

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

ANÁLISIS DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO DOMICILIAR Y SUS

EFFECTOS SOBRE LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LOS

COLABORADORES DE ALLIED GLOBAL

SUSTENTADO POR:

MARY LUZ MARTINEZ VARELA, 31411103

ADRIANA ALEJANDRA GALEANO BONILLA, 31421487

ENRIQUE JOSUE MELARA VENEGAS, 11441126

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEGUCIGALPA M.D.C., HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2020

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURRA DÍAZ

DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA

TEGUCIGALPA M.D.C., HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2020

**ANÁLISIS DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y SUS
EFECTOS SOBRE LA PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA EN LOS
COLABORADORES DE ALLIED GLOBAL**

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

ASESOR:

LETICIA ESCARLET ORDOÑEZ GIANNINI

TERNA EXAMINADORA:

MELANY MOLINERO

CLAUDIA PAGOADA

JOSE ABEL RAMOS

TEGUCIGALPA M.D.C., HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2020

DEDICATORIA

A Dios por darnos la sabiduría y fortaleza, por siempre tener el control total de mi vida.

El presente proyecto de graduación es la culminación de muchos esfuerzos realizados durante muchos años, y quiero dedicarlo a mi pequeño gigante, Caleb Josué, que es mi motor de vida, quien me acompañó en las reuniones de trabajo, en todo el proceso de realización del presente proyecto y que entendió que mamá tenía que hacer tareas. Con todo el amor del mundo para la razón de mi vida.

A mi amado esposo, Gerson Vásquez, por guiar cada paso que doy, por ser mi fuente de apoyo e impulsarme a conseguir mis sueños.

ADRIANA ALEJANDRA GALEANO BONILLA

Este proyecto es dedicado a mi familia que tanto me ha apoyado a través de los años y a lo largo de esta etapa universitaria. Han sido un pilar en vida, siempre han estado presentes para brindar sus conocimientos y consejos cuando más lo he necesitado.

ENRIQUE JOSUE MELARA VENEGAS

Este proyecto quisiera dedicárselo a mi persona de 18 años cuando pensó que no iba a poder salir adelante sola. Contra todas las adversidades mi segundo título de pregrado y faltan muchos más.

MARY LUZ MARTINEZ VARELA

AGRADECIMIENTO

A mis padres Rafael Galeano, Rosa Bonilla y hermana Marcela Galeano, por el apoyo incondicional y constante que me brindan, por siempre motivarme a cumplir mis metas.

A mis compañeros de tesis por su gran ayuda, compromiso y esfuerzo para la elaboración de este proyecto.

ADRIANA ALEJANDRA GALEANO BONILLA

Agradezco a mis tíos Analyda y Clarence, y mis padres José y María quienes siempre han tenido confianza en mí y me han inspirado a ser la mejor versión de mí mismo.

A mis hermanos y mis primos que siempre se alegran de mis éxitos y me animan a no rendirme.

ENRIQUE JOSUE MELARA VENEGAS

A mi mamá y mi papá porque a pesar de que no pudieron apoyarme económicamente siempre estuvieron conmigo mentalmente y este logro es de todos nosotros.

MARY LUZ MARTINEZ VARELA

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objeto de estudio la adopción del teletrabajo en las organizaciones como labor que se realiza a distancia. La adaptación de esta modalidad de trabajo se enfoca mucho en la posibilidad de alcanzar ventajas para todas las partes involucradas, tanto la organización, como el colaborador. Tomando en cuenta aspectos desde la productividad y la flexibilidad laboral a la motivación y la satisfacción.

En resumen, con este trabajo se pretende investigar la influencia que ejerce el teletrabajo en la empresa y los empleados, así como ver cuáles son los principales retos, objeciones, nivel de responsabilidad, productividad y todo lo relacionado a esta modalidad de trabajo. Los resultados obtenidos utilizando para ello una muestra de colaboradores que están desarrollando sus actividades de esta manera.

Con el objetivo de recolectar datos para probar la relación del teletrabajo y la productividad empresarial basándose en mediciones y análisis numéricos, se establece que el enfoque de la investigación tiene un enfoque mixto porque contiene rasgos cuantitativos y cualitativos.

Los resultados obtenidos señalan que los colaboradores están claros con la definición de sus funciones para desempeñar sus labores en modalidad de teletrabajo, y que los líderes están transmitiendo bien la información de todos los requerimientos y gestiones a realizar en las tareas diarias.

Además, se identificó que de los retos que enfrentan los colaboradores con el teletrabajo la mayoría coincide que las distracciones del hogar es el mayor o el más grande.

En cuanto a la hipótesis planteada, fue aprobada, ya que las correlaciones de los resultados de diferentes modalidades de teletrabajo tienen un impacto determinante en la

productividad y eficiencia de las organizaciones, puesto que, a partir de esta nueva modalidad de trabajo el desempeño de los colaboradores y organizaciones no deberá cambiar en los estándares de calidad en la cual se desarrollan en modalidad presencial; si no por el contrario mantenerlos y mejorarlos.

ABSTRACT

The following investigation has as its focus of study, the adaptation of telework within the organization as a method of work from long distance. The adaptation of this work method focuses on the possibility of reaching new advantages for everyone involved in the organization, this includes employers and employees. Also, the investigation provides insight of different aspects from productivity and work flexibility to motivation and work satisfaction.

In summary, this work aims to investigate the influence that telework exerts on the company and employees, as well as see what the main challenges, objections, level of responsibility, productivity and everything related to this type of work are. The results were obtained using a sample of collaborators who are developing their activities in this way.

In order to collect data to test the relationship between telework and business productivity based on numerical measurements and analysis, it is established that the research approach has a mixed focus because it contains quantitative and qualitative features.

The results obtained indicate that the collaborators are clear with the definition of their functions to carry out their tasks in teleworking mode, and that the leaders are transmitting well the information of all the requirements and steps to be carried out in the daily tasks.

Additionally, it was identified that one of the challenges faced by employees that are teleworking is that the majority coincide that distractions from home are the main challenge that poses this method of work.

Regarding the proposed hypothesis, it proved correct that the correlations of the results of different telework modalities have a determining impact on the productivity and

efficiency of organizations, since, based on this new work modality, the performance of collaborators and organizations must not change in the quality standards in which they are developed in person; if not, on the contrary, maintain and improve them.

CONTENIDO

1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACION.....	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Antecedentes	1
1.1.2. Enunciado/Definición del Problema	4
1.2. Preguntas de Investigación	7
1.3. Justificación	8
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos.....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Análisis de la situación actual.....	10
2.1.1. Análisis del macroentorno.	10
2.1.1.1. Entorno Político.....	10
2.1.1.2. Entorno Económico	11
2.1.1.3. Entorno Social	12
2.1.1.4. Entorno Tecnológico	13
2.1.1.5. Entorno Ecológico	14
2.1.1.6. Entorno Legal.....	15
2.2. Análisis del microentorno.....	17

2.2.1 Proveedores en el ámbito de Centros de Contacto	17
2.2.2 Clientes directos de Allied Global a nivel global.....	19
2.2.3 Amenaza de nuevos competidores entrantes en el 2020	20
2.2.4 Amenaza de sustitución de Centro de Contacto presencial vs teletrabajo .	20
2.2.5 Competidores existentes en Honduras.....	22
2.3 Análisis Interno.....	23
2.4. Teorías	25
2.4.1 Teorías de Sustento	25
2.4.2 Conceptualización	26
2.5 Marco Legal.....	27
3. METODOLOGIA.....	30
3.1 Metodologías aplicadas	30
3.1.1 Congruencia Metodológica.....	30
3.1.2 Esquema de las variables	32
3.1.3 Operacionalización de las Variables.....	32
3.1.4. Hipótesis y/o Variables de Investigación	35
3.2. Enfoque y métodos utilizados.....	35
3.3. Alcance de la Investigación.....	35
3.4 Diseño de la Investigación.....	36
3.4.1 Población	36
3.4.2 Marco muestral	37

3.4.3 Muestra	37
3.4.4. Unidad de Análisis	37
3.4.5. Unidad de Respuesta	38
3.5 Instrumentos, técnicas y procedimientos aplicados	38
3.5.1 Instrumentos.....	38
3.5.2 Técnicas	39
3.5.3 Procedimientos.....	39
3.6 Fuentes de Información	40
3.6.1 Fuentes Primarias	40
3.6.2 Fuente Secundarias.....	41
3.7 Cronograma de trabajo	41
3.8 Limitantes del estudio.....	42
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS	43
4.1 Encuesta.....	43
Datos Demográficos de Población	58
4.2 Diagrama de Ishikawa con efecto positivo.....	60
4.3 Análisis estadístico.....	61
4.3.1 Medidas de tendencia central.....	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1 Conclusiones.....	63
5.2 Recomendaciones	64

Aplicabilidad	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	69

GLOSARIO

Seguidamente serán conceptualizados los siguientes términos:

1. **Alternabilidad:** Norma que establece que los gobernantes cambien periódicamente mediante mecanismos legales.
2. **Candidaturas:** Propuesta o presentación que se hace de una persona o entidad como candidata a algo.
3. **CLAD:** Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, es un organismo público internacional, de carácter intergubernamental. Se constituyó en el año 1972 bajo la iniciativa de los gobiernos de México, Perú y Venezuela.
4. **COVID-19:** Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente.
5. **Fidelización:** Un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica
6. **Fondo Económico Mundial:** Conocido por sus siglas FEM, también llamado Foro de Davos, es una fundación sin fines de lucro con sede en Ginebra, con el propósito de mejorar el estado mundial a través del uso de estrategias políticas, de negocios y académicas.
7. **IDH:** Es el índice de desarrollo humano es un indicador del desarrollo humano por país, elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
8. **KPI:** En inglés “Key Performance Indicators” conocido también como indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, es una medida del nivel del rendimiento de un proceso.

- 9. Milenios:** También conocido como generación Y, se refiere a las personas nacidas entre los años 1982 y 1994.
- 10. Omnicanalidad:** Es un modelo de comunicación utilizado por las empresas para mejorar la experiencia de sus clientes, permitiéndoles estar en contacto constante con la empresa a través de múltiples canales al mismo tiempo.
- 11. Outsourcing:** Off-shore u offshoring, es un término del idioma inglés que literalmente significa "en el mar, alejado de la costa", "ultramar".
- 12. PBI:** Conocido por sus siglas, producto interno bruto es el valor monetario de la producción de bienes y servicios de un país en un período determinado
- 13. Tasa de Desempleo Abierto:** También conocida como tasa de paro, mide el nivel de desocupación en relación con la población activa.
- 14. Teletrabajo:** Trabajo que una persona realiza para una empresa desde un lugar alejado de la sede de esta (habitualmente su propio domicilio), por medio de un sistema de telecomunicación.
- 15. Tercerizar:** Subcontratar o externalizar trabajos o servicios con terceros.
- 16. TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un término extensional para la tecnología de la información (TI) que enfatiza el papel de las comunicaciones unificadas.

INTRODUCCION

1. MÉTODOS DE LA INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del Problema

En 2008, Allied Global ingresó al mercado estadounidense y comenzó a brindar servicios de procesos de negocio en diferentes idiomas siendo su enfoque el outsourcing. En 2013, Allied Global adquirió Marketlink, una empresa estadounidense con más de veinte años de éxito en la industria de los centros de contacto. Han crecido a más de 4.000 escaños y más de 6.500 aliados en cuatro países y 10 centros; ofreciendo servicios empresariales y tecnológicos.

En el 2020, se posicionaba como una de las empresas más atractivas en el mercado para trabajar por jóvenes de entre 18 a 25 años, a raíz de una crisis pandémica ocasionada por el COVID-19 recibió un impacto monetario muy fuerte teniendo que reducir su fuerza laboral hasta un 30% y adaptando la modalidad de teletrabajo abruptamente por órdenes del gobierno de la Republica de Honduras.

1.1.1. Antecedentes

Al validar los fundamentos necesarios para la investigación se entiende que el origen del teletrabajo existió en Latinoamérica y tuvo trascendencia al origen en Honduras ya que las organizaciones no están ampliamente interconectadas por las redes de telecomunicaciones digitales ahora, pronto lo estará, si es para permanecer en el negocio actual. La aparición de redes de telecomunicaciones cada vez es más sofisticada y van existiendo políticas

normativas internacionales de telecomunicaciones siendo más uniformes cada vez y el teletrabajo¹ sea prácticos para casi todos los trabajadores en todo el país actualmente.

(Nilles, Jack M., s. f.) Detalla que el teletrabajo nace de otra crisis similar a la que se está enfrentando, ya que la idea nace como respuesta a la escasez de combustible que se produjo en Estados Unidos en 1973 por el embargo de petróleo.

Se puede entender que lo que predomina son definiciones que se centran en aspectos más concretos del teletrabajo como ser; la posibilidad de reducir los desplazamientos de casa a la oficina, el papel de las tecnologías en la práctica del teletrabajo, el lugar en el que se debe realizar el trabajo remunerado o el régimen contractual que debe tener el teletrabajador.

También, el desarrollo de ambientes virtuales de trabajo se ha desarrollado a nivel insospechados para Honduras existiendo información a nivel internacional sobre su incursión en mercados internacionales como es el caso del outsourcing² practicado por varias empresas internacionales para tercerizar³ sus servicios de atención al cliente, Centroamérica y Honduras ya reciben el 20% del tráfico internacionales de teletrabajo.

Esta investigación ayudaría en la comprensión de las ventajas principales que se encuentran en la infraestructura tecnológica de Honduras y Centroamérica que cuenta con la red de telecomunicaciones mejor conectada a nivel latinoamericano, siendo Honduras unos de los países más provechosos para que los centros de contactos inicien operaciones.

(Havriluk, L. O, 2010)

¹ Trabajo que una persona realiza para una empresa desde un lugar alejado de la sede de esta (habitualmente su propio domicilio), por medio de un sistema de telecomunicación.

² Off-shore u offshoring, es un término del idioma inglés que literalmente significa "en el mar, alejado de la costa", "ultramar"

³ Subcontratar o externalizar trabajos o servicios con terceros.

Es importante mencionar que los principales cables de fibra óptica se encuentran alrededor de la región teniendo a Honduras como unos de los mejores puentes informáticos de telecomunicaciones lo que facilita a las organizaciones crear medidas parancelarias que permitan a empresas con asociación público o privado invertir en Centros de contacto o bien teletrabajo deslocalizado para atender clientes de diferentes países en servicios tercerizados o de transito digital. El idioma como factor principal se encuentra entre las principales ventajas de Honduras debido a que cuenta con una reconocida alfabetización bilingüe media alta.

Actualmente las tecnologías de información y comunicación son unas de las herramientas más importantes para las organizaciones en hacerse más competitivas y productivas en el mercado del teletrabajo. El uso de las TIC⁴, permite a las empresas formar nuevas estructuras de comunicación, estrategias y planificación.

Desde los comienzos de la revolución digital que fue cuando existió un cambio de tecnologías mecánicas a tecnologías digitales. Se ha visto un incremento del uso de la tecnología que continúa revolucionando la forma como se vive y se trabaja en el día con día. Existe una nueva manera de realizar los trabajos que anteriormente estaban regidos por normativas presenciales y otras normativas sociales que mantenían a las empresas a realizar ciertos costos fijos como ser energía eléctrica, limpieza y entre otras cosas. Están emergiendo muchas maneras trascendentales de trabajar y de conseguir nuevas formas de trabajo o vivir, nuevas economías y una conciencia modificada también.

Pensar en trabajar en un solo lugar para realizarlo ya no es posible, ahora es necesario volver a pensar que las organizaciones y los países deben introducir tecnologías sin afectar la seguridad laboral ni social de las personas. (Sanchez, A. V, 2012) Previo a la era digital, no

⁴ Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un término extensional para la tecnología de la información (TI) que enfatiza el papel de las comunicaciones unificadas

era posible laborar desde el hogar o lugares remotos, existía una dificultad que sin las tecnologías de información y comunicación no se podía lograr.

1.1.2. Enunciado/Definición del Problema

Hoy en día, el teletrabajo es una tendencia que se está imponiendo en el ámbito de las empresas, estas se han tenido que adaptar abruptamente en la nueva normalidad de trabajo sin contar con las herramientas y fondos necesarios para realizar la transición llevando a muchas organizaciones al cierre de sus operaciones.

Las organizaciones tienden a no enfocarse en su cultura organizacional cuando sufren cambios inesperados; no buscan mejorar la calidad de vida y bienestar de los colaboradores o desarrollar su sentido de pertenencia por lo que no existe un compromiso del colaborador en función de mejorar productividad, eficiencia y calidad de trabajo.

De acuerdo con Atar a Gulliver, es el momento de volver a intentarlo. Todas las organizaciones, desde las más veloces empresas de reciente creación hasta los organismos de la Administración Pública más lentos, tienen que conseguir que la aguja de la agilidad se desplace hacia la derecha.

No es ningún secreto el motivo por el cual las organizaciones tienen enormes dificultades para conseguirlo: pues, están atadas con miles de diminutos hilos de jerarquía, compartimentación, conflictos interdepartamentales, aversión al riesgo y mala comunicación, por citar solo unas cuantas limitaciones. Además, suelen considerar que la volatilidad es una limitación, no una oportunidad. (Shill, Walt, Edición 8)

Mejorar la calidad de vida de los colaboradores debe ser una de las prioridades de las empresas, según la revista E&L (Empresarial y Laboral). Se trata de hablar de una Calidad de Vida, como concepto integral en el que la Interacción Social, la Salud y el Bienestar; los

Entornos Físicos; el Crecimiento Personal; el Reconocimiento y aspectos de Facilidad y Eficiencia resultan fundamentales para los colaboradores. (Kogi, Kazutaka, 2010)

A nivel socioeconómico, Honduras posee uno de los niveles más altos de pobreza y desigualdad, con un 48.3% de la población viviendo en pobreza; razón por la cual la situación actual de la pandemia de COVID-19⁵ está devastando los mercados laborales de todo el mundo y el mercado laboral de Honduras no es la excepción.

Una nueva investigación del Fondo Monetario Internacional revela las dificultades a las que se enfrentan millones de trabajadores por el coronavirus. El estudio revela amplias diferencias entre países, incluso si se tienen las mismas ocupaciones. El trabajo a distancia en Noruega y Singapur es más fácil que en Turquía, Chile, México, Ecuador y Perú, ya que en más de la mitad de los hogares de los países emergentes y en desarrollo no hay una computadora en casa. Los trabajadores están en la parte más baja de la distribución de ingreso tienen menos capacidad para trabajar a distancia. (Kesi, Charlotte, 2020)

Se comienza, por las bondades del teletrabajo, que son muchas y variadas desde el punto de vista del trabajador:

- Se evitan los tiempos de traslado a la oficina. De este modo, esto aporta una mejor gestión del tiempo al evitar ladrones de energía como los atascos de tráfico o las aglomeraciones en el transporte público.
- Fomenta el ahorro económico puesto que se reducen los gastos de transporte y comidas fuera de casa optimizando mucho mejor tu sueldo.
- Ofrece tranquilidad y mayor concentración puesto que tener el despacho en el propio hogar es un beneficio saludable a nivel emocional. La casa inspira

⁵ enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente

confianza y seguridad. Esto reduce el riesgo de sufrir el síndrome del trabajador quemado.

- Mejora la conciliación laboral ya que puedes ajustar tus horarios laborales a las necesidades de su vida personal. Este factor eleva el sueldo emocional de la persona y también, la motivación.

Ahora que ya se sabe acerca de las bondades, se va a detallar que “cosas no tan buenas” tiene el teletrabajo para el trabajador:

- Sensación de soledad al estar trabajando solo en casa.
- Un trato más impersonal con la empresa.

Ahora que se ha visto que para los trabajadores el teletrabajo tiene más ventajas que inconvenientes, se examinara los factores que afecta a la empresa. (Vivus, Finance, 2020)

En este sentido, los puntos favorables son que:

- La empresa puede contratar a los mejores profesionales al poder hacer procesos de selección sin el condicionamiento de la distancia geográfica. Es decir, el teletrabajo abre las puertas del talento.
- La organización también puede reducir costos ya que el trabajador realiza su trabajo desde casa. Por tanto, esto también fomenta el ahorro de espacio en las instalaciones.
- El teletrabajo ofrece la posibilidad de establecer colaboraciones flexibles con los colaboradores.
- La empresa fomenta una mentalidad en la que lo más importante no es la gestión del tiempo, sino el trabajo por objetivos.
- La empresa puede mantener una comunicación constante con el trabajador.

Por su parte, también tiene puntos negativos como son:

- Es más difícil organizar el trabajo en equipo.
- Es necesario hacer cambios en la organización empresarial. Por esta razón, es recomendable implantar el teletrabajo de forma gradual en la empresa.
- En todos los tipos de negocios no se puede implementar el teletrabajo porque algunos tienen que ser presenciales sí o sí como por ejemplo en un restaurante.

(Alonso, Maria, s. f.)

El conocimiento de los hallazgos obtenidos a través de esta investigación dará a conocer las implicaciones que el teletrabajo contiene y cómo puede ayudar a sostener el desarrollo de una empresa, aun en situaciones de complicadas como se está experimentando en esta pandemia. Con esta investigación, se busca concientizar y colocar en conocimiento de los colaboradores, que siempre es posible desde la modalidad de teletrabajo brindar atención clara y puntual a los clientes que son la razón de ser de la empresa.

1.2. Preguntas de Investigación

Es común que la organización se maneje estándares de productividad y calidad en servicios y productos, por consiguiente, es que de forma constante se realicen evaluaciones que miden el rendimiento de diferentes áreas dentro de una organización para detectar los puntos críticos que requieren más atención.

Este enfoque se convierte en la base de las preguntas de investigación y comprender la relación que existe entre la productividad y el teletrabajo en una organización.

- a. ¿Cuáles han sido los cambios de productividad y eficiencia de los colaboradores con la modalidad de teletrabajo?

- b. ¿Cómo se ha visto afectada la salud mental del colaborador con los cambios de modalidad en teletrabajo?
- c. ¿Cuáles deberían ser los elementos que mejoren las condiciones de trabajo óptimas en relación con el teletrabajo?
- d. ¿De qué forma se ha visto afectada la cultura organizacional con el cambio de modalidad de teletrabajo?

1.3. Justificación

La investigación se ve fundamentada para justificar por qué organizaciones en Honduras han optado por la implementación o trascendencia del teletrabajo como medio de atracción de talento, entre otros. El teletrabajo es utilizado como una estrategia de las organizaciones para validar su flexibilidad ante el entorno laboral en Honduras. Se entiende que las personas económicamente activas están compuestas por los habitantes que se encuentran en edad laboral, trabajando en un empleo asalariado o se encuentran en búsqueda de empleo. El teletrabajo permite alinear las responsabilidades profesionales en conjuntos con las necesidades diarias del hogar tanto personales como familiares.

Así mismo, es importante mencionar que en consecuencia del COVID-19 actualmente se está viviendo en Honduras una situación nunca vista. Las empresas se vieron obligadas a adaptarse abruptamente a la modalidad del teletrabajo. Ya que por instrucciones del gobierno de la república establecieron estado de emergencia confinando y limitando la libre circulación dentro del país por lo que justifica y establece la obligatoriedad de las empresas en migrar y adaptarse a esta modalidad que anteriormente era conocido como alterna.

El principal propósito de la investigación consiste en resaltar los retos y efectos que presenta la organización sobre la productividad y eficiencia por la modalidad del teletrabajo. Ya que se conoce que esta modalidad, tiende a generar un impacto negativo ante el

compromiso y sentido de pertenencia de los empleados en las organizaciones por la adaptación abrupta pero necesaria, interpuesta por el gobierno de la República de Honduras a través de la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social. Se espera mediante la investigación, que las empresas puedan crear planes de acción y mejora continua que se adapten a las condiciones que ellos enfrentan cuando se vean en la necesidad de implementar la modalidad del teletrabajo. Así mismo, la investigación tiene como finalidad el determinar si con el teletrabajo las empresas se mantienen enfocadas en garantizar la calidad de la vida de sus empleados.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Elaborar un estudio sobre los efectos y la importancia del teletrabajo en Allied Global.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar el impacto del teletrabajo en los indicadores clave de rendimiento (KPI⁶) de la organización.
- b. Identificar las variables que afectan el comportamiento de los colaboradores de la organización.
- c. Detallar la aplicabilidad de estrategias que le permita a la organización crear canales de comunicación efectiva para mantener el contacto directo y oportuno entre los principales Departamentos y los Colaboradores.
- d. Diseñar una cultura organizacional para la mejora de la calidad del teletrabajo de los colaboradores.

⁶ conocido también como indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, es una medida del nivel del rendimiento de un proceso.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Análisis de la situación actual

2.1.1. Análisis del macroentorno.

2.1.1.1. Entorno Político

Según el artículo 1 de la Constitución de la Republica de Honduras, nos dice que: Honduras es un Estado de derecho, soberano, constituido como republica libre, democrática e independiente para asegurar a sus habitantes el goce de la justicia, la libertad, la cultura y el bienestar económico y social. (Constitución de la Republica, 1982)

La forma de gobierno es republicana, democrática y representativa. Se ejerce por tres poderes: Legislativo, Ejecutivo y Judicial, complementarios e independientes y sin relaciones de subordinación. La alternabilidad⁷ en el ejercicio de la Presidencia de la República es obligatoria. La infracción de esta norma constituye delito de traición a la patria.

Con formas de candidaturas⁸, partidos políticos, alianzas. También rige los organismos electorales, partidos políticos, alianzas y candidaturas independientes, así como las actividades de todas las instituciones que están por ley”. El gobierno es un proceso electoral, este se celebra por medio de un sufragio universal, en donde el periodo de gobierno era por 4 años, hasta que se dio un cambio de la Constitución. La corte Suprema de Justicia hondureña dio el visto bueno a la reelección presidencial cuando derogo el artículo 239. Este cambio en la constitución desencadeno una nueva crisis política luego de la crisis que se dio en el año 2009 cuando fue derrocado el expresidente Manuel Zelaya Rosales.

⁷ Norma que establece que los gobernantes cambien periódicamente mediante mecanismos legales.

⁸ Propuesta o presentación que se hace de una persona o entidad como candidata a algo.

Desde ese año 2009 Honduras ha vivido sumergida en crisis, marchas, protestas.

2.1.1.2. Entorno Económico

En años recientes el crecimiento del PIB⁹ del país alcanzó el 4.8 por ciento en 2017, el 3.7 por ciento en 2018 y el 2.7 por ciento en 2019, por encima del promedio en Centroamérica y muy por encima del promedio en América Latina y el Caribe (ALC).

Se espera que con el fuerte impacto de la pandemia de covid-19 (coronavirus), la economía hondureña se contraiga a 2.3% en 2020 y crezca 3.9% en 2021. El 38.4% de los pobres reside en el área urbana y el 60.1% lo hace en la zona rural; se precisa una nueva metodología en Honduras para calcular los ingresos económicos de los hondureños, incorporando las mejores prácticas internacionales. (INE, 2020)

Uno de los más grandes problemas del mercado laboral es el desempleo; el cual se mide con la Tasa de Desempleo Abierto¹⁰ (TDA). En junio de 2019 los desempleados representaban el 5.7% de la Población Económicamente Activa. (Banco Mundial de Honduras, 2020). Este indicador confirma que el problema de desempleo es mayormente urbano, por lo que se conoce que existe una migración constante de personas del campo a la ciudad en búsqueda de empleo. Lo que lleva a los indicadores tomados del portal del INE acerca de los índices de pobreza:

El 38.4 % de los pobres reside en el área urbana y el 60.1 % lo hace en la zona rural. El 48.3 % de los más de 9.2 millones de hondureños viven bajo el umbral de la pobreza y el 22.9 % en pobreza extrema. (INE, 2020)

⁹ Producto interno bruto

¹⁰ También conocida como tasa de paro, mide el nivel de desocupación en relación con la población activa.

Adicional a esto existe un grave problema de analfabetismo. En Honduras, el 11.5% de las personas mayores de 15 años no sabe leer ni escribir. Los datos indican que la tasa de analfabetismo continúa siendo mayor en la población del área rural de 18.4%. (INE, 2020)

Sin embargo, según los datos obtenidos esto afecta tanto a hombres como a mujeres, en ambos casos la tasa de analfabetismo es cercana al 12%.

Según cifras del último informe del INE, refleja que entre el 20% de los hogares con mayores ingresos perciben un ingreso per cápita de L.9, 917.00, y el 20% de los hogares con menos ingresos perciben L. 447.00 al mes. Por otro lado, las remesas son una Fuente importante de ingresos a los hogares, estos ingresos representan el 8.6%. (INE, 2020)

2.1.1.3. Entorno Social

Actualmente en Honduras, se cuenta con una población actual de 8, 702,677 según último censo obtenido por el INE; en el presente año se observa un incremento en la cantidad de mujeres en los últimos 4 años en un 50%, manejándose así una ratio de 1:1, es decir, un hombre por cada mujer.

La religión que predomina es el cristianismo, siendo un 87.6% de la población actual tomando en consideración que una gran parte de nuestra población tiene raíces marcadas en el ámbito religioso por lo que será muy importante tomar este criterio en consideración para la investigación.

A pesar del ámbito religioso de la población a nivel social ha tomado la decisión de dejar de procrear siendo la generación predominante conocida como los “Milenios¹¹” ya que

¹¹ O generación Y, se refiere a los nacidos entre 1982 y 1994

la tasa de crecimiento se encuentra en 1.47% y ha reducido un 50% en los últimos 10 años. (Charouse, Kate, 2018)

Esta decisión tiene mucha afiliación con el PIB per cápita que es un excelente indicador de calidad de vida y en el caso de Honduras se encuentra en lugar 140 de 196 países del ranking del PIB per cápita siendo así que los habitantes tienen un bajísimo nivel de vida. Otro indicador fuerte de la calidad de vida de Honduras es el IDH¹² y está vinculado con lo anteriormente mencionado haciendo énfasis en las condiciones de vida del país. (Estrada, 2019).

2.1.1.4. Entorno Tecnológico

En los pasados 5 años, Honduras tuvo una penetración del internet y de mejoras tecnológicas hasta un 39% con la población total. Esto quiere decir que cuatro de diez hondureños obtuvieron acceso a internet ya que anteriormente Honduras comparado con los países en América Latina cuenta con el último lugar en los países tecnológicos de Latinoamérica según el estudio de Competencias Digitales, Smart COM realizado en el 2019.

El estudio revela que un 62.5% de los encuestados utilizan el Internet por más de siete años mientras que un 95% tiene acceso a internet desde sus propias casas lo cual indica que las competencias digitales están relacionadas con el tiempo de uso del Internet. También revela que la cobertura de Internet en el país aumentó 20% desde 2017 al 2018, pues se pasó de 3 a 3.6 millones de usuarios de la web (39% de la población), respectivamente. (Rodriguez, Dagoberto, 2020).

¹² El índice de desarrollo humano es un indicador del desarrollo humano por país, elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Según el estudio realizado por el Foro Económico Mundial¹³ (FEM) en el 2016 Honduras tiene el lugar 31 en adopción de las tecnologías de información y comunicación. En comparación con el resto de los países centroamericanos, Honduras mejoró un 8%. Cabe destacar que una de las autoras, la economista Irene Mia mencionó que el informe de la preparación que tienen los países latinoamericanos para usar las tecnologías de información de forma eficiente es menos positivo que en años anteriores. (Schwab, Klaus, 2020)

Cabe resaltar, que el bajo nivel de acceso al internet a nivel de la región centroamericana está relacionado con el hecho de que el país cuenta con uno de los niveles más bajos en infraestructura de la banda ancha. Comparado a Costa Rica, Panamá, Chile y Nicaragua; Honduras cuenta con valores bajos de ancho de banda ya que muchas de las empresas proveedoras de internet no cuentan con IP privada y así garantizar un mejor servicio o conectividad a los usuarios. Honduras se ha mantenido con el uso de fibra óptica por lo que ha quedado atrás en innovaciones de la era digital, aun así, se considera considerando el factor económico existe una disponibilidad más directa al usuario hoy en día. (*Situación actual de las TIC en Honduras, s. f.*)

2.1.1.5. Entorno Ecológico

Honduras cuenta con una agenda ambiental a nivel nacional que se basa en el marco legal e institucional. El propósito es enmarcar el que hacer de los planes estratégicos institucionales para una acción de forma responsable y conjunta con el propósito de gestión y presupuesto por resultados positivos en el ambiente.

Esto también trata del apoyo hacia el cumplimiento de programas, proyectos e iniciativas ambientales entre los diferentes sectores tales como: el gobierno, las empresas

¹³ También llamado Foro de Davos, es una fundación sin fines de lucro con sede en Ginebra

privadas, la sociedad civil y el programa pueblos indígenas y afrodescendientes de Honduras. Ejecutar estos planes de trabajo es responsabilidad de todos los sectores que participen en estas iniciativas, pero siempre estará designado por el secretario de Consejo Consultivo Nacional del Ambiente. (Galdames, Jose, 2020)

Según la Secretaria de Recursos Naturales y Ambiente de Honduras a través del congreso nacional decretaron una serie de artículos, cuenta con varios decretos de protección al medioambiente que los individuos y empresas deben de seguir conservando la protección, restauración y manejo sostenible del medio ambiente.

A estos efectos, se entiende por contaminación toda alteración o modificación del ambiente que pueda perjudicar la salud humana, atentar contra los recursos naturales y afectar los recursos en general de la nación. La descarga y emisión de contaminantes se ajustarán obligatoriamente a las regulaciones técnicas que al efecto se emitan, así como a las disposiciones de carácter internacional, establecidas en convenios o acuerdos bilaterales o multilaterales suscritos por Honduras. El artículo 8 prohíbe la introducción al país, de desechos tóxicos radioactivos, basuras domiciliarias, cienos o lodos cloacales y otros considerados perjudiciales o contaminantes. El territorio y las aguas nacionales no podrán utilizarse como depósito de tales materiales. (*LEY GENERAL DEL AMBIENTE, DECRETO No. 104 - 93, s. f.*)

2.1.1.6. Entorno Legal

La situación legal de nuestro país, siempre se ha conocido el ser un tema no cambiante, pero a raíz de la crisis de pandemia relacionada con el COVID-19 se han realizado muchos cambios dentro del entorno laboral y se han introducido al mercado laboral nuevos decretos