales en la educación y hace un llamado a una mayor Inclusión Tras La reapertura de las escuelas*. UNESCO.  
<https://es.unesco.org/news/GEM-Report-2020>

Wastnedge, E. A., Reynolds, R. M., Van Boeckel, S. R., Stock, S. J., Denison, F. C., Maybin, J. A., & Critchley, H. O. (2021). Pregnancy and COVID-19. *Physiological reviews*, *101*(1), 303-318.

World Health Organization. (2022). *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard*. WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. <https://covid19.who.int/>

Zambrano Jaramillo, M. G. (2021). *El teletrabajo: ¿ Mecanismo de inserción laboral de personas con discapacidad?* (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8389/1/T3662-MDEM-Zambrano-El%20teletrabajo.pdf>

## **ANEXO A: Script Entrevista Colaboradores**

### **Mujeres embarazadas y están en su casa**

Buen día estimado \_\_\_\_\_, nosotras somos Gabriela Sarango y Carolina Villarroel estudiantes de la USFQ. Nosotras somos parte de un grupo de la Universidad que actualmente está ayudando a la organización a buscar alternativas para que usted se sienta mejor en la empresa pese a las dificultades que la pandemia ha generado en su trabajo. El motivo de esta entrevista es conocer un poco más sobre usted, sus habilidades y su trabajo dentro de la empresa para encontrar la forma adecuada en la que puedan seguir ayudando a la organización.

Queremos recordarle que este es un espacio seguro y de confianza ya que nuestra finalidad es buscar su bienestar en conjunto con el de la organización. Su estabilidad laboral no corre ningún riesgo, este es un proyecto para su beneficio.

Nos gustaría solicitar su autorización para grabar esta entrevista y luego poder revisarla para anotar detalles que se nos puedan escapar. Sin embargo, si no desea que sea grabada no habría problema, únicamente le comentamos que estaremos tomando notas durante la entrevista.

- Tener 2 espacios:
  - o 1 (preguntas base para romper el hielo junto con talento humano para generar confianza)
  - o 2 (Entrevista)

#### **Preguntas para romper el hielo y conocer cómo se siente la persona:**

1. ¿Tiene alguna pregunta para nosotras antes de empezar?
2. ¿Me podría ayudar con sus nombres completos, con su edad y con quién vive?
3. ¿Tiene usted algún pasatiempo/actividad que hace en su tiempo libre? ¿Podría contarnos sobre sus pasatiempos?
4. ¿Ha enseñado alguna vez a alguien su pasatiempo? ¿Le gustó hacerlo?
5. Cuéntenos ¿Cómo se ha sentido durante este tiempo? ¿Cómo está su salud?
6. ¿Cómo se siente actualmente frente a la pandemia? ¿Existe algo que le asusta o le causa miedo?
7. Podría decirme 3 cosas negativas de la Pandemia que afectaron su vida
8. Podría decirme ahora 3 cosas positivas de la Pandemia para su vida.

#### **Preguntas para conocer las funciones de los trabajadores en la empresa:**

9. ¿Desde cuándo labora en PepsiCo?
10. ¿Cuál era su cargo en PepsiCo?
11. ¿Qué actividades realizaba normalmente en PepsiCo?
12. ¿Desde cuándo desempeña ese cargo en la empresa?
13. ¿Cómo se sentía trabajando en PepsiCo?
14. ¿Qué es lo que más le gustaba de trabajar como \_ (Cargo de la persona) \_ en PepsiCo?
15. ¿Qué es lo que menos disfrutaba de trabajar como \_ (Cargo de la persona) \_ en PepsiCo?

#### **Preguntas específicas para conocer los intereses y habilidades de los colaboradores:**

**A) Creación de videos sobre habilidades o tips para su área de trabajo, videos sobre cómo realizar su trabajo de forma más segura y/o videos de onboarding para colaboradores nuevos. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN CAPACITACIÓN O TALLER (ZOOM - CONEXIÓN DIRECTA EN LUGAR DE VIDEOS). ONBOARDING**

16. ¿Cómo se sentiría capacitando a nuevos compañeros en su área de trabajo a través de zoom?
17. ¿Cómo se siente hablando en público? ¿Alguna vez a hablado en público? ¿Cómo se sintió?
18. ¿Le gustaría capacitarse para hablar en público?
19. ¿Alguna vez ha enseñado usted algo a sus compañeros de la empresa? Por ejemplo, cómo hacer algo en su trabajo ¿Cómo se sintió haciendo esto?
20. ¿Se siente bien apareciendo en videos? ¿Le gusta? ¿Preferiría no hacerlo?
21. ¿Tiene alguna persona en su casa que le podría apoyar en la creación de videos cortos para la empresa?
22. ¿Le gustaría aprender a crear videos cortos y llamativos para la empresa?
23. ¿Le gustaría aprender a realizar presentaciones cortas y llamativas para la empresa?
24. ¿Le gustaría realizar videos cortos enseñándoles a sus compañeros cómo realizar alguna actividad específica de su trabajo?
25. ¿Le gustaría participar en la bienvenida de nuevos empleados a la empresa a través de videos?

**E) Pausas Activas/Rutinas Sencillas: SI**

26. ¿Alguna vez participó de una pausa activa dentro del trabajo? ¿Cómo fue? ¿Le gustó?
27. ¿Le gusta realizar ejercicio físico?
28. ¿Conoce de ejercicios de estiramiento o relajación?
29. ¿Le gustaría recibir este tipo de conocimiento y poder replicarlo a sus compañeros?
30. ¿Le gustaría grabar videos de ejercicios/pausas activas/estiramiento? O ¿Le gustaría realizarlo mediante una sesión de zoom programada?

**F) Preguntas generales de habilidades SI**

31. ¿Alguna vez ha utilizado zoom para comunicarse? ¿Se siente cómodo usando Zoom? ¿Le gustaría aprender a manejar zoom? ¿Se siente cómodo explicando cosas a otros por medio de zoom?
32. ¿Se siente cómodo comunicándose mediante WhatsApp? O que medios de comunicación prefiere: correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes, otros (especifique cuál).
33. ¿Sabe manejar correo electrónico? ¿Se siente cómodo manejando correo electrónico? ¿Considera debería aprender a manejar mejor esta herramienta? ¿Le gustaría realizar la planificación de actividades y comunicación con personas a través de correo electrónico?
34. ¿Conoce las herramientas: Word, Excel y PowerPoint? ¿Cómo califica su conocimiento de estas herramientas?
  - a. Si su respuesta es que conoce: ¿Podría realizar una carta sencilla en Word? ¿Conoce cómo encontrar información dentro de una tabla de Excel? ¿Conoce cómo manejar la información dentro de una base de datos? ¿Conoce cómo realizar presentaciones sencillas en PowerPoint?
  - b. Si su respuesta es no: ¿Le gustaría aprender a utilizar estas dos herramientas?

35. ¿Existe alguna característica, habilidad, conocimiento que usted posee y crea importante mencionarlo?

**G) Pregunta abierta final:**

36. ¿Qué otras actividades crees que podrías realizar en PepsiCo? ¿Existe alguna área de la empresa en la que le gustaría colaborar?

**ANEXO B: ENTREVISTA SUPERVISORES & COLABORADORES.**

**Script entrevista a las líneas de supervisión**

X: Hola Buenos días(tardes) somos Xavier Baca y Valentinna Casalegno, estudiantes psicología de la USFQ. Nosotros somos parte de un grupo de la Universidad que actualmente está ayudando a la organización a buscar alternativas para que los colaboradores en situación vulnerable se sientan mejor en la empresa pese a las dificultades que la pandemia ha generado en su trabajo.

El día de hoy vamos a tener una entrevista para conocer más a fondo las habilidades y condiciones de (X colaborador) que actualmente está aislado y no está trabajando presencialmente en la planta de producción o en su área de trabajo. Esta charla por motivos de recolección de datos va a estar grabada para así poder tener un panorama más exacto por si se pierde alguna información en el camino.

La información que nos provea es confidencial y no será compartida con la persona.

Quisiéramos saber cómo (X colaborador) se desempeña en su área y para nosotros es muy importante conocer su visión, que nos permite ampliar el panorama sobre sus habilidad y potencial.

**Preguntas:**

**A. Preguntas sobre (X colaborador) sobre su desempeño**

1. ¿Qué hacía (X colaborador) antes de la pandemia?
2. ¿Cómo describirías a (X colaborador)?

**B. Preguntas sobre habilidades**

3. ¿Qué tipo de habilidades tiene esta persona?
  - a. ¿Cree usted que (X colaborador) le gustaría aprender a utilizar zoom?
  - b. ¿Cree usted que esta persona pueda manejar correo electrónico?
  - c. ¿Qué tan cómodo cree usted que (X colaborador) se sienta manejando WhatsApp o medios de comunicación correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes, otros?
  - d. ¿Conoce las herramientas: Word y Excel? ¿Cómo califica su conocimiento de estas herramientas? ¿Las ha utilizado en su área de trabajo de alguna manera?
4. ¿Existe alguna característica, habilidad, conocimiento que (X colaborador) posee y crea importante mencionarlo?
5. ¿Considera usted que esa persona tiene motivación para aprender habilidades nuevas como las que hemos mencionado en esta entrevista?

6. ¿Considera usted que esta persona es responsable?
  - a. ¿Cómo calificaría usted su nivel de responsabilidad?
  - b. ¿Cree que si le encargan nuevas actividades (¿cómo las mencionadas en esta entrevista, se comprometería a realizarlas adecuadamente?

**C. Preguntas sobre competencias blandas**

7. ¿Qué competencias blandas crees que tiene esta persona?
  - a. Comunicación
  - b. Hablar en publico
  - c. Manejo del tiempo
8. ¿Qué competencias blandas crees que debe desarrollar este colaborador?

**D. Preguntas sobre el departamento**

9. ¿Existen espacios o necesidades en su departamento o en otros, en las que se puede incluir a esta persona en un futuro?