



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**ANÁLISIS DE RELACIÓN ENTRE PRODUCTIVIDAD,
SATISFACCIÓN E INGRESOS ENTRE TRABAJADORES
REMOTOS DE PEDIDOSYA, 2022**

**SUSTENTADO POR:
DORIS ALEXA ISCOA GALE
WALTER DAVID PEREZ MELENDEZ**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCION EMPRESARIAL**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C.A.
OCTUBRE 2022**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETALLY VARGAS

**ANÁLISIS DE RELACIÓN ENTRE PRODUCTIVIDAD,
SATISFACCIÓN E INGRESOS ENTRE TRABAJADORES
REMOTOS DE PEDIDOSYA, 2022**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
WALTER JEREMÍAS LÓPEZ**

**ASESOR TEMÁTICO
JULIO CESAR MEMBREÑO SUAZO**

**MIEMBROS DE LA TERNA
GABRIELA HUNG MEJIA
SONIA GUZMÁN
WILSON RODRÍGUEZ**



FACULTAD DE POSTGRADO

ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE PRODUCTIVIDAD, SATISFACCIÓN E INGRESOS ENTRE LOS TRABAJADORES DE PEDIDOSYA, 2022

NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:

DORIS ALEXA ISCOA GALE y WALTER DAVID PEREZ MELENDEZ

RESUMEN

La presente investigación analiza la relación entre productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa en el último trimestre de 2022. En los últimos años las empresas buscan identificar, seguir y controlar el desempeño de sus colaboradores esto con el fin de garantizar niveles óptimos de servicio, minimizando los riesgos en sus procesos internos.

A inicios del 2020, se declaró estado de alerta por Pandemia Covid-19, esta situación forzó a muchas empresas a nivel mundial a implementar el teletrabajo como método de trabajo. Hoy en día el concepto de trabajo remoto es visto como un modelo de referencia para nuevas modalidades de negocio y no sólo para el desarrollo de las organizaciones. PedidosYa es ejemplo de las empresas que migraron completamente su personal administrativo a esta metodología de trabajo.

El proyecto de investigación emplea un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, con base en resultados de encuesta aplicada a empleados remotos de PedidosYa, se emplearon análisis estadísticos, que permiten determinar la relación entre productividad, satisfacción e ingresos, las variables de estudio para la investigación. Se realizó análisis de correlación Rho Spearman, las relaciones entre Satisfacción con Ingreso y Productividad presentan un valor p menor a 0.05, lo cual indica que los coeficientes Rho son significativamente distintos de cero. La relación entre Ingreso y Productividad refleja un valor p

superior al nivel de significancia, por lo que se deduce que el coeficiente no es significativamente distinto de cero, por lo que no existe relación entre ambas variables de estudio, por lo que se rechaza la H_3 ya que estadísticamente no se puede demostrar que exista una relación fuertemente positiva entre productividad e ingreso entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

La variable Productividad, a consideración de resultados de la encuesta indican que los empleados consideran ser productivos, con relación a Satisfacción, perciben el trabajo remoto como flexible y desarrollarse un buen clima laboral, la variable Ingreso, indica altos índices de satisfacción con relación al salario que perciben, sistema de bonificación, método de pago, sin embargo, perciben estar no satisfechos con la política de aumentos y consideran sus gastos han aumentado al hacer trabajo remoto. Sin duda alguna, la metodología de trabajo remoto ha permitido a muchas empresas seguir en operación e incluso a mejorar su forma de gestionar los procesos.

Palabras Clave: Trabajo Remoto, Productividad, Satisfacción, Ingreso, trabajadores remotos.



FACULTY OF POSTGRADUATE

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN PRODUCTIVITY, SATISFACTION AND INCOME AMONG PEDIDOSYA WORKERS, 2022.

BY:

DORIS ALEXA ISCOA GALE & WALTER DAVID PEREZ MELENDEZ

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between productivity, satisfaction and income among the remote workers of PedidosYa in the last quarter of 2022. In recent years, companies have sought to identify, monitor and control the performance of their collaborators in order to guarantee optimal levels. of service, minimizing the risks in its internal processes.

At the beginning of 2020, a state of alert was declared due to the Covid-19 Pandemic, this situation forced many companies worldwide to implement teleworking as a work method. Today the concept of remote work is seen as a reference model for new business modalities and not only for the development of organizations. PedidosYa is an example of the companies that completely migrated their administrative staff to this work methodology.

The research project uses a quantitative approach, of non-experimental design and correlational scope, based on the results of a survey applied to remote employees of PedidosYa, statistical analyzes were used, which allow determining the relationship between productivity, satisfaction and income, the variables of study for research. Rho Spearman correlation analysis was performed, the relationships between Satisfaction with Income and Productivity show a p value less than 0.05, which indicates that the Rho coefficients are significantly different from zero. The relationship between Income and Productivity reflects a p value higher than the level of significance, so it follows that the coefficient is not significantly different from zero, so there is no

relationship between both study variables, so H_{i3} is rejected since statistically it cannot be demonstrated that there is a strongly positive relationship between productivity and income among remote workers of the company PedidosYa.

The Productivity variable, considering the results of the survey, indicates that employees consider being productive, in relation to Satisfaction, perceive remote work as flexible and develop a good working environment, the Income variable, indicates high rates of satisfaction in relation to salary that they receive, bonus system, payment method, however, they perceive that they are not satisfied with the raise policy and consider their expenses have increased when doing remote work. Without a doubt, the remote work methodology has allowed many companies to continue operating and even improve the way they manage processes.

Keywords: Remote Work, Productivity, Satisfaction, Income, remote workers.

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este proyecto a Dios, por proveer y darme la sabiduría, entendimiento y la fuerza para seguir día tras día, y sobre todo llevarme de la mano en cada una de mis etapas tanto personales como profesionales.

A mis padres Doris Fresia Gale Marcia y Alex Antonio Iscoa que con gran esfuerzo y dedicación me han dado lo necesario para ser quien soy y sobre todo inculcarme a seguir adelante, así mismo a mi padrino Oscar Oswaldo Gale que me han apoyado desde los inicios de mi carrera profesional.

A mi compañero Walter David Perez Meléndez que con su apoyo y esfuerzo hemos llevado a cabo este proyecto.

DORIS ALEXA ISCOA GALE

A Dios, quien con su bendición está presente en mi vida y en toda mi familia.

A mis padres Silvia Liliana Melendez y Jose David Perez Cardona, que han brindado su apoyo incondicional en cada proyecto personal y profesional.

A mi compañera y amiga Doris Alexa Iscoa Gale, por su energía y colaboración en todo el proceso de formación en el estudio de la maestría.

WALTER DAVID PEREZ MELENDEZ

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC por ser fuente de especializaciones en negocios y otras áreas de interés con enfoque en la tecnología e información.

A PedidosYa por la oportunidad de realizar un proyecto de una empresa líder que permite la participación de todos y todas para que el desarrollo de la empresa sea acompañado del desarrollo de cada colaborador.

A nuestro asesor, metodológico, temático y expertos. Por brindar todas y cada una de sus observaciones y conocimientos al desarrollo de este proyecto, motivando siempre no solo el desarrollo profesional sino también el personal.

Doris Alexa Iscoa Gale y Walter David Perez Melendez

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVO DEL PROYECTO.....	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	7
2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO.....	7
2.1.2 ANÁLISIS MICROENTORNO.....	9
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	11
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	14
2.2.3 TEORÍA DE HERZBERG.....	14
2.2.4 TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN DE MASLOW.....	14
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN.....	16
2.3.1 TELETRABAJO.....	16
2.3.2 PRODUCTIVIDAD.....	16
2.3.3 SATISFACCIÓN.....	16
2.3.4 INGRESOS.....	16
2.4 INSTRUMENTOS.....	17
2.4.2 HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTO EMPLEADOS.....	17
2.4.1.1 CUESTIONARIO.....	17

2.5 MARCO LEGAL	18
2.5.1 REGULACIONES DEL TELETRABAJO EN PAÍSES LATINOAMERICANOS QUE TIENEN ESTIPULADOS NORMATIVAS.....	18
CAPÍTULO III. METODOLÓGICA	19
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	19
3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	20
3.1.2 HIPÓTESIS.....	24
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	25
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.3.1 POBLACIÓN	27
3.3.2 MUESTRA	27
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	28
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA	28
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	28
3.4.1 INSTRUMENTOS	29
3.4.2 TÉCNICAS.....	29
3.4.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	30
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	31
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS.....	32
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	33
4.1 RESULTADO ENCUESTA	33
4.1.1 PRODUCTIVIDAD	33
4.1.2 SATISFACCIÓN	38
4.1.2 INGRESOS.....	44
4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	48
4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD	49
4.2.2 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO	50
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1 CONCLUSIONES	52
5.2 RECOMENDACIONES	53
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD	55

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	55
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	55
6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	65
6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO.....	66
6.6 PRESUPUESTO.....	68
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Congruencia Metodológica	20
Tabla 2. Operacionalización de las variables	21
Tabla 3 Validación de instrumento	30
Tabla 4 Conbach's Alpha	31
Tabla 5. Coeficiente de correlación Rho Spearman.....	50
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	51
Tabla 7. Modelo operativo: Gestión Operativa XY	56
Tabla 8. Modelo operativo: Estrategias de motivación	57
Tabla 9. Consolidación de la propuesta	63
Tabla 10. Encuesta de evaluación de la motivación laboral	65
Tabla 11. Cronograma	67
Tabla 12. Cronograma	68
Tabla 13. Presupuesto	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución del teletrabajo.....	2
Figura 2. Esquema del Teletrabajo en América Latina.....	8
Figura 3. Esquema de Enfoque y Método de la Investigación	26
Figura 4. Rango de edades	33
Figura 5. Mejora de la productividad en trabajo remoto	34
Figura 6. Comparativo de productividad	35
Figura 7. Evaluación de condiciones ergonómicas.....	36
Figura 8. Satisfacción condiciones ergonómicas vs edad.....	37
Figura 9. Satisfacción de horario	38
Figura 10. Satisfacción balance tiempo	39
Figura 11. Satisfacción en agilización de procesos	40
Figura 12. Satisfacción con permisos	41
Figura 13. Satisfacción comunicación	42
Figura 14. Satisfacción relación laboral.....	43
Figura 15. Satisfacción con su sueldo.....	44
Figura 16. Satisfecho con medio o forma de pago.....	45
Figura 17. Satisfecho con política de aumentos.....	46
Figura 18. Satisfecho con sistema de bonificación.....	47
Figura 19. Satisfecho con gastos.....	48
Figura 20. Pruebas de normalidad de las variables.....	49

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCIÓN

En los últimos años las empresas buscan identificar, seguir y controlar el desempeño de sus colaboradores esto con el fin de garantizar niveles óptimos de servicio, minimizando los riesgos en sus procesos internos. Garantizando así que sus objetivos a largo y corto plazo se cumplan bajo unos parámetros establecidos para el mejoramiento continuo. (Ruíz, 2017). Es decir que la medición a los colaboradores forma parte de un control de calidad indispensable para el buen funcionamiento de las empresas, no solamente mide el nivel de servicio en el que se encuentra, sino que también proporciona información para establecer oportunidades de mejora que permitan tener operaciones de abastecimiento eficientes.

Actualmente, PedidosYa es una empresa líder en comercio electrónico y entregas en toda Latinoamérica. Es una plataforma digital simple, práctica y sin costo adicional que permite a los usuarios elegir su plato o productos favoritos dentro de miles de opciones disponibles y realizar su pedido a través del sitio web o las aplicaciones para iPhone y Android. PedidosYa conecta a quien quiere un producto, con quien lo quiere vender y con quien lo quiere entregar se basa en satisfacer las expectativas de los usuarios centrándose en la conveniencia y eficiencia. Hoy en día, es la empresa con mayor experiencia y alcance geográfico en Latinoamérica y busca desempeñar un papel de liderazgo en cada uno de los 15 mercados en los que está presente.

La investigación sobre el análisis de la relación entre productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa se desarrollará en el último trimestre del 2022. Mediante la elaboración de un formulario de evaluación de indicadores de variables, por lo que buscará identificar si existe relación entre las variables entre los trabajadores remotos. Tomando en cuenta que los porcentajes de productividad, satisfacción e ingresos sean mínimos se espera establecer sugerencias que permitan mejorar continuamente las operaciones dentro de la empresa para que el talento humano pueda tener estabilidad laboral, mayor ingreso y equilibrio trabajo - vida.

1.2 ANTECEDENTES

El origen de la palabra teletrabajo, surge en la década de los 70, y, a lo largo de la historia diferentes factores, como la globalización, la tecnología de la información y la comunicación, han ido evolucionando su terminología y aplicabilidad, facilitando en la actualidad su implementación en ubicaciones remotas, y garantizando que los trabajadores puedan desempeñar sus obligaciones desde la comodidad de sus casas o de sitios que ellos prefieran. (Nilles, 1976)

Con la crisis del petróleo, Nilles (1976) utilizó el término Telecommuting, en la búsqueda de dar solución al problema que aqueja sobre la escasez del petróleo, siendo su objetivo limitar el traslado de los trabajadores a sus oficinas y así lograr resolver el problema sobre la polución y el uso del petróleo. Sugiriendo que los trabajadores desarrollen el trabajo en un lugar físico diferente a la oficina.



Figura 1. Evolución del teletrabajo

Fuente: (Messenger & Gschwind, 2016)

La figura 1, muestra el cambio que ha adquirido el término del teletrabajo, basándose en los avances tecnológicos que han servido para definir en tres generaciones la conceptualización del

teletrabajo, dado que la tecnología de la información y la comunicación ha permitido la flexibilización laboral.

En dos artículos recientes se examinaron las posibilidades de trabajar desde casa en países con diferentes niveles de desarrollo económico: se constató que factores como la estructura económica y ocupacional, el acceso a Internet de banda ancha y la probabilidad de que las personas posean una computadora personal, son determinantes importantes para trabajar desde el hogar. Las conclusiones indican que la posibilidad de trabajar desde el hogar aumenta con el nivel de desarrollo económico del país. Por consiguiente, los países en que una gran proporción de los puestos de trabajo corresponden a sectores como las TIC, los servicios profesionales, las finanzas y los seguros y los sectores de la administración pública pueden movilizar una mayor proporción de la fuerza laboral a trabajar desde casa, mientras que los países que dependen en gran medida de sectores como la industria manufacturera, la agricultura, la construcción y el turismo tienen menos posibilidades de hacerlo (Hatayama et al., 2020; OIT 2020h).

PedidosYa es una empresa de tecnología líder en comercio electrónico y entregas en toda Latinoamérica. Una plataforma digital simple, práctica y sin costo adicional que permite a los usuarios elegir su plato o productos favoritos dentro de miles de opciones disponibles y realizar su pedido a través del sitio web o las aplicaciones para iPhone y Android. PedidosYa conecta a quien quiere un producto, con quien lo quiere vender y con quien lo quiere entregar bajo la premisa de rapidez y sencillez, evolucionando hacia el comercio electrónico que se basa en satisfacer las expectativas de los usuarios centrándose en la conveniencia y eficiencia.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

“Plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (Hernández Sampieri et al., 2014). A continuación, se plantea el problema en forma clara, con la finalidad de facilitar y guiar la presente investigación, formulando en forma de pregunta el problema, y teniendo en consideración que a lo largo de la investigación se tendrá como propósito dar respuesta a la pregunta de investigación.

Al definir el problema, nos dará un panorama amplio de las técnicas o procedimientos a utilizar para el logro de los objetivos y las mediciones de las variables independientes sobre la relación que existe entre la productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

A raíz de la crisis del COVID-19 PedidosYa determinó un cambio en sus operaciones de gestión. Pasando de ser una empresa cuyas operaciones eran de manera presencial fueron obligados a unirse a la nueva modalidad del teletrabajo. Siendo esta una nueva modalidad de la empresa se pretende investigar la relación que existe entre la productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa.

Por lo que existe una brecha de desconocimiento sobre estas variables. Siendo de vital importancia las evaluaciones constantes ya que los involucrados están en la cadena de suministros y de ellos depende el éxito logístico de la compañía.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Una vez analizado el problema, se determina la siguiente interrogante para el planteamiento de la investigación: “¿Cómo es la relación que existe entre la productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa al año 2022?”

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan las preguntas de investigación en las que se basó el estudio proveniente de la interrogante general del estudio.

- 1) ¿Cuál es la situación actual en cuanto a productividad, satisfacción e ingresos en los trabajadores de PedidosYa al año 2022?
- 2) ¿Cómo sería la relación entre productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de PedidosYa al año 2022?
- 3) ¿Cuál sería la propuesta de implementación apropiada para plan de compensación para la mejora de productividad y satisfacción para los empleados de PedidosYa?

1.4 OBJETIVO DEL PROYECTO

Una vez definidas las interrogantes resolver, estas interrogantes se convierten en objetivos a analizar o determinar para la solución u observación de las variables de estudio.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Se presenta entonces como objetivo general: “Analizar la relación entre productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa al año 2022.”

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Diagnosticar la situación actual en cuanto a productividad, satisfacción e ingresos que presentan los trabajadores de PedidosYa al año 2022.
- 2) Determinar la relación existente entre productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de PedidosYa al año 2022.
- 3) Diseñar un plan de compensación escalonado para mejora de la productividad y satisfacción para la empresa PedidosYa.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Tomando en cuenta que en la actualidad el teletrabajo es un término y una modalidad popular que está cambiando la manera en cómo el mundo ha adoptado una nueva cultura de trabajo. Es importante la correcta funcionalidad de todos los involucrados representados en las operaciones de la organización.

Es por ello que es necesario realizar mediciones periódicas del nivel de productividad, satisfacción e ingresos y cómo influyen para la mejora continua de los procesos de abastecimiento de la empresa con los proveedores relacionados y los clientes de la organización. Relacionarlos con la modalidad de teletrabajo, apoyará en el mejoramiento de estrategias y mejorará las condiciones para el trabajador remoto.

La gestión eficaz de la cadena de abastecimiento a través de una estrategia de integración con la gestión de operaciones adecuada mejora el desempeño de la cadena de abastecimiento. Dentro de los beneficios de la colaboración están la reducción de costos, la flexibilidad y la reducción en los tiempos de entrega; estos aspectos conducen a la mejora de la red de valor. Esto influye positivamente en la gestión de la cadena de suministro, además de ser una estrategia clave para las relaciones entre la relación con la gestión de proveedores (Ocampo & Prada, 2018) y de esta manera apoya a la economía interna del país con la mejora de las empresas.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Detallados los objetivos que se pretenden lograr en la investigación, se presentan en este capítulo análisis previos sobre las situaciones los entornos macro, micro, e interno, así como el sustento teórico de la investigación, las variables, herramientas y técnicas que se utilizaran para medir la relación que existe entre la productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Con el objeto de describir con mayor profundidad el problema planteado, se presentan las situaciones actuales producto del nacimiento del teletrabajo y la tecnología orientada al uso correcto de la misma y a las regulaciones que existen actualmente en un contexto global y la situación general en el país y como la ausencia de estas mediciones y seguimiento afecta incluso a PedidosYa.

2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO

El término teletrabajo fue acuñado por primera vez por el físico estadounidense Jack Nilles en 1973, en plena crisis del petróleo de los 70. Jack buscaba una solución para reducir el consumo de combustible producido en los traslados desde el hogar al lugar de trabajo y viceversa. Su propuesta fue llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo. A mediados de los 70, la tecnología necesaria para ello no estaba lo suficientemente extendida. Internet, por ejemplo, estaba aún en pañales. De hecho, tal como la conocemos no existió hasta 1990, cuando el CERN de Ginebra creó el lenguaje HTML y el primer cliente web (Corbi, 2014).

En cuanto a los ordenadores personales empezaron a extenderse hasta los 80, el Apple II data en 1977, mientras que el primer PC de IBM es de 1981. Fue con la expansión de internet y de los ordenadores personales en los 90 cuando el teletrabajo empezó a ser factible tecnológicamente, sobre todo en Estados Unidos, y muchas empresas comenzaron a utilizarlo. Incluso las autoridades empezaron a promoverlo (Corbi, 2014).

En San Francisco, por ejemplo, a mediados de los 90 se favorecieron con exenciones fiscales a las empresas con al menos un 25% de su personal trabajando remotamente. En España, en el año 2006 se puso en marcha el Plan Concilia, cuyo objetivo era establecer medidas para conciliar la vida laboral, familiar y personal a través del teletrabajo (Corbi, 2014).

El trabajo desde el domicilio no es un fenómeno nuevo. Sin embargo, con la irrupción de la pandemia por COVID-19, y las medidas de confinamiento implementadas para contener la emergencia sanitaria, esta modalidad de trabajo se incrementó significativamente en los países de América Latina y el Caribe, al igual que en el resto del mundo (OIT, 2021).

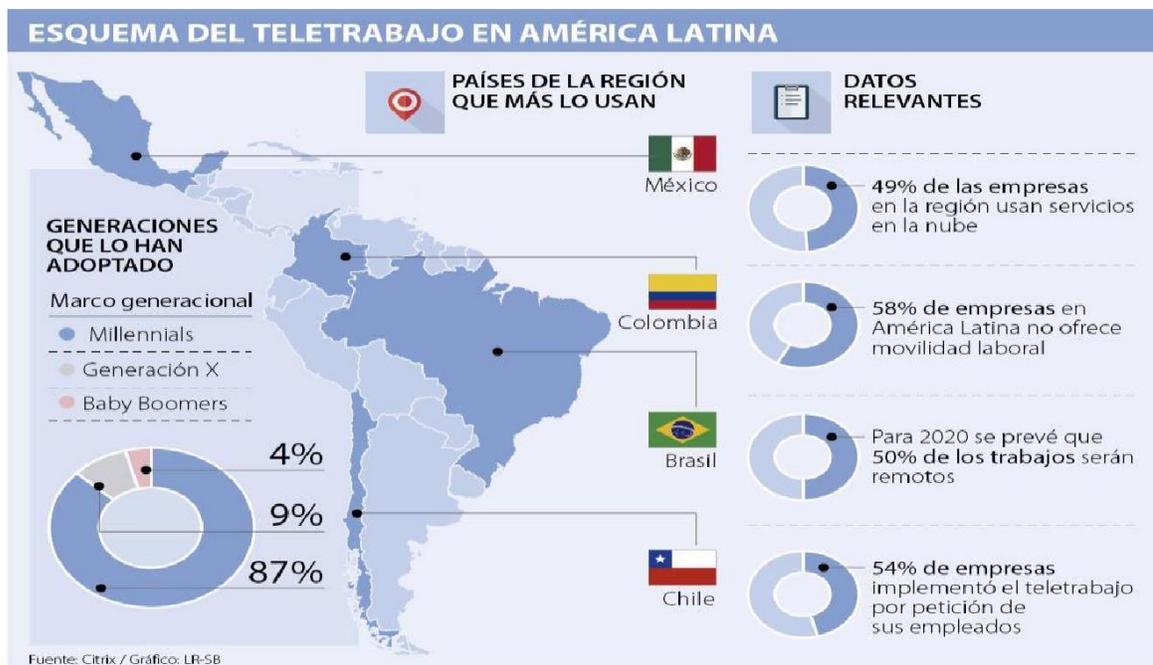


Figura 2. Esquema del Teletrabajo en América Latina

Fuente: Citrix / Gráfico: LR-SB

La Figura 2, un esquema del teletrabajo basándose en el último informe elaborado por la firma Citrix, el cual presenta datos relevantes de los países de América Latina que utilizan el teletrabajo, y prevé que para el 2020 el 50% de los trabajos serán remotos. “Todavía hay un tema importante alrededor de la cultura organizacional donde las personas están muy dependientes de la oficina. En los últimos 20 años, la región ha operado en un esquema donde todo el mundo espera cumplir un horario” (Montes Sebastián, 2018).

2.1.2 ANÁLISIS MICROENTORNO

Honduras posee múltiples fortalezas y el potencial para un crecimiento más rápido y una mayor prosperidad compartida, debido a su ubicación estratégica, una base industrial en crecimiento, esfuerzos continuos para diversificar sus exportaciones y una población joven y en crecimiento. (Banco Mundial, 2022).

El PIB real en Honduras creció a una tasa anual promedio de 3,1% durante la última década. El país también implementó políticas macroeconómicas prudentes durante los últimos años, ancladas en la Ley de Responsabilidad Fiscal, y registró las segundas tasas de crecimiento económico más altas de América Central, superadas solo por las de Panamá. El crecimiento del PIB del país alcanzó el 3,7% en 2018 y 2,7% en 2019, por encima del promedio de América Central y muy por encima del promedio de América Latina y el Caribe (ALC) (Banco Mundial, 2022).

Sin embargo, la pandemia de la COVID-19, junto con dos huracanes de categoría 4 —Eta e Iota— en 2020, provocó una fuerte caída del PIB de 9%, mientras que los ingresos y el empleo también cayeron, con unas 400.000 personas que perdieron su trabajo durante ese año (Banco Mundial, 2022).

Honduras sigue siendo uno de los países más pobres y desiguales del hemisferio occidental. Antes de los dos impactos de 2020, el 25,2% de la población hondureña vivía en la pobreza extrema y casi la mitad (4,4 millones de personas) vivía en la pobreza, según las líneas de pobreza oficiales. La pobreza se redujo poco desde 2014, mientras que la pobreza extrema aumentó en las áreas rurales desde 2014 y en las áreas urbanas desde 2017. La desigualdad rural también aumentó considerablemente de un índice de Gini de 0,431 en 2014 a 0,486 en 2019. En general, Honduras tuvo en 2019 el cuarto nivel más alto de desigualdad de ingresos (índice de Gini de 0,482) en la región de ALC (Banco Mundial, 2022).

Se espera que los niveles de pobreza y desigualdad se mantengan por encima de los niveles previos a la crisis, mientras persisten otros desafíos de desarrollo para Honduras. Los resultados de desarrollo humano en el país se encuentran entre los más bajos de ALC. Un niño que nace hoy

en Honduras será, cuando crezca, un 48% de lo productivo que podría ser si disfrutara de una educación completa y una salud plena (Banco Mundial, 2022).

Mejorar la gobernabilidad y la calidad de las instituciones sigue siendo clave y requerirá abordar los problemas de captura del Estado e impunidad. Se necesita avanzar más en el fortalecimiento de la independencia del poder judicial y las agencias reguladoras, mejorar la capacidad de los ciudadanos para exigir responsabilidades a los funcionarios públicos y electos, mejorar la transparencia y fortalecer las capacidades para el gobierno digital y abierto, entre otros. La prevención de la violencia y la aplicación de la ley también siguen siendo fundamentales para reducir los niveles de delincuencia y violencia (Banco Mundial, 2022).

La economía del país se recuperó para un crecimiento del 12,5% en 2021 y se espera que crezca un 3,5% en 2022 y 3,1% en 2023. Un nuevo gobierno tomó posesión a principios de 2022 y tendrá la oportunidad de trazar un rumbo consistente con las necesidades de recuperación y reconstrucción del país y abordar las barreras críticas al crecimiento (Banco Mundial, 2022).

Honduras cuenta con una población total de Población Total: 9, 636,510 de los cuales 4, 688,480 son hombres y 4, 948,030 son mujeres están son fechas del 03 al 09 de octubre 2022 (Estadísticas INE, 2022).

En la actualidad, se evidencia mayor uso de la tecnología en el desarrollo de actividades cotidianas debido a los beneficios en términos de tiempo y eficacia. En este sentido, el factor tecnológico mantiene un rol clave en el crecimiento de la economía mundial, en la transformación de los canales de comunicación y en el comportamiento del consumidor.

De acuerdo con el Informe Digital de Honduras 2021, la red social que más predomina en Honduras es Facebook con 3.8 millones de usuarios. Sin embargo, no todas las personas tienen acceso a esta red social, ya que según La Prensa de Honduras tan sólo el 40% de hondureños cuentan con acceso a Internet (ILB, 2022).

Honduras paga la segunda tarifa más alta por 1GB de Internet móvil en Centroamérica. Para julio de 2020 el 50% de la población mundial utiliza un dispositivo móvil para acceder a Internet.

Al mismo tiempo, en países como Honduras un 36.12% utiliza dispositivos móviles para diversas actividades; empezando desde algo básico como acceder a redes sociales, hasta realizar video llamadas o bien, cargar o transferir archivos (ILB, 2022).

Esta brecha digital ha afectado a una gran parte de la población ya que limita el acceso de realizar algunas actividades como trabajar, estudiar, comprar e incluso distraerse. Lo cual nos demuestra que, lo que para muchos es una ventaja (trabajar y estudiar desde casa), para otros es un obstáculo en su desarrollo y forma de vivir ya que no cuentan con las posibilidades de adquirir un servicio de Internet (ILB, 2022).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Pedidos ya es una empresa de tecnología líder en comercio electrónico y entregas en toda Latinoamérica. Una plataforma digital simple, práctica y sin costo adicional que permite a los usuarios elegir su plato o productos favoritos dentro de miles de opciones disponibles y realizar su pedido a través del sitio web o las aplicaciones para iPhone y Android. PedidosYa conecta a quien quiere un producto, con quien lo quiere vender y con quien lo quiere entregar bajo la premisa de rapidez y sencillez, evolucionando hacia el comercio electrónico que se basa en satisfacer las expectativas de los usuarios centrándose en la conveniencia y eficiencia. Hoy en día, somos la empresa con mayor experiencia y alcance geográfico en Latinoamérica y buscamos desempeñar un papel de liderazgo en cada uno de los 15 mercados en los que estamos presentes (Pedidos Ya, 2010).

Su misión es construir la compañía de comercio electrónico más innovadora de América Latina, convirtiendo nuestra pasión por la tecnología en experiencias sorprendentes, personalizadas e inolvidables para nuestros usuarios. Ayudando a crecer a nuestro ecosistema de comercios asociados, repartidores y comunidades, junto con el mejor talento, trabajando en equipo y ser la compañía líder en pedidos de comida online en el mundo. Sus valores son: generar impacto, trabajo en equipo y eficiencia.

Su visión es ser un equipo inquieto y desafiar límites con la tecnología. Aprendiendo y creciendo todos los días en el camino. Creando una nueva industria en cada momento (Pedidos Ya, 2010).

La empresa cuenta con una estructura organizacional funcional, PedidosYa Honduras la conforman las siguientes áreas o departamenteos: Direcccion General, Finanzas, Recursos Humanos, Operaciones Logistica, Tecnologi, Marketing, Comercializacion y Servicio al Cliente. La gestión de procesos en cada una de estas áreas de forma remota, a excepción de los trabajadores en el departamento de Operaciones Logistica , cuya función es el servicio de entrega (motoristas). Ver Anexo 3, Estructura Organizacional PedidosYa.

BENEFICIOS QUE OFRECE PARA LOS CONSUMIDORES

1. Realiza tu pedido de forma práctica, segura y sin costo adicional.
2. Encontrá miles de restaurantes al alcance de tu mano.
3. Evitá llamadas telefónicas y líneas ocupadas.
4. Descubrí diferentes opciones de menú con precios actualizados.
5. Revisá la calificación y las opiniones sobre el restaurante.
6. Encontrá descuentos y promociones exclusivas.
7. Utiliza el pre-pedido para ordenar con anticipación.
8. Disfrutá nuevamente tus platos favoritos desde tu historial.
9. Descubrí los diferentes métodos de pago en cada restaurante.
10. Compartí tu experiencia calificando tu pedido.

BENEFICIOS QUE OFRECE PARA LOS RESTAURANTES

1. Nuevo canal de ventas
 - Obtener información valiosa acerca de las preferencias de sus clientes
 - Encontrar nuevos clientes en tu zona de entrega que buscan ordenar comida online
 - Obtener información valiosa acerca de las preferencias de sus clientes
2. Optimización del sistema de entrega a domicilio
 - Gestionar los pedidos recibidos y los procesos logísticos de su compañía
 - Recibir solicitudes simultáneas, sin perder a clientes por líneas ocupadas
 - Alcanzar una mayor claridad en la comunicación con el cliente
3. Sin costos fijos
 - Abonar cargos únicamente en función de los pedidos recibidos. Sólo ganamos si tú ganas
4. Menú online personalizado
 - Ofrecer al cliente un menú personalizado con categorías y opciones específicas
 - Diferenciar tu restaurante destacando promociones y descuentos
5. Nuestro compromiso
 - Incrementar la visibilidad de su restaurante a través de una fuerte inversión de marketing
 - Desarrollar tecnología de última generación de manera continua
 - Brindar un equipo de atención personalizada para ofrecer soluciones 360°

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Sampieri et. al (2010) mencionan que las teorías al ser conceptos, definiciones y proposiciones vinculadas entre sí, especifican relaciones entre variables, de modo que permita explicar y predecir estos fenómenos.

2.2.3 TEORÍA DE HERZBERG

Frederick Herzberg fue un reconocido psicólogo que se convirtió en uno de los más influyentes hombres en la gestión administrativa de las empresas. Dicho mérito fue gracias a su muy conocida teoría del enriquecimiento y la teoría de Motivación e higiene. Publicó su obra “¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?” En 1968, dicho libro logró vender más de un millón de ejemplares (Madero, 2019).

En su obra, el autor habla acerca de lo que llama la teoría de motivación e higiene que se conoce como “Teoría de los dos factores”. Dicha teoría establece que las personas están influenciadas por dos factores, los cuales son:

La satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción (Madero, 2019).

La insatisfacción, este es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo (Madero, 2019).

2.2.4 TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN DE MASLOW

La Pirámide de Maslow es una teoría psicológica formulada en 1943 por Abraham Maslow en su obra “Una teoría sobre la motivación humana”. Maslow argumenta que todas nuestras acciones están dirigidas a satisfacer ciertas necesidades. Según el psicólogo, existen distintos

niveles de prioridades, jerarquizados, para cada una de ellas. Para explicar estos niveles y su relación, sus sucesores y estudios posteriores lo simplificaron dibujando una pirámide (Randstad, 2022).

Primero, existen las más básicas para el ser humano: las relacionadas con la supervivencia (base de la pirámide). Una vez alcanzadas las básicas, hay que ascender y desarrollar necesidades más elevadas. Finalmente, la autorrealización será el máximo objetivo a alcanzar (cúspide de la pirámide) (Randstad, 2022).

La pirámide que imagina Maslow se divide en 5 niveles, uno para cada tipo de necesidad:

Fisiológicas: cuestiones básicas de supervivencia, como la comida, una fuente de ingresos estable o un hogar (Randstad, 2022).

Seguridad: son necesarias para vivir, pero a un nivel distinto de las anteriores. Están orientadas a la seguridad personal: un lugar de trabajo seguro, pensiones o seguro médico (Randstad, 2022).

Afiliación: son las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir, con lo emocional y lo social. Las personas buscan estar integradas en la sociedad, mantener buenas relaciones con las personas que les rodean y sentirse parte de un grupo (Randstad, 2022).

Reconocimiento: las personas buscan el reconocimiento tanto de ellas mismas como de los demás. La amistad, la familia o la pareja son esos elementos indispensables para sentirse aceptado socialmente y poder avanzar, con confianza, hacia la autorrealización (Randstad, 2022).

Autorrealización: es la cúspide de la pirámide. Está relacionado directamente con el crecimiento personal. Una persona encontrará un sentido a su vida desarrollando una actividad, siempre que las necesidades anteriores estén cubiertas (Randstad, 2022).

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

Conceptualizar es reducir algo a un concepto o representación mental (RAE, 2020).

2.3.1 TELETRABAJO

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound y OIT, 2019). En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador.

2.3.2 PRODUCTIVIDAD

Para Heizer y Render (2009), la productividad es la dependencia que existe entre las salidas, las cuales son todos los servicios o productos resultantes de un proceso, y una o varias entradas del mismo (los cuales pueden ser los recursos, materias primas, mano de obra, capital); esa dependencia resulta de dividir esas salidas entre las entradas.

2.3.3 SATISFACCIÓN

Kotler (2014) define la satisfacción del cliente como la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas.

2.3.4 INGRESOS

Según el estudio de Navarrete Ifigenia Martínez (2004), ingreso es la cantidad de recursos monetarios, dinero, que se asigna a cada factor por su contribución al proceso productivo. El ingreso puede tomar la forma de sueldos y salarios, renta, dividendos, regalías, utilidades, honorarios, dependiendo el factor de producción que lo reciba: trabajo, capital, tierra, etc.

2.4 INSTRUMENTOS

En esta sección se describe la herramienta o instrumentos a utilizar para recolectar los datos y dar respuesta a las interrogantes planteadas.

2.4.2 HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTO EMPLEADOS

En este apartado se describen las herramientas y procedimientos utilizados para la recolección de datos. La herramienta permitirá recolectar los tiempos de inicio del trámite hasta el ingreso de los productos en el centro de distribución. A su vez el cuestionario permitirá cuantificar la calificación del nivel del servicio de los proveedores logísticos.

2.4.1.1 CUESTIONARIO

Para Galván (2017) una de las técnicas para recolectar los datos en evaluaciones a proveedores son los cuestionarios. La eficiencia de las evaluaciones se obtendrá por medio de los datos sobre la capacidad y métricas de rendimiento, los cuales se traducen en entradas y resultados de los proveedores evaluados. Esta provee detalles sobre el proceso de adquisición de datos. De manera general, se establece que cualquier recurso puede ser utilizado como una posible medida de entrada o salida y se le puede asignar medidas de desempeño de según su actividad.

Una vez que se tiene el conocimiento del desempeño de las alternativas, estas valoraciones serán multiplicadas por la preferencia de los criterios para la evaluación de proveedores, con la finalidad de obtener una calificación final de cada alternativa y con ello continuar con el proceso de selección o brindar un panorama del cumplimiento, siempre con el objetivo de mejorar y planear nuevas estrategias para mejorar la relación cliente-proveedor (Galván, 2017).

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1 REGULACIONES DEL TELETRABAJO EN PAÍSES LATINOAMERICANOS QUE TIENEN ESTIPULADOS NORMATIVAS.

Muchos países como Portugal y España mantienen las mismas regulaciones sobre el teletrabajo en sus países, el gobierno progresista de António Costa ha anunciado una reforma legislativa sobre las condiciones de teletrabajo, en su caso tanto en la empresa privada como en la Administración Pública. El Código do Trabalho (su Estatuto de los Trabajadores) ya regula en varios artículos las condiciones del teletrabajo, con un detalle que hace a Portugal, junto a Francia, uno de los estados que más detalla las condiciones de esta prestación de servicios a día de hoy. (El diario.es, s.f.).

Establece el teletrabajo como voluntario para el trabajador y el empleador, como pretende hacer España, pero en su caso establece dos colectivos con "derecho al teletrabajo", salvo excepciones: las víctimas de violencia de género y los trabajadores con hijos de hasta tres años. Sobre las herramientas de trabajo, se establece que "en ausencia de una estipulación en el contrato, se supone que las herramientas de trabajo relativas a las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por el empleado pertenecen al empleador, que debe garantizar su instalación y mantenimiento y el pago de los gastos correspondientes". (El diario.es, s.f.)

Entre los puntos destacados de la normativa portuguesa destacan que "el empleador debe evitar el aislamiento del empleado, es decir, a través de contactos regulares con la empresa y otros empleados", así como la posibilidad de que la empresa visite el domicilio del trabajador para labores de control. "La visita al lugar de trabajo tendrá por objeto únicamente el control de la actividad laboral y de los instrumentos de trabajo y sólo podrá realizarse entre las 9.00 y las 19.00 horas, con la asistencia del trabajador o de la persona que éste designe", recoge la ley. (El diario.es, s.f.).

CAPÍTULO III. METODOLÓGICA

“La metodología de la investigación comprende el estudio del método empleado, el proceso de investigación, las técnicas de investigación documental, las técnicas de investigación de campo, la redacción de informes científicos, el análisis y tratamiento estadístico de la información obtenida” (Rocha, 2015).

A continuación, se desarrolla la metodología que se emplea en la investigación, se detalla la congruencia metodológica, la operacionalización de las variables, la hipótesis de la investigación, los enfoques y métodos empleados, y diseño utilizado para el desarrollo de la investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

“La matriz de congruencia es un cuadro que permite reducir tiempo y esfuerzos destinados a la investigación, pues permite organizar cada una de las etapas del proceso y es útil para comprobar la coherencia entre ellas” (Pedraza Rendón, Oscar, s. f.).

A continuación, se desarrolla la congruencia metodológica.

Tabla 1. Congruencia Metodológica

Tema	Problema	Preguntas de investigación	Objetivo		Variables de estudio
			General	Específicos	
Análisis de la relación entre productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa, 2022	¿Cómo es la relación que existe entre la productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa al año 2022?	1. ¿Cuál es la situación actual en cuanto a productividad, satisfacción e ingresos en los trabajadores de PedidosYa al año 2022?	Analizar la relación entre productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa al año 2022.	1. Diagnosticar la situación actual en cuanto a productividad, satisfacción e ingresos que presentan los trabajadores de PedidosYa al año 2022.	Productividad
		2. ¿Cómo sería la relación entre productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de PedidosYa, al año 2022?		2. Determinar la relación existente entre productividad, satisfacción e ingresos de los trabajadores remotos de PedidosYa al año 2022 mediante un análisis de correlación.	Satisfacción
		3. ¿Cuál sería la propuesta de implementación apropiada para un plan de compensación escalonado para PedidosYa?		3. Diseñar una propuesta de implementación para un plan de compensación escalonado para PedidosYa.	Ingresos.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 1, es referente visual de las diferentes etapas del proceso investigativo, garantizando la coherencia del seguimiento en el estudio.

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

El identificar las variables permitirá tener una guía de lo que se pretende medir. Es por ello que se deben definir las variables dependientes que para efectos de este estudio se determinan como variables independientes: productividad, satisfacción e ingresos. Una vez identificadas las variables independientes para realizar la evaluación al proveedor es necesario determinar las dimensiones sobre las cuales se pretende medir las acciones o actividades que realizan los colaboradores de PedidosYa en un tiempo determinado

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Tema	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnica
Análisis de la relación entre productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa, 2022	Productividad	Para Heizer y Render (2009), la productividad es la dependencia que existe entre las salidas, las cuales son todos los servicios o productos resultantes de un proceso, y una o varias entradas del mismo (los cuales pueden ser los recursos, materias primas, mano de obra, capital); esa dependencia resulta de dividir esas salidas entre las entradas.	El grado de productividad que tiene los empleados que trabajan en PedidosYa.	Demografía	Edad	¿Qué edad tiene?	Menos de 20	Ordinal	Encuesta
							21-30 años		
							31-40 años		
							Más de 40 años		
				Demografía	Estado Civil	¿Cuál es su estado civil?	Soltero	Nominal	Encuesta
							Casado		
							Divorciado		
							Unión libre		
				Demografía	Nivel educativo	¿Cuál es su nivel educativo?	Secundaria	Nominal	Encuesta
							Universidad		
Otro									
Demografía	Género	¿Cómo se percibe en cuanto a su género?	Femenino	Nominal	Encuesta				
			Masculino						
			Prefiere no decir						
			Otro						
Cumplimiento de tareas	Percepción de cumplimiento del trabajador	¿Qué tanto considera que ha mejorado su productividad en el trabajo remoto con respecto al trabajo presencial?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta				
			¿Cuántas tareas se le asignan en la jornada de trabajo?			Respuesta corta	Razón	Encuesta	
						¿En promedio cuántas tareas realiza o entrega en su jornada de trabajo?	Respuesta corta	Razón	Encuesta
			Ergonomía			¿Cómo evalúa las condiciones ergonómicas para hacer trabajo remoto?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Tema	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnica
	Satisfacción	Kotler (2014) define la satisfacción del cliente como la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas.	El grado de satisfacción que tienen los empleados que trabajan en PedidosYa.	Flexibilidad		¿Qué tan satisfecho se encuentra con el horario en su trabajo remoto?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta
Horarios					¿Cómo considera el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborales gracias al trabajo remoto?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	
Proceso					¿Qué tan satisfecho se muestra en cuanto a la agilización de los procesos de una empresa virtual?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	
Permisos					¿Qué tan satisfecho está con los permisos que se le conceden en el horario laboral?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	
Clima Laboral				Comunicación	¿Cómo considera la comunicación en su entorno laboral virtual?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	
				Compañerismo	¿Cómo considera la relación laboral virtual con sus compañeros?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Tema	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuestas	Escala	Técnica
	Ingreso	Según el estudio de Navarrete Ifigenia Martínez (2004), ingreso es la cantidad de recursos monetarios, dinero, que se asigna a cada factor por su contribución al proceso productivo. El ingreso puede tomar la forma de sueldos y salarios, renta, dividendos, regalías, utilidades, honorarios, dependiendo el factor de producción que lo reciba: trabajo, capital, tierra, etc.	El grado de ingresos que tienen los empleados que trabajan en PedidosYa.	Capacidad adquisitiva	Salarios	¿Qué tan satisfecho está con su salario?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta
Método de pago					¿Esta satisfecho con el medio o forma de pago?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	
Aumentos					¿Qué tan satisfecho está con la política de aumentos?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	
Bonificaciones					¿Que tan complacido esta con el sistema de bonificación?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	
Gastos					¿Considera que sus gastos han aumentado al hacer trabajo remoto?	Escala Likert de 1 a 10	Ordinal	Encuesta	

3.1.2 HIPÓTESIS

Para Sampieri et. al (2014), las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre 2 o más variables y que en cualquier caso son preposiciones que están sujetas a comprobación empírica y verificación de la realidad. Al ser suposiciones que nos dan un acercamiento a lo que podría ser el resultado de la investigación y necesita ser probada.

Se plantean las siguientes hipótesis correlacionales entre las variables estudiadas:

Para la relación entre Productividad-Satisfacción:

Hi₁: Existe una relación fuertemente positiva entre productividad y satisfacción entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

Ho₁: No existe una relación fuertemente positiva entre productividad y satisfacción entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

Para la relación entre Ingreso-Satisfacción:

Hi₂: Existe una relación fuertemente positiva entre ingreso y satisfacción entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

Ho₂: No existe una relación fuertemente positiva entre ingreso y satisfacción entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

Para la relación entre Productividad-Ingreso:

Hi₃: Existe una relación fuertemente positiva entre productividad e ingreso entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

H₀₃: No existe una relación fuertemente positiva entre productividad e ingresos entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

En la investigación se presenta un enfoque cuantitativo. De acuerdo a lo que afirma (Sampieri, 2014) es cuantitativo, ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Por lo tanto, se realizará una investigación con diseño no experimental, ya que es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, solamente se observan fenómenos (Sampieri, 2014).

Se desarrolla un alcance correlacional ya que se busca especificar el perfil del nivel del servicio que los colaboradores prestan a la compañía mediante evaluación o análisis y se pretende medir la información que prestan las variables del estudio y así poder realizar la recolección de los datos necesarios y presentar los resultados de los objetivos propuestos.



Figura 3. Esquema de Enfoque y Método de la Investigación

Fuente: Elaboración propia.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Con el desarrollo del diseño de investigación se pretende guiar al lector a través de las técnicas y métodos utilizados durante el transcurso del proceso investigativo, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del proyecto y poder obtener óptimos resultados. El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentamos obtener respuestas a preguntas como: Contar, medir, describir. (Nieves, Ines & Cabrero Julio, s. f.)

3.3.1 POBLACIÓN

“Población se define como el total de elementos en los que estamos interesados” (Ross, 2014, p.5). PedidosYa Honduras tiene 39 trabajadores remotos, colaboradores que realizan funciones administrativas.

3.3.2 MUESTRA

Para Hernandez et. al. (2014), la muestra es un subgrupo de la población a la cual se le aplicará un estudio para determinar una tendencia. Al conocer el tamaño de la población y considerando que es una población contable y finita, se procede al cálculo de muestra para análisis de estudio:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde

N: es el tamaño de la población

z: valor Z al nivel de confianza del 95%.

e: es el error muestral deseado

p: probabilidad de éxito.

q: probabilidad de fracaso.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

$$n = \frac{(39)*(1.96)^2*(0.5)*(0.5)}{(0.5)^2*(39-1)+(1.96)^2*(0.5)*(0.5)} = 36$$

El tamaño de la muestra es de 36 trabajadores remotos.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Para Hernandez et. al. (2014), menciona que la unidad de análisis son los casos o elementos sobre los cuales se recopila la información, relacionada al planteamiento del problema. Por lo tanto, la unidad de análisis para efectos de esta investigación las evaluaciones de los colaboradores que están dentro de la empresa de PedidosYa, a partir de la apertura de la empresa desde el 2018 hasta el año 2022 ya que estos cuentan con toda la información para calcular el rendimiento y la información que se necesita de cada empleado para realizar esta investigación.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta a utilizar en esta investigación para las variables de estudio será una escala de tipo Likert, en la que su creador Rensis Likert presenta una escala para la medición de actitudes. En donde se debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, a través de una escala ordenada y unidimensional en la que se incluye un punto medio neutral, con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5 (Matas, 2018). Lo que permitirá buscar los resultados de las variables productividad, satisfacción e ingreso de los trabajadores remotos.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

“Las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizan para recopilar la información primaria de una investigación científica. De esta manera, de acuerdo al tipo de investigación, se aplican las técnicas y se escogen los instrumentos”(Carrero, 2018).

3.4.1 INSTRUMENTOS

Hernández Sampieri Roberto, & Collado Carlos (2007) afirma: Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que al investigar tiene en mente.

A continuación se detalla el instrumento utilizado:

1. El cuestionario: instrumento de investigación que comprende las preguntas para recopilar información, para la medición y análisis de las variables de estudio.
2. Google Formulario: programa web que permite crear y publicar formularios, permitiendo ver los resultados de manera gráfica.
3. Minitab: software de análisis estadístico, utilizado para la elaboración de gráficos de correlación, pruebas de normalidad, etc.

3.4.2 TÉCNICAS

(Grasso, 2006) afirma: “La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas”, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

La encuesta, es la tecnica empleada para la recolección de datos. Ver anexo 1.

3.4.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

“La validez de un instrumento, se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. La confiabilidad, grado que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Sampieri, 2014).

Para la validación del instrumentos, se presento el cuestionario a juicio de expertos, expertos en las áreas de Recursos Humanos. En la validez del contenido y fiabilidad de la investigación se conto con la experiencia de 3 expertos, detalles de la valoración a continuación:

Tabla 3 Validación de instrumento

Nobre de Experto	Puntuacion a instrumento
Claudia Santos	96%
Francis Palma	100%
Julio Menbreño	96%
Evaluación Promedio	97.33%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, se detalla la calificación de los expertos con relacion al instrumento a utilizarse en la investigación. Ver anexo 2, validación de intrumetos.

El análisis de confiabilidad permite estudiar las propiedades de las escalas de medición y de los elementos que componen las escalas. El procedimiento Análisis de fiabilidad calcula un número de medidas de fiabilidad de escala que se utilizan normalmente y también proporciona

información sobre las relaciones entre elementos individuales de la escala. (Análisis de fiabilidad, 2014)

El coeficiente Alfa de Cronbach es el indicador de confiabilidad, en esta investigación se utilizó la escala de Likert, el Alfa de Cronbach brinda una medida de la consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala. Si esta medida es alta, se presume tener evidencia de la homogeneidad de esta escala, es decir, que los ítems están “apuntando” en la misma dirección. Por esta razón, el Alfa de Cronbach suele interpretarse como una medida de unidimensionalidad de una escala, por tanto, de que se está midiendo de manera consistente algo con ella. El Alfa de Cronbach se obtiene a partir de la covarianza (intercorrelaciones) entre ítems de una escala, la varianza total de la escala, y el número de reactivos que conforman la escala (Vega, 2018).

Tabla 4 Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha
<hr/>
Alpha
0.8141

La tabla 4, detalla el coeficiente de confiabilidad de los elementos analizados de la encuesta, con un Alfa de Cronbach de 0.8141, encontrándose dentro del límite establecido su interpretación, lo que significa que es confiable el instrumento para la recolección de los datos y obteniendo rasgos de uniformidad de las preguntas y consistencia interna.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información contribuyeron al soporte teórico y metodológico de la investigación. Debido a la naturaleza de las mismas, estas han sido clasificadas en fuentes primarias y secundarias.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

La recopilación de la información primaria en esta investigación se determinó por los formularios o encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa PedidosYa sobre el análisis de la relación de productividad, satisfacción e ingresos del año 2022. La información permitió recolectar los datos necesarios para el desarrollo del estudio y la determinación de la calificación de los colaboradores.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular. (Juárez, 2016). Para esta investigación se recopilaron los datos de documentos electrónicos siguientes:

1. Datos secundarios externos publicados: Bases de datos de plataformas electrónicas, universidades latinoamericanas, a través de los filtros de google académico con un rango de búsqueda 2016-2022.
2. Base de datos digitalizados: Base de datos recolectados de informes, libros electrónicos y artículos en la plataforma de la biblioteca virtual de CRAI UNITEC.
3. Libros físicos: Metodología de la Investigación de Sampieri.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

“Una vez que se obtienen los resultados de los análisis cuantitativos, cualitativos y mixtos, los investigadores proceden a efectuar las inferencias, comentarios y conclusiones” (Hernández, 2014).

A continuación se exponen los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta electrónica a los empleados remotos de PedidosYa en Honduras, al año 2022. Se analiza la relación de las variables planteadas.

4.1 RESULTADO ENCUESTA

4.1.1 PRODUCTIVIDAD

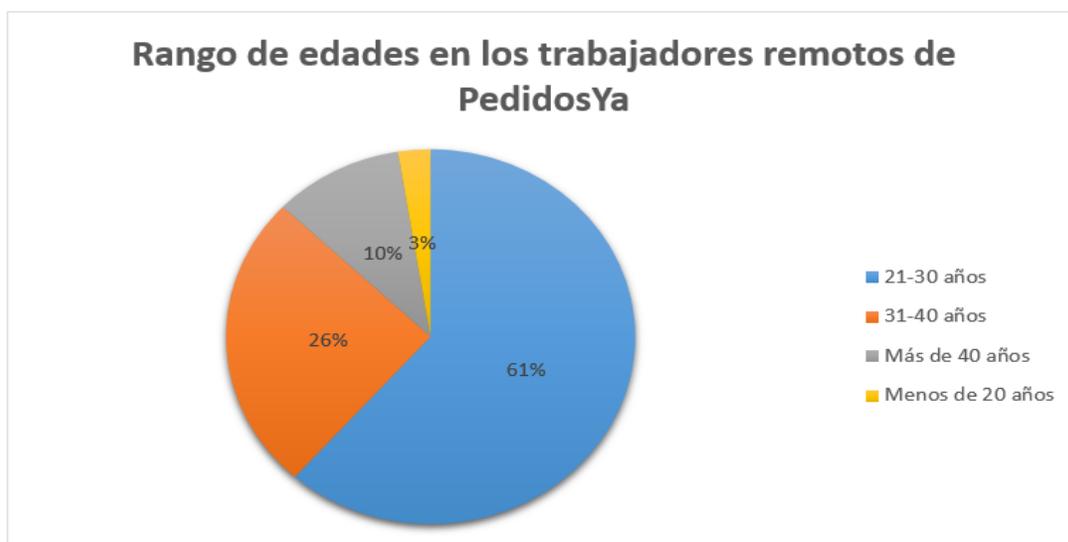


Figura 4. Rango de edades

En la Figura 4, se identifica el rango de edades de los trabajadores remotos de la empresa, 61% de los trabajadores comprende la edad de 21 a 30 años, 26% comprende la edad de 31 a 40 años, 10% de los trabajadores son mayores a 40 años y el 3% es menor de 20 años.



Figura 5. Mejora de la productividad en trabajo remoto

En la figura 5, los trabajadores remotos de PedidosYa, consideran que ha mejorado su productividad con relación al trabajo presencial o tradicional. Los resultados indican, en las escalas de 8, 9 y 10 los valores más altos, conformando un 73% de aceptación a la interrogante.

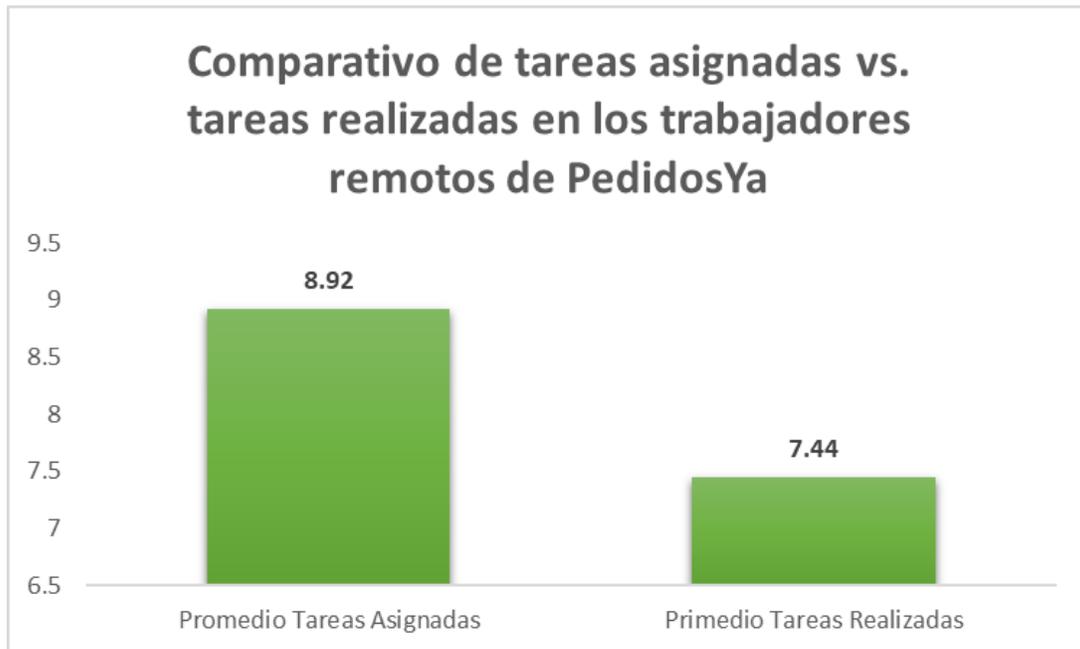


Figura 6. Comparativo de tareas asignadas vs. realizadas

En la Figura 6, al identificar el estimado de tareas que se asignan contra las tareas que realiza un empleado de forma diaria, los trabajadores indicaron que en promedio se les asigna un total de 8.91 tareas y logran completar un promedio de 7.44 tareas.

Con estos resultados, se plantea una eficiencia al cumplimiento de las actividades o tareas de un trabajador remoto en un 83.48%.

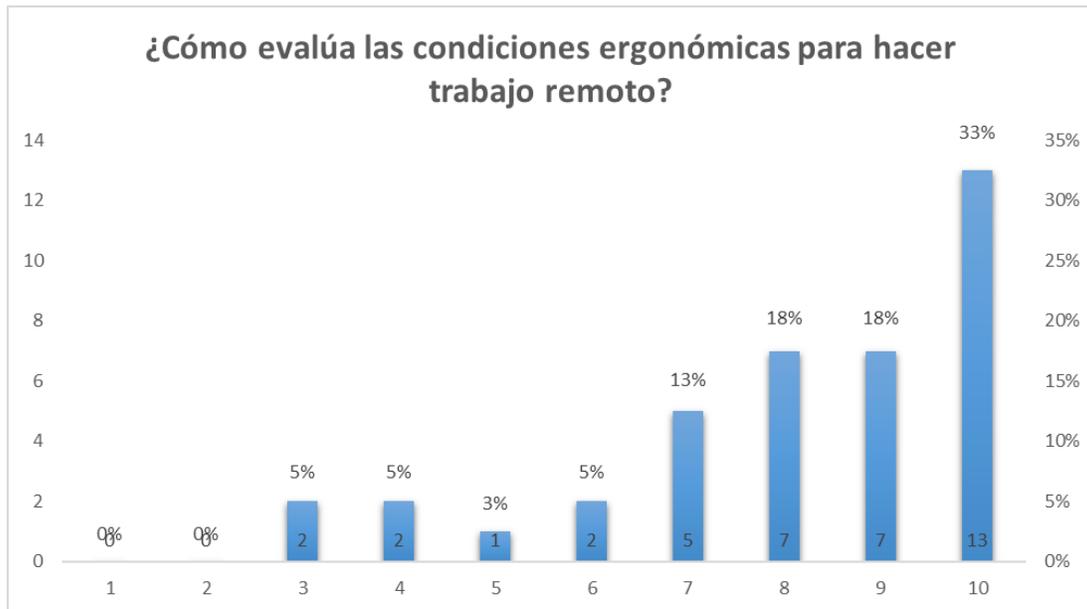


Figura 7. Evaluación de condiciones ergonómicas

En la La figura 7, resalta la percepción de los empleados remotos de PedidosYa, con relación a las condiciones ergonómicas para hacer trabajo remoto. El 69%, comprendido desde la escala 8 al 10, indican satisfacción por las condiciones ergonómicas, sin embargo, un 10% de los trabajadores comprendidos desde la escala 3 al 4, evalúan no sentirse conforme con las condiciones ergonómicas para hacer trabajo remoto.

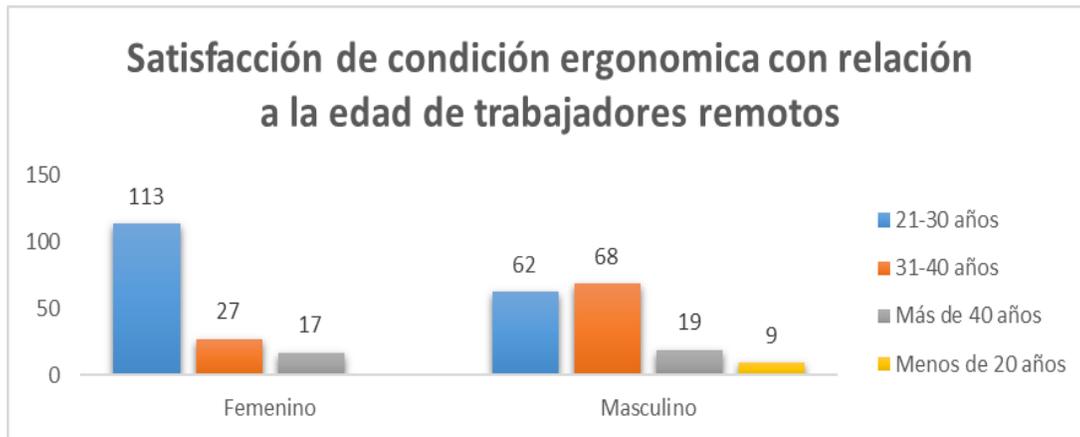


Figura 8. Satisfacción condiciones ergonómicas vs edad

En la figura 8, se observa con el grado de satisfacción considerando la condición ergonómica para hacer trabajo remoto con relación al género y rango de edad. El género femenino comprendido en la edad de 21 a 31 años; perciben mayor satisfacción, contrario a la las mujeres mayores de 40 años, perciben no estar muy satisfechas con las condiciones ergonómicas.

El género masculino, comprendido entre 31 a 41 años, percibe mayor satisfacción con las condiciones ergonómicas para hacer teletrabajo, contrario a los hombres menores de 20 años; perciben estar no tan satisfechos.

4.1.2 SATISFACCIÓN



Figura 9. Satisfacción de horario

En la figura 9, se observa, los trabajadores consideran satisfactorio el horario en su trabajo remoto. El 93% de los trabajadores, comprendido en la escala de 8 a 10, confirman estar satisfechos, contrario a un 3% que no está satisfecho.

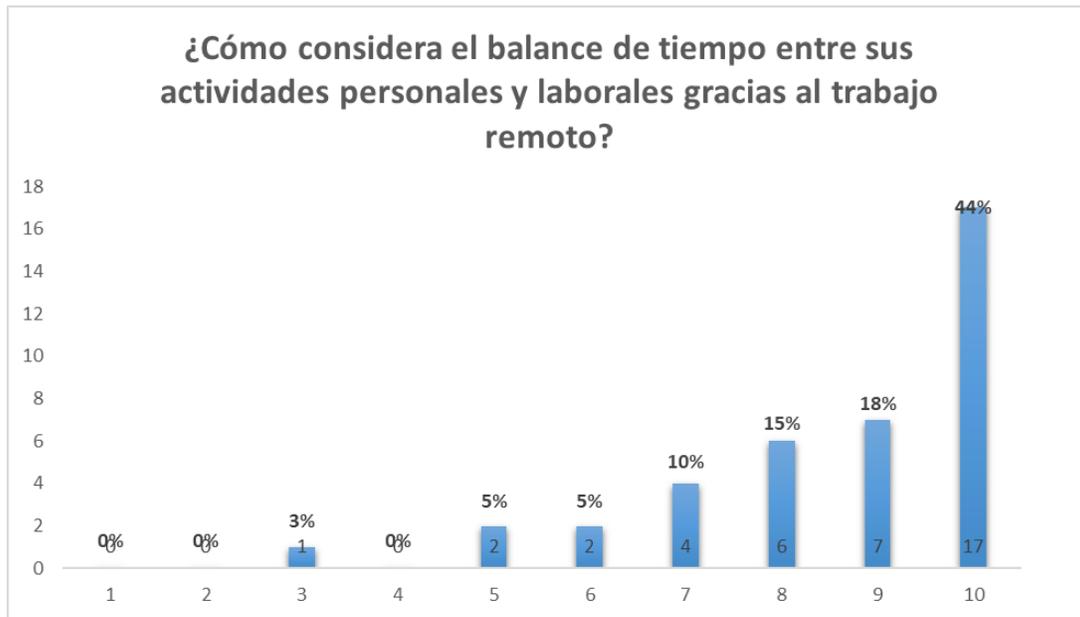


Figura 10. Satisfacción balance tiempo

En la figura 10, se observa que el 77% de los trabajadores remotos consideran satisfactorio el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborales al hacer teletrabajo, comprendido desde una escala del 8 al 10 en la evaluación de Likert, un 20% no tan satisfactorio y un 3% no está satisfecho.



Figura 11. Satisfacción en agilización de procesos

La figura 11, muestra la preferencia que el trabajador remoto de PedidosYa tiene por el proceso de realizar sus actividades de forma remota. La agilización de los procesos es considerada en un 80% satisfactoria para los empleados, para el 3% no satisfactoria.

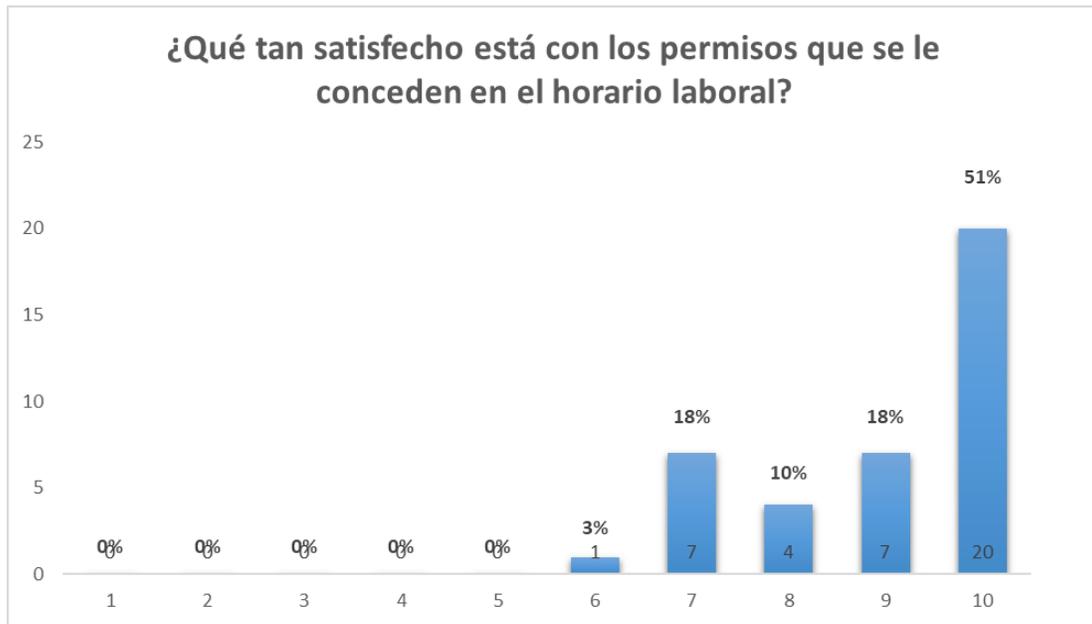


Figura 12. Satisfacción con permisos

Se puede observar en la figura 12, que los trabajadores remotos, están satisfechos con el sistema de permisos que se implementa en la empresa. Dentro de las escalas de satisfacción comprendida del 8 al 10, representan un 79% de aceptación.



Figura 13. Satisfacción comunicación

En la figura 13, refleja que 38% de los trabajadores remotos están muy satisfechos con la comunicación que se percibe en el entorno laboral. El 21% considera una calificación media a la comunicación en la empresa.



Figura 14. Satisfacción relación laboral

En la figura 14, se observa, que el grado de satisfacción de los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa, es alta. En un 90%, comprendido desde la escala 7 al 10 de la evaluación Likert, los trabajadores perciben una relación laboral agradable con sus compañeros.

4.1.2 INGRESOS



Figura 15. Satisfacción con su sueldo

En la figura 15, se observan índices de satisfacción elevados con relación al salario percibido. En las escalas comprendidas del 7 al 10, se concentra el mayor porcentaje acumulado de 94%, sin embargo un 6% de los trabajadores remotos se consideran insatisfechos con el salario percibido.

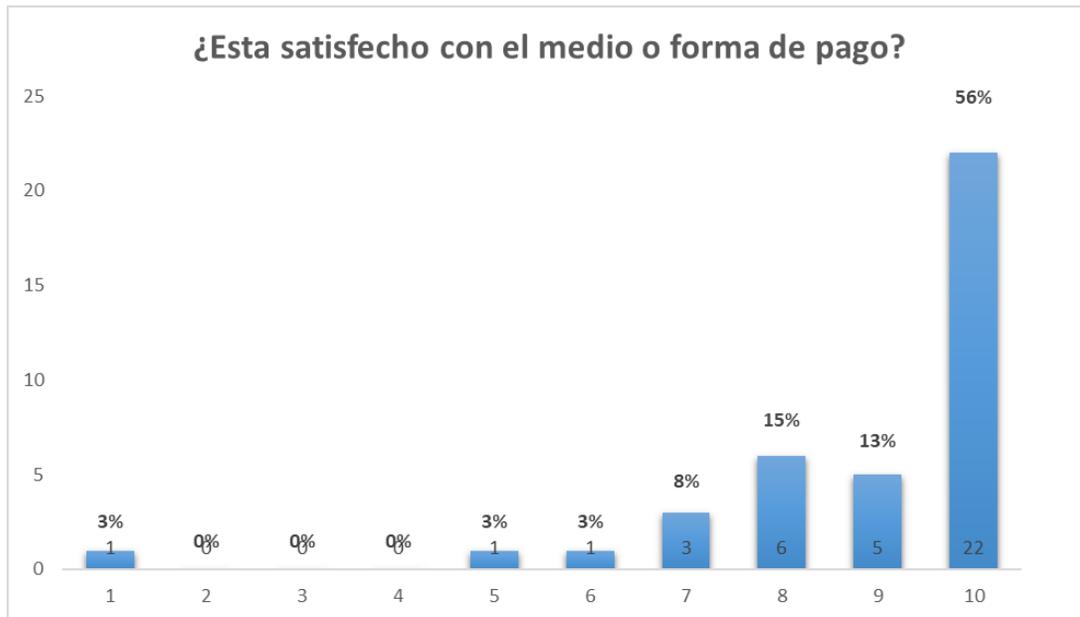


Figura 16. Satisfecho con medio o forma de pago

En la figura 16 se aprecia, que el 56% de los trabajadores remotos de PedidosYa, considera estar satisfecho con el método o forma de pago, sin embargo un 3% está insatisfecho.

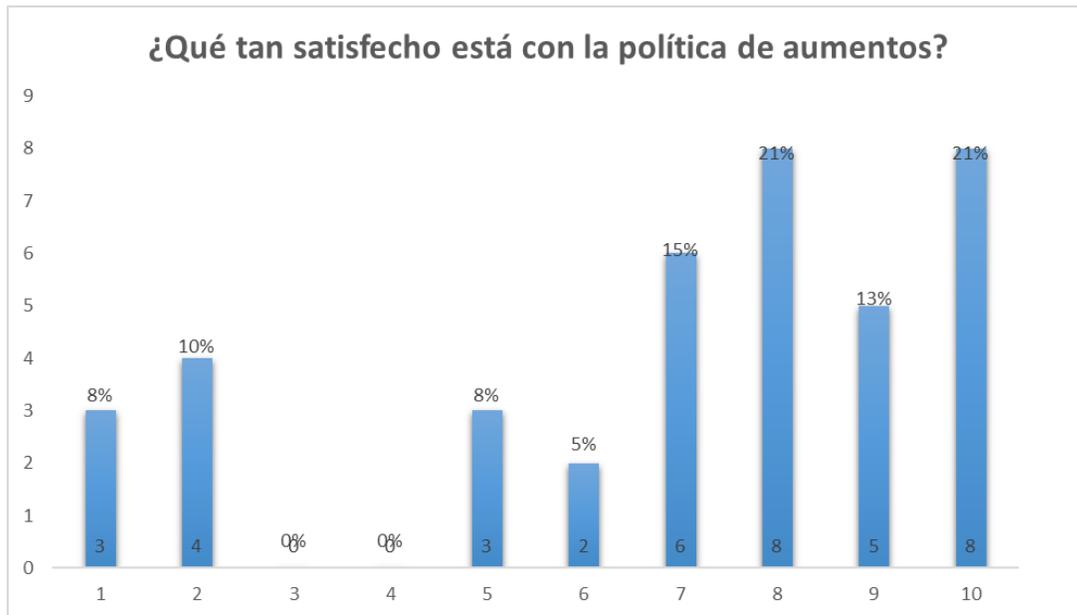


Figura 17. Satisfecho con política de aumentos

En la figura 17, se aprecia que 18% de los trabajadores remotos se considera insatisfecho con la política de aumentos de la empresa, comprendido desde la escala 1 al 2, sin embargo, 55% de los trabajadores remotos, considera estar satisfecho, comprendido de la escala 8 a 10, evaluación Likert.

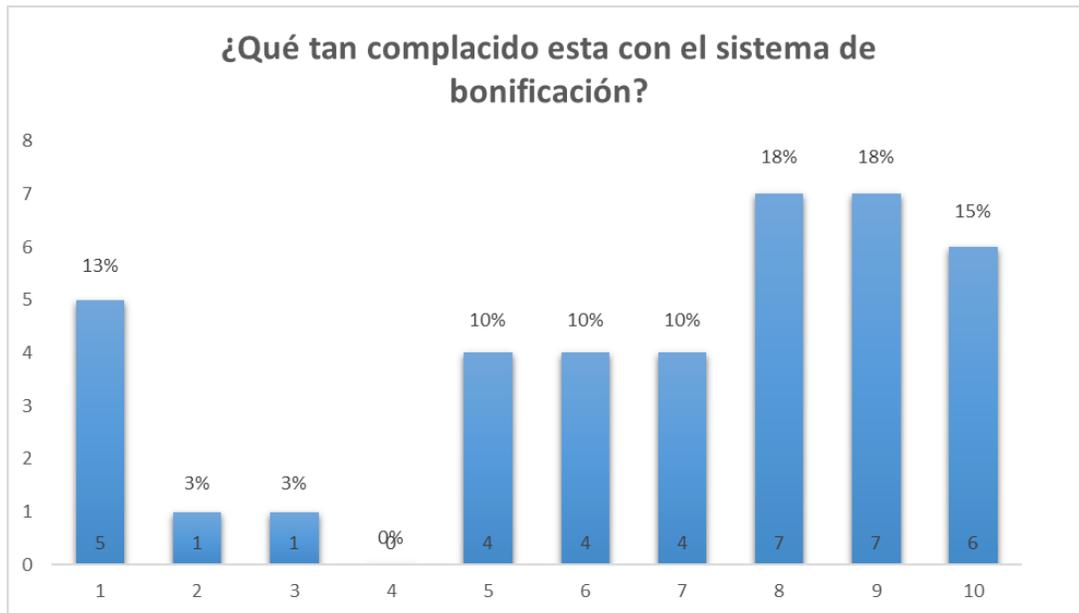


Figura 18. Satisfecho con sistema de bonificación

En la figura 18, se aprecia, comprendido desde la escala 1 al 3, 19% de insatisfacción con el sistema de bonificación, 30% dentro de las escalas 5 a 7, están satisfechos, 51% de los trabajadores consideran muy satisfactorio el sistema de bonificación que brinda la empresa PedidosYa.

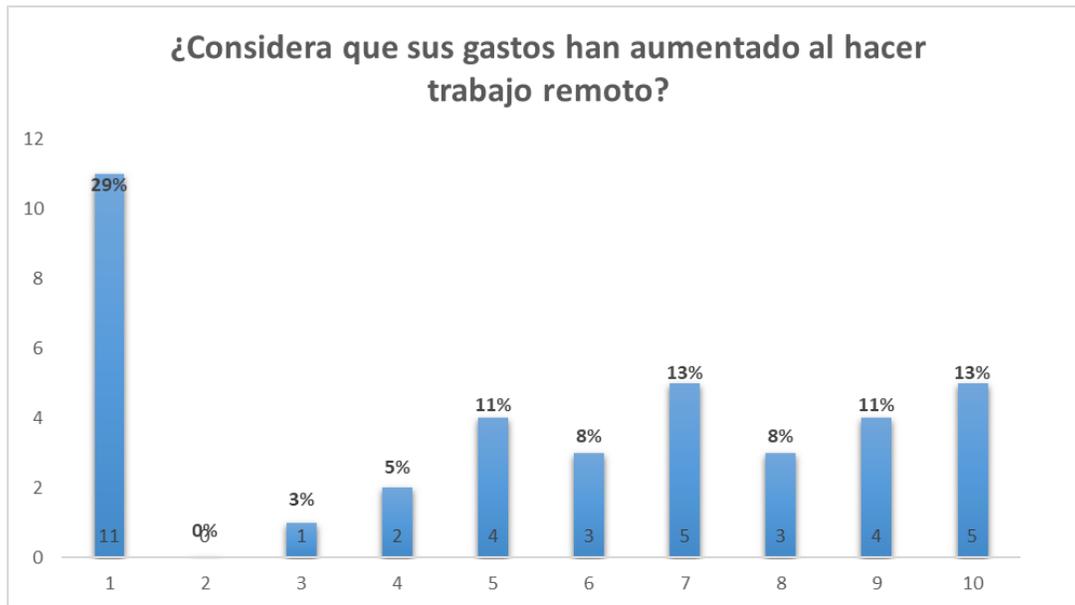


Figura 19. Satisfecho con gastos

En la figura 19 refleja, que un 29% de los trabajadores remotos considera que sus gastos han aumentado en consideración al trabajar de forma tradicional o presencial, un 13% de los trabajadores remotos considera que no ha aumentado el gasto al hacer teletrabajo.

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Previamente analizadas cada una de las variables identificadas como Productividad, Satisfacción e Ingresos, a través de los resultados obtenidos en la encuesta electrónica de Google Formularios, explicados anteriormente, se procede a efectuar la comprobación de la hipótesis, c utilizando el programa para análisis estadísticos MiniTab, tales como: Prueba de Normalidad y la Matriz de Correlación Rho Spearman.

4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

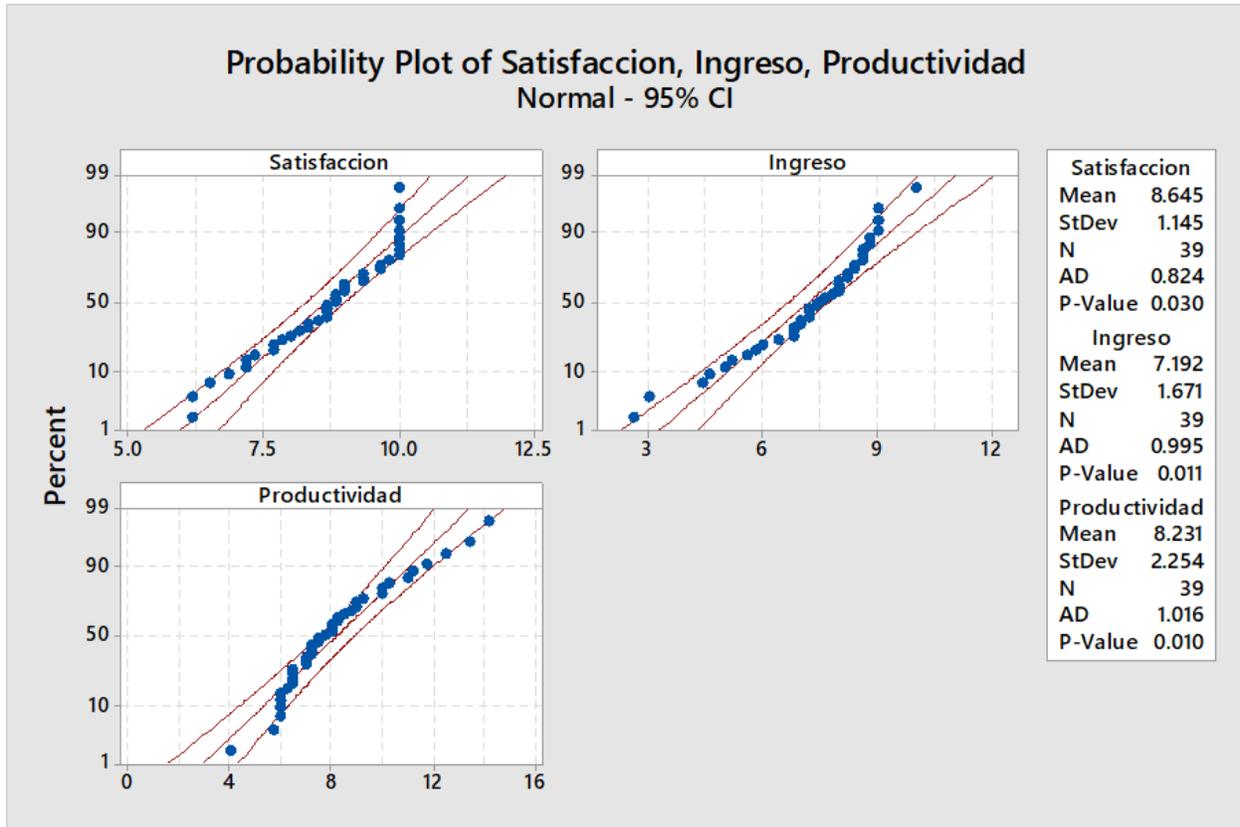


Figura 20. Pruebas de normalidad de las variables.

La figura 20 muestra los resultados de las pruebas de normalidad a las variables de estudio utilizando el estadístico Anderson Darling, el cual plantea las siguientes hipótesis:

H_0 : Los datos siguen una distribución especificada.

H_1 : Los datos no siguen una distribución especificada.

Siendo la regla de decisión Si el valor p es menor que un nivel de significancia elegido (por lo general 0.05 o 0.10), entonces se rechaza la hipótesis nula de que los datos provienen de esa

distribución (Minitab, s.f.). Dado que se obtuvieron los siguientes valores p para Productividad 0.010, Satisfacción 0.030 e Ingresos 0.011, todos son menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la H_0 determinando que los datos no se ajustan a una curva normal, por lo que para el análisis estadístico de correlaciones deberá utilizarse el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman en lugar del r de Pearson.

4.2.2 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Tabla 5. Coeficiente de correlación Rho Spearman

Correlations		
	Satisfaccion	Ingreso
Ingreso	0.504 0.001	
Productividad	0.438 0.005	0.223 0.173

Cell Contents
Spearman rho
P-Value p-value < 0.05 el coeficiente es significativo.

La tabla 4, presenta la matriz de correlación Rho Spearman. Solo las relaciones entre Satisfacción con Ingreso y Productividad presentan un valor p menor a 0.05, lo cual indica que los coeficientes Rho son significativamente distintos de cero. La relación entre Ingreso y Productividad obtuvo un valor p superior al nivel de significancia, por lo que se deduce que el coeficiente no es significativamente distinto de cero, por lo que no existe relación entre ambas variables de estudio, por lo que se rechaza la H_{i3} ya que estadísticamente no se puede demostrar

que exista una relación fuertemente positiva entre productividad e ingreso entre los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

Tabla 6. Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Coefficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Fuente: Martínez y Campos (2015).

En cuanto a los coeficientes significativos obtenidos en la Tabla 4 que son Ingreso-Satisfacción (0.504) y Productividad-Satisfacción (0.438) al contrastarlos con la información de la Tabla 5 se pueden categorizar ambas correlaciones como positivas moderadas, por lo que se rechazan las hipótesis planteadas H_{i1} y H_{i2} dado que estadísticamente no son altas.

En resumen, todas las hipótesis de investigación se rechazan, comprobando que no existe correlación fuertemente positiva entre productividad-satisfacción, ingreso-satisfacción, y productividad-ingreso en los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“En esta parte se derivan conclusiones, se hacen recomendaciones para otras investigaciones, se analizan las implicaciones de la investigación y se establece cómo se respondieron las preguntas de investigación y si se cumplieron o no los objetivos” (Hernández Sampieri et al., 2014). A continuación, con base a los análisis efectuados, se concluye y recomienda sobre el proyecto de investigación: Análisis de la relación entre productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa, al año 2022.

5.1 CONCLUSIONES

A continuación se detallan las conclusiones del estudio investigativo:

- 1) Con base a los resultados de la encuesta, el estado actual con relación a productividad, satisfacción e ingresos se define: Productividad, los trabajadores remotos se consideran en un nivel de productividad alto, comparando un promedio de las asignaciones y cumplimiento de las tareas diarias, son eficientes en un 83.48%. Satisfacción, los resultados indican altos índices de aceptación en la escala valorativa a flexibilidad en horarios, permisos, relación trabajo vida y clima laboral los trabajadores remotos. Ingresos, los resultados indican altos índices de satisfacción con relación al salario que perciben, sistema de bonificación, método de pago, sin embargo, perciben estar no satisfechos con la política de aumentos y consideran sus gastos han aumentado al hacer trabajo remoto.
- 2) El análisis de correlación de Rho Spearman, refleja no haber correlación fuertemente positiva entre las variables de estudio productividad, satisfacción e ingresos. Existe una relación positiva moderada entre las variables Productividad y Satisfacción e Ingresos y Satisfacción; lo que indica que, a mayor productividad mayor satisfacción, y a mayor ingreso mayor satisfacción.

- 3) Con el propósito de aumentar la relación entre las variables estudiadas en la empresa, se diseñó un plan de compensaciones escalonado, con el propósito de mejorar en la productividad y satisfacción en los trabajadores remotos de la empresa PedidosYa. Lo que indica que, a medida que se eleven los índices de productividad, recibirán una mayor compensación.

5.2 RECOMENDACIONES

Basados en las conclusiones desarrolladas anteriormente, se procede a elaborar las recomendaciones que sirven de apoyo para lograr una mejor productividad mediante la motivación para los empleados de PedidosYa.

- 1) Realizar capacitaciones y seminarios dirigidos a los empleados y personas para concientizar a los miembros de la organización sobre la importancia de la motivación y su incidencia en la consecución de los objetivos empresariales y su forma correcta de aplicarlo, gestionarlo y mantenerlo. De la misma manera, darles a conocer por medio de estas capacitaciones como una mayor productividad dentro de sus labores es de beneficio para ellos y para sus familias a corto y a largo plazo.
- 2) Realizar un proceso de incentivos financieros que incluyan diversas bonificaciones con el objetivo de contribuir con la economía del empleado. Así mismo, que implique un reconocimiento a cada empleado que logre incrementar su eficiencia logrando incentivos no financieros apelando a la necesidad de reconocimiento. Es necesario implementar una serie de monitoreo y evaluación con los empleados y darle seguimiento periódicamente para conocer el nivel de motivación que tienen dentro de la empresa, según se vayan implementando actividades que pretenden estimular la productividad. Es importante mantener un record de cómo estos cambios son de impacto para los empleados ya que permite al área de recursos humanos conocer qué cambios se pueden implementar a dicho sistema de ser necesario.
- 3) Dar reconocimiento a los empleados de manera pública por sus logros, así también como solicitarles sus opiniones y recomendaciones respecto a la mejora y llevar a cabo actividades

dentro de la organización, con el objetivo de reforzar y estimular su esfuerzo por sacar adelante su trabajo.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En base a los capítulos anteriores, y habiendo realizado el análisis y valorando resultados de la investigación, se procede a desarrollar un plan de acción como alternativa para que la empresa pueda implementar con sus colaboradores. Esta propuesta está en función de ofrecer respuesta a la relación que existe entre la productividad, satisfacción e ingresos entre los trabajadores remotos de PedidosYa y como poder ofrecer una opción de mayor eficiencia.

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Plan de Compensación Escalonado XY

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Se pretende a través del planteamiento de un plan de acción que se desarrolla a continuación, dar una propuesta de mejora que se implemente y se integre a la nueva modalidad de trabajo y a su vez la empresa pueda tener una mayor productividad y satisfacción dentro de la empresa PedidosYa que pretende incentivar a la generación XY que según los análisis son las edades menos productivas. Además, es importante que la evolución se desarrolle primero a lo interno de la empresa, las gerencias deben realizar un estudio para analizar cuáles son las causas pre y post propuesta de la baja productividad de estas personas. Así mismo, promover un cambio mediante compensaciones que serán retribuidas bajo el mismo esfuerzo de los colaboradores. A medida que sean más productivos mayor serán las retribuciones e incentivos monetarios, ergonómicos y sociales.

Esta naturaleza plantea que se debe gestionar una cultura organizacional más flexible, basada en la confianza, orientada a resultados, el trabajo por objetivos, y que incentive el mayor uso de las tecnologías digitales, ambientes virtuales, la eficiencia, y la competitividad de la empresa.

Plan Operativo

Tabla 7. Modelo operativo: Gestión Operativa XY

FASE 1	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Gestión Informativa	Concientizar permanentemente a los miembros de la organización sobre la importancia de la motivación y su incidencia en la consecución de los objetivos empresariales.	Información sobre el proceso de motivación hacia los empleados - Reuniones mediante zoom	Materiales: Zoom Humanos: -Gerente - Departamento de Recursos humanos	Jefe de recursos humanos	2 días
		Jornadas informativas a los miembros de la organización - Trabajo en equipo mediante pequeños subgrupos en zoom - Intercambio de ideas	Materiales: Zoom Humanos: -Gerente - Departamento de Recursos humanos	Jefe de recursos humanos	2 días

Fuente: Elaboración propia.

FASE I: Gestión Informativa

Objetivo: Concientizar permanentemente a los miembros de la organización sobre la importancia de la motivación y su incidencia en la consecución de los objetivos empresariales.

Actividad 1: Información sobre el proceso de motivación hacia los empleados mediante zoom. Para la ejecución de esta actividad se realizarán reuniones, entre los directivos y el departamento de recursos humanos de la empresa, la misma que consta de lo siguiente: Saludo de bienvenida de parte del Gerente, presentación de la temática, Explicación de las actividades a ejecutarse en la empresa, Despedida.

Actividad 2: Jornadas de socialización a los miembros de la organización para el desarrollo de las jornadas de socialización de información a los miembros de la organización se realizan las siguientes actividades:

- Lectura sobre la importancia de la motivación en los empleados
- Socialización de la misión y visión de la empresa.
- Trabajo en equipo para plantear inquietudes Intercambio de ideas entre todos los participantes 39
- Compromiso de autoridades para mejorar la motivación de sus empleados
- Despedida

Estas actividades se ejecutarán la primera semana en horarios de 8:00 a 9:00 de la mañana, teniendo como responsables de la organización de estos eventos al jefe de recurso humano.

En la siguiente fase se plantea las estrategias de motivación que contribuyan al mejoramiento de la motivación laboral del personal de la empresa de procesamiento y comercialización de PedidosYa, las mismas que se encuentran categorizadas por: formación personal, actividades grupales, incentivos financieros, incentivos no financieros y prestación de servicios.

Tabla 8. Modelo operativo: Estrategias de motivación

FASE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Estrategias de motivación	Proponer las estrategias necesarias para contribuir al mejoramiento de la motivación laboral del	Formación: 1. Seminarios 2. Capacitaciones	Departamento de Recursos humanos Materiales - Zoom	Gerente: Jefe de recursos humanos	Cada 6 meses

	<p>personal de la empresa de procesamiento y comercialización de PedidosYa.</p>	<p>Actividades grupales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eventos deportivos 2. Celebraciones (Navidad, cena año nuevo) <p>Incentivos Financieros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bonos por meta individual 2. Bonos por meta grupal 3. Bonos por tiempo de servicio 4. Tarjetas de compra (Farmacias, Supermercados) <p>Incentivos no financieros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento interno 2. Rotación de puestos 	<p>Departamento de Recursos humanos</p> <p>Materiales: Canchas deportivas - Medallas - Refrigerio - Regalos - Carteleras</p> <p>Departamento de Recursos humanos</p> <p>Gerente Empleados Materiales: Dinero</p> <p>Humanos - Gerente - Empleados Materiales - Diseño electrónico para poder enviarlo por correo, chat</p> <p>Humanos - Recursos humanos - Chofer - Parvulario Materiales - Buses - Juguetes</p>	<p>Gerente: Jefe de recursos humanos</p> <p>Gerente: Jefe de recursos humanos</p> <p>Recurso humanos Jefe de procesos</p> <p>Recursos</p>	<p>Cada año</p> <p>Siempre</p>
--	---	--	--	---	--

		Prestación y servicios <ol style="list-style-type: none"> 1. Transporte 2. Alimentación 3. Guardería (en caso de tener hijos) 		humanos	
--	--	---	--	---------	--

Fuente: Elaboración Propia

FASE II: Estrategias de motivación

Objetivo: Proponer las estrategias necesarias para contribuir al mejoramiento de la motivación laboral del personal de la empresa de procesamiento y comercialización de PedidosYa.

Estrategia 1: Formación

Seminarios: Los directivos de la empresa son los encargados de organizar seminarios que ayuden a los empleados a mejorar su desarrollo personal, lo que permitirá a la empresa contar con personal eficiente. Otro aspecto a considerar es que el número de participantes en cada evento no debe exceder las 15 personas para facilitar la comunicación entre sus miembros.

Entre los seminarios que se dictarán se encuentran los siguientes:

Motivación personal: Con el objetivo de dar a conocer la importancia de la motivación del personal en el progreso de la empresa.

Relaciones humanas: Para fomentar en los trabajadores las relaciones interpersonales con sus compañeros y la importancia del trabajo en equipo.

Capacitaciones

Se desea brindar a los empleados la suficiente información para que puedan realizar sus actividades de la mejor manera, proporcionando las orientaciones técnicas y metodológicas para cada puesto de trabajo.

Entre las capacitaciones que se desean impartir se encuentran:

Utilización de los equipos y materiales de protección personal.

Primeros auxilios

Cursos de informática básica De la misma manera dentro de las capacitaciones no se debe exceder de 15 participantes, para facilitar el desarrollo y la ejecución de las actividades planteadas.

RELACIONES INTERPERSONALES

Estrategia 2: Actividades grupales

1. Eventos deportivos: La empresa organizará campeonatos internos de los deportes de preferencia de los empleados para fomentar el compañerismo y la actividad en equipo. Estos eventos se realizan cada año con una duración de dos meses, además de ello los horarios de los encuentros deportivos no interferirá en las horas de trabajo.

2. Celebraciones: El departamento de recursos humanos es el encargado de registrar las fechas importantes para de esa manera poder celebrar estos días festivos en un ambiente de unión entre todos los colaboradores. Con esta actividad se fomenta el compañerismo y se alivia la tensión por la jornada de trabajo.

INCENTIVOS FINANCIEROS

Estrategia 3: Incentivos Financieros

Con este plan se espera motivar a los empleados a desempeñar sus labores de la mejor manera, logrando un empleado satisfecho por los beneficios recibidos y un aumento de producción.

1. Bonos por meta individual: El jefe de recursos humanos es el encargado de informar a los operarios sobre las metas trimestrales que deben alcanzar. Si el empleado ha logrado alcanzar esa meta se le otorgará un bono de L 1000 adicional a su salario.

2. Bonos por meta grupal: De igual manera se establecerá una meta específica por grupos de trabajo, con el objetivo de lograr metas de producción en conjunto trabajo. El jefe de área tendrá la responsabilidad de verificar los resultados alcanzados por el personal, y el bono será otorgado en base al porcentaje de la meta alcanzada.

3. Bonos por tiempo de servicio: Se pretende realizar un reconocimiento a los empleados que han colaborado con la empresa durante varios años, para premiar su fidelidad y el esfuerzo durante los años de servicio. Se premiará a los empleados al cumplimiento de sus 10, 15 y 20 años de trabajo, con un bono de 5% adicional a su sueldo a los mayores de 5 años, de 2-5 un 3% y menor a 1 nada.

4. Con la finalidad de colaborar con la economía de los empleados, se les entregará tarjetas de compra de diversos lugares como: compras en línea, supermercados y farmacias de la ciudad, para facilitar la adquisición de productos de primera necesidad en momentos de escasez económica.

INCENTIVOS NO FINANCIEROS

Estrategia 4: Incentivos no financieros

1. Reconocimiento interno: Se desea incentivar al empleado con el reconocimiento interno por el esfuerzo que realiza y por el correcto desarrollo de cada una de sus funciones. Para ello, el jefe de procesos será el encargado de medir la productividad de cada uno de los trabajadores y una vez obtenida la información realizar un reconocimiento al empleado del mes por su excelente desempeño. Esta información se enviará por correo electrónico y en el chat de la empresa y se hará un anuncio público hacia toda la compañía.

2. Rotación de puestos: Con el fin de disminuir la monotonía en el puesto de trabajo se maneja el programa de rotación de puestos, de esta forma se incrementa el conocimiento de cada uno de los procesos de la empresa, además del conocimiento de sus productos, lo que permitirá a la empresa contar con personal capacitado para desempeñar cualquier puesto de trabajo. Con ello se ayudará al empleado a demostrar sus capacidades en las diferentes áreas y de esa manera ser promovido a otro puesto de mayor importancia.

PRESTACIÓN Y SERVICIOS

Estrategia 5: Prestación y servicios

1. Transporte

La empresa pondrá a disposición de los trabajadores un autobús que empezará su recorrido a las 7 de la mañana desde puntos estratégicos donde haya más demanda de empleados para facilitar la llegada de los trabajadores a su lugar de trabajo y de esa manera evitar contratiempos en la hora de llegada de los mismos.

2. Alimentación

Con el objetivo de contribuir con la economía del empleado, la empresa plantea ofrecer el servicio de alimentación a los trabajadores que tengan que ir a la oficina por x o y razón no controlable con un valor de L 150 máximo.

3. Guardería

Los hijos de los empleados gozarán de descuentos del 15% en guarderías seleccionadas por la empresa a aquellos empleados que tengan mayor rendimiento dentro de la empresa.

A continuación se plantea la última fase, en la que se mide el nivel de conformidad de los empleados de la empresa MasCorona con respecto a las estrategias planteadas anteriormente.

Tabla 9. Consolidación de la propuesta

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Consolidación	Fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores a través de una adecuada motivación para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los objetivos.	Charlas periódicas sobre la motivación laboral	Humanos: 1. Gerente 2. Departamento de Recursos humanos y Materiales. 1. Zoom	Jefe de recursos humanos	Cada 3 meses

FASE III: Consolidación de la propuesta

Objetivo: Fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores a través de una adecuada motivación para mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los objetivos de producción planteados por los directivos.

Actividad 1: Conferencias interactivas sobre la motivación laboral.

En la última fase se buscará estudiar el nivel de conformidad que presentan los empleados de la empresa PedidosYa en cuanto a las estrategias planteadas en la Fase II. Para ello el Departamento de Recursos Humanos organizará conferencias en las que los trabajadores expresarán todas sus inquietudes y al mismo tiempo podrán plantear nuevas propuestas, contribuyendo así al beneficio de los empleados y al aumento de la productividad empresarial.

Monitoreo y evaluación

El instrumento de monitoreo y evaluación que se aplica para la medición de la motivación laboral una vez planteada la propuesta es el que se muestra en la Tabla 4.

Tabla 10. Encuesta de evaluación de la motivación laboral

Encuesta de evaluación de la motivación laboral					
<i>Marque con una X según corresponda</i>					
Ítem	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Estoy motivado para realizar mi trabajo?					
Se reconoce las tareas que realizo?					
Se reconoce cuando introduzco mejoras en mi trabajo mejoras en mi trabajo?					
El salario es acorde a las actividades que desempeño?					
Las condiciones laborales(horarios, vacaciones beneficio sociales) son las adecuadas?					
Me siento satisfecho en mi lugar de trabajo?					
La empresa me brinda oportunidades de desarrollo profesional?					
En la empresa se consulta sobre iniciativas para mejorar ?					
Tiendo a establecer buenas relaciones con mis compañeros?					
Disfruto de las actividades que realizo?					
Comentarios y sugerencias:					

Fuente: Elaboración Propia

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El plan de acción que se propone considera elementos fundamentales para poner en marcha la implementación, priorizando componentes que hacen valiosa su aplicación tales como:

1. Conformar un equipo responsable del manejo de la implementación del plan y elaborar un análisis de necesidades de formación.
2. Capacitación del capital humano sobre el plan y sus beneficios.
3. Plan de comunicación.
4. Ejecución del Plan Compensación Escalonado YX para la implementación
5. Seguimiento y Evaluación.

Con la implementación de un Plan de Compensación Escalonado YX para mejorar la motivación de los trabajadores, se pretende alcanzar una actitud positiva del empleado hacia la empresa y las actividades que realiza, pues se conoce que un empleado motivado es más productivo, ya que es capaz de generar nuevas ideas y transmitir las a sus superiores, logrando de esa forma mejorar sus condiciones personales y laborales.

Para la empresa PedidosYa la implementación de un plan de Compensación Escalonado YX para mejorar la productividad de sus empleados permitirá convertirse en una organización mucho más productiva y al mismo tiempo mejorar su imagen lo que conlleva a atraer empleados valiosos y retener a dichos talentos.

Con la motivación de sus trabajadores, la empresa logrará contar con personal apto para cada puesto de trabajo, pues la permanencia permite mayor conocimiento de las actividades que desarrolla cada persona. Para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta se ha planteado el siguiente plan que se encuentra dividido en tres fases, en las mismas que se especifican las metas, las actividades a realizar, los recursos y el tiempo en el que se desarrollan cada una de ellas:

6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

Crear un cronograma de proyecto es la mejor manera de planificar exitosamente un proyecto y asegurarse de cumplir todas las fechas de entrega. El cronograma ayuda a mantener a todos los equipos informados sobre los planes del proyecto y los responsables de cada tarea, como también a obtener más participación de parte de las personas interesadas. El presupuesto muestra cuánto

dinero requerirá el proyecto para producir dichos entregables y es el costo total proyectado para completar un proyecto durante un período para obtener resultados específicos. Es la estimación detallada de todos los costos necesarios para completar las tareas del proyecto.

6.5.1 CRONOGRAMA

Entendemos por cronograma de un proyecto toda representación escrita o gráfica de la estructuración del tiempo en vistas al desarrollo de un trabajo. A continuación se detalla cada una de las actividades de la empresa de la siguiente manera tomando en cuenta el año 2022-2023.

Tabla 11. Cronograma

ACTIVIDAD	Nov.				Dic.				Ene.				Febr.				Mar.				Abr.				May.				Jun.				Jul.				Agos.				Sep.				Oct.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Organización de eventos																																																
Selección del material																																																
Desarrollo logístico																																																
Organización de grupos de participación																																																
Comunicación de los eventos																																																
Información sobre el proceso de motivación hacia los empleados																																																
Jornadas de socialización a los miembros de la organización																																																
FORMACIÓN																																																
Seminarios																																																
Capacitaciones																																																
ACTIVIDADES GRUPALES																																																
Eventos deportivos																																																
Celebraciones y																																																

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13. Presupuesto

PRESUPUESTO - PLAN DE COMPENSACIÓN XY				
DETALLE DE GASTOS	COSTO DIRECTO	COSTO 39 EMPLEADOS	COSTO TOTAL	DESCRIPCIÓN
Organización de eventos	L 15,000.00	-	L 15,000.00	Cenas Navideñas, Cena de Año Nuevo, Acción de Gracias etc..
Desarrollo Logístico	L 5,000.00	-	L 5,000.00	Combustible, Impresiones, Materiales necesarios etc..
Material de Seminario y Capacitación	L 7,347.00		L 7,347.00	Cualquier Material Digital que necesite ser pagado como: Zoom Premium.
Eventos Deportivos	L 3,000.00	-	L 3,000.00	Refrigerios, Desechables, Premios, Papel, Impresiones etc.
Cumpleaños	L 150.00	L 5,850.00	L 5,850.00	Un pequeño detalle por parte de la empresa al empleado en su cumpleaños
Bonos por Meta Individual (Si se llegase a alcanzar)	L 1,000.00	L 39,000.00	L 39,000.00	Este costo esta sujeto a meta, es decir se dara como incentivo en base a productividad.
Tarjetas de Compra	L 300.00	L 11,700.00	L 11,700.00	Tarjetas de compra en farmacias y supermercados. Premios a cambio de nivel de productividad (Bono)
Transporte	L 800.00	L 31,200.00	L 31,200.00	Subsidio sujeto a personal que este en la necesidad de asistir a la oficina (ocasional)
Alimentación o Subsidio	L 560.00	L 21,840.00	L 21,840.00	Subsidio sujeto a personal que este en la necesidad de asistir a la oficina (ocasional)
TOTAL	L 27,164.00	L 109,590.00	L 139,937.00	

Fuente: Elaboración Propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Charfuelan , C. J., & López, R. P. (Julio de 2019). El desempeño organizacional de la cadena de suministros de la empresa embotelladora de agua ASTREA de la ciudad de Tulcán. (U. P. Carchi, Ed.) Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/798>

Sampieri et al. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, México: Mc Graw Hill.

Cogollo, J., & Correa, A. (2017). La gestión de la calidad en cadenas de suministro: Desarrollos y tendencias. *La gestión de la calidad en cadenas de suministro: Desarrollos y tendencias*. Recuperado el 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n37/17383716.html>

Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, México: Mc Graw Hill.

Matas, A. (Marzo de 2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Málaga, España. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.

Real Academia Española. (2015). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=>

Varillas, C. (2018). Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa Maestro Perú. Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3539/Cinthia%20Veronica%20Varillas%20Reyes.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Escorcía, J. P. (2018). *Roderic*. Obtenido de <https://roderic.uv.es/handle/10550/67817>

RAE. (2020). *Real Academia Española*, 23.4 en línea. (2. ed, Editor) Obtenido de <https://dle.rae.es/evaluaci%C3%B3n>

Ortiz, M. T., Márquez, F. S., Oramas, O. S., & Marrero, Y. A. (2018). *Revista Espacios*. Obtenido de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n27/a18v39n27p24.pdf>

Aplicación del Teletrabajo en tiempo de Crisis en San Pedro Sula Rodríguez A, Arias LDirección de Recursos Humanos, Universidad Tecnología Centroamericana, (2020)

Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe Maurizio R Organización Internacional del Trabajo, (2021)

EL TELETRABAJO COMO GENERACIÓN DE PLAZAS DE EMPLEO Y EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA DE LA POBLACIÓN EN EL ECUADOR Lovato C, Simbaña A Administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana, (2013)

El Teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021 Barreto F Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo, (2021)

El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella Guía práctica Messenger J Organización Internacional del Trabajo, Ginebra - Suiza, (2020)

El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021 Vargas
CGestion Publica, Universidad Cesar Vallejo, (2021)

Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la
Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del
Ministerio del Trabajo Peralta JGestion del Talento Humano, Universidad del
AZUAY, (2021)

Un acercamiento a la medición del teletrabajo: Evidencia de algunos países de América
Latina Sánchez MCEPAL, (2012)

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA ELECTRÓNICA

ENCUESTA TELETRABAJO

Encuesta dirigida a trabajadores remotos, con el objetivo de recopilar información sobre productividad, satisfacción e ingresos con respecto al teletrabajo.

 pwalter374@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

¿Qué edad tiene? *

Menos de 20 años

21-30 años

31-40 años

Más de 40 años

¿Cuál es su estado civil? *

Soltero

Casado

Divorciado

Unión libre

¿Cuál es su nivel educativo? *

Secundaria

Universidad

Otro

¿Cómo se percibe en cuanto a su género? *

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo
- Otro

Responda el nivel de satisfacción.
Indicando con 1 el nivel mas bajo y 10 mas alto.

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el horario en su trabajo remoto? *

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> |

¿Cómo considera el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborales gracias al trabajo remoto? *

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> |

¿Qué tan satisfecho se muestra en cuanto a la agilización de los procesos de una empresa virtual? *

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> |

¿Qué tan satisfecho está con los permisos que se le conceden en el horario laboral? *

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> |

¿Cómo considera la comunicación en su entorno laboral virtual?

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="radio"/> |



¿Cómo considera la relación laboral virtual con sus compañeros? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Evaluación de nivel de ingresos

¿Qué tan satisfecho está con su salario?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Esta satisfecho con el medio o forma de pago? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Qué tan satisfecho está con la política de aumentos? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Qué tan complacido esta con el sistema de bonificación?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Responda el grado de productividad
Indicando con 1 el nivel mas bajo y 10 mas alto.

¿Considera que sus gastos han aumentado al hacer trabajo remoto?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



¿Qué tanto considera que ha mejorado su productividad en el trabajo remoto con respecto al trabajo presencial? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Cómo evalúa las condiciones ergonómicas para hacer trabajo remoto? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿En promedio cuántas tareas se le asignan en la jornada de trabajo? *

Favor indicar su respuesta con un promedio de

Tu respuesta

¿En promedio cuántas tareas realiza o entrega en su jornada de trabajo? *

Tu respuesta

¡Gracias!

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)



Google Formularios



ANEXO 2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Validación del primer experto, Ing. Francis Iliana Palma Zavala.

Preguntas del Instrumento		Escala de Medición:						PROMEDIO	Importancia: 1 = baja 2 = media 3 = alta	NOTA PONDERADA
		No	0.00	0.25	0.50	0.75	1.00			
Criterios de Calificación		Evita una respuesta determinada	Sencillez en la redacción	Está definida sin ambigüedad	Tiene relación con el tema	Claridad de las preguntas	Adaptado al encuestado			
		Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Nota	Peso	Puntaje
S.	Satisfacción									
S.1	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el horario en su trabajo remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.2	¿Cómo considera el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborales gracias al trabajo remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.3	¿Qué tan satisfecho se muestra en cuanto a la agilización de los procesos de una empresa virtual?	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.96	1	0.96
S.4	¿Qué tan satisfecho está con los permisos que se le conceden en el horario laboral?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.5	¿Cómo considera la comunicación en su entorno laboral virtual?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.6	¿Cómo considera la relación laboral virtual con sus compañeros?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.	Ingreso									
I.1	¿Qué tan satisfecho está con su salario?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.2	¿Esta satisfecho con el medio o forma de pago?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.3	¿Qué tan satisfecho está con la política de aumentos?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.4	¿Que tan complacido esta con el sistema de bonificación?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.5	¿Considera que sus gastos han aumentado al hacer trabajo remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.	Productividad									
P.1	¿Que tanto considera que ha mejorado su productividad en el trabajo remoto con respecto al trabajo presencial?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.2	¿Cuántas tareas se le asignan en la jornada de trabajo?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.3	¿En promedio cuántas tareas realiza o entrega en su jornada de trabajo?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.4	¿Cuenta en su hogar con las condiciones ergonomicas para trabajar remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.5	¿Qué edad tiene?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.6	¿Cuál es su estado civil?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.7	¿Cuál es su nivel educativo?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.9	¿Cómo se percibe en cuanto a su género?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
Promedios		1.00	1.00	1.00	1.00	0.99	1.00	1.00	19	18.96
									Nota Final	100%

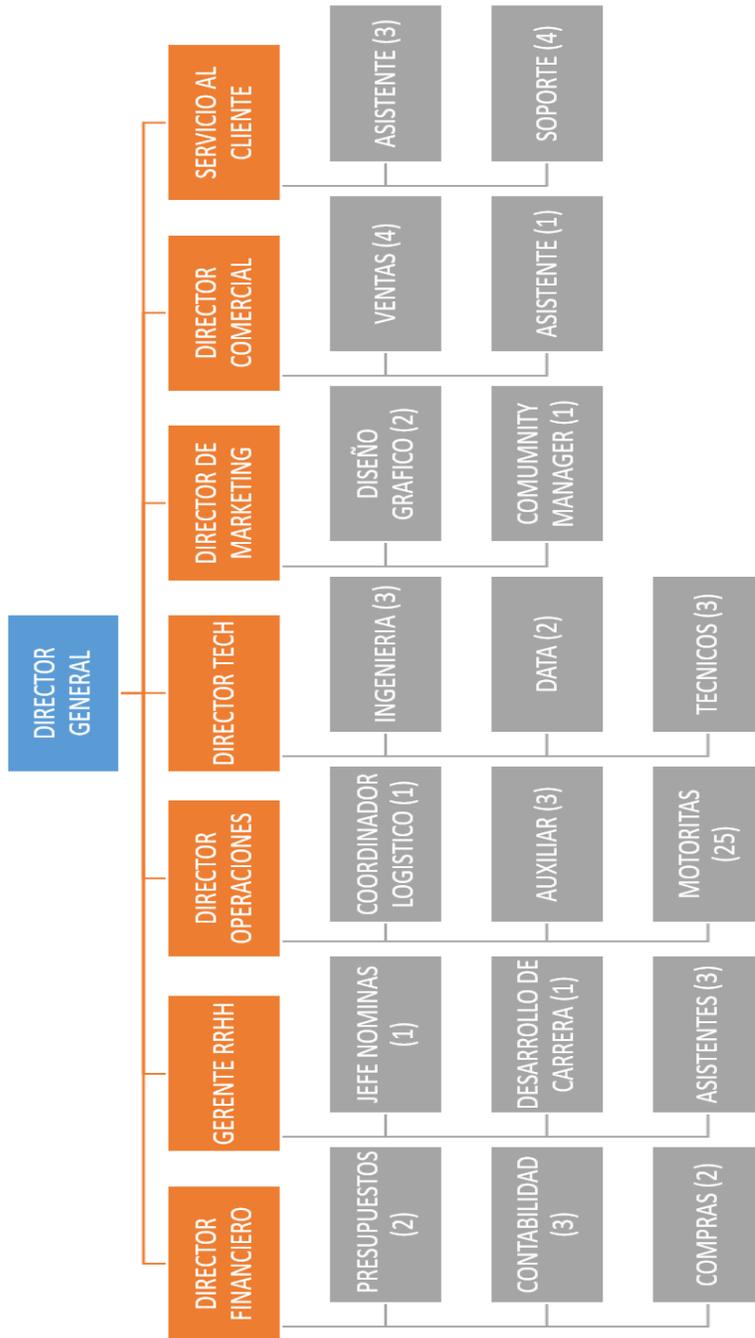
Validación del segundo experto, Lic. Julio Cesar Membreño Suazo.

Preguntas del Instrumento		Escala de Medición:						PROMEDIO	Importancia: 1 = baja 2 = media 3 = alta	NOTA PONDERADA
		No	0.00	0.25	0.50	0.75	1.00			
Criterios de Calificación		Evita una respuesta determinada	Sencillez en la redacción	Está definida sin ambigüedad	Tiene relación con el tema	Claridad de las preguntas	Adaptado al encuestado			
S.	Satisfacción	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Nota	Peso	Puntaje
S.1	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el horario en su trabajo remoto?	1.00	1.00	0.25	1.00	1.00	1.00	0.88	1	0.88
S.2	¿Cómo considera el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborales gracias al trabajo remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.3	¿Qué tan satisfecho se muestra en cuanto a la agilización de los procesos de una empresa virtual?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.4	¿Qué tan satisfecho está con los permisos que se le conceden en el horario laboral?	1.00	1.00	0.25	1.00	1.00	1.00	0.88	1	0.88
S.5	¿Cómo considera la comunicación en su entorno laboral virtual?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.6	¿Cómo considera la relación laboral virtual con sus compañeros?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.	Ingreso									
I.1	¿Qué tan satisfecho está con su salario?	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	0.92	1	0.92
I.2	¿Esta satisfecho con el medio o forma de pago?	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	1	0.83
I.3	¿Qué tan satisfecho está con la política de aumentos?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.4	¿Que tan complacido esta con el sistema de bonificación?	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	0.92	1	0.92
I.5	¿Considera que sus gastos han aumentado al hacer trabajo remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.96	1	0.96
P.	Productividad									
P.1	¿Que tanto considera que ha mejorado su productividad en el trabajo remoto con respecto al trabajo presencial?	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.96	1	0.96
P.2	¿Cuántas tareas se le asignan en la jornada de trabajo?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.3	¿En promedio cuántas tareas realiza o entrega en su jornada de trabajo?	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.83	1	0.83
P.4	¿Cuenta en su hogar con las condiciones ergonómicas para trabajar remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.5	¿Cómo se percibe en cuanto a su género?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.6	¿Qué edad tiene?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.7	¿Cuál es su estado civil?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.8	¿Cuál es su nacionalidad?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
Promedios		0.89	1.00	0.89	0.97	0.97	1.00	0.96	19	18.17
									Nota Final	96%

Validación del segundo experto, Lic. Claudia María Santos.

Preguntas del Instrumento		Escala de Medición:						PROMEDIO	Importancia: 1 = baja = media 3 = alta	NOTA PONDERADA
		No	0.00	0.25	0.50	0.75	1.00			
Criterios de Calificación		Evita una respuesta determinada	Sencillez en la redacción	Está definida sin ambigüedad	Tiene relación con el tema	Claridad de las preguntas	Adaptado al encuestado			
S.	Satisfacción	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Calificación	Nota	Peso	Puntaje
S.1	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el horario en su trabajo remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.2	¿Cómo considera el balance de tiempo entre sus actividades personales y laborales gracias al trabajo remoto?	1.00	0.50	0.50	1.00	0.50	1.00	0.75	1	0.75
S.3	¿Qué tan satisfecho se muestra en cuanto a la agilización de los procesos de una empresa virtual?	1.00	0.50	0.50	1.00	0.50	1.00	0.75	1	0.75
S.4	¿Qué tan satisfecho está con los permisos que se le conceden en el horario laboral?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
S.5	¿Cómo considera la comunicación en su entorno laboral virtual?	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.96	1	0.96
S.6	¿Cómo considera la relación laboral virtual con sus compañeros?	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.96	1	0.96
I.	Ingreso									
I.1	¿Qué tan satisfecho está con su salario?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.2	¿Esta satisfecho con el medio o forma de pago?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
I.3	¿Qué tan satisfecho está con la política de aumentos?	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.96	1	0.96
I.4	¿Que tan complacido esta con el sistema de bonificación?	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.96	1	0.96
I.5	¿Considera que sus gastos han aumentado al hacer trabajo remoto?	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.96	1	0.96
P.	Productividad									
P.1	¿Que tanto considera que ha mejorado su productividad en el trabajo remoto con respecto al trabajo presencial?	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.96	1	0.96
P.2	¿Cuántas tareas se le asignan en la jornada de trabajo?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.3	¿En promedio cuántas tareas realiza o entrega en su jornada de trabajo?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.4	¿Cuenta en su hogar con las condiciones ergonómicas para trabajar remoto?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.5	¿Cómo se percibe en cuanto a su género?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.6	¿Qué edad tiene?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.7	¿Cuál es su estado civil?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
P.9	¿Cuál es su nacionalidad?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1	1.00
Promedios		0.92	0.95	0.95	1.00	0.95	1.00	0.96	19	18.25
									Nota Final	96%

ANEXO 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PEDIDOSYA



En la figura se observa la estructura de departamentos funcionales de la empresa PedidosYa. Describiendo las jerarquías, puestos y cantidad de personas por departamento.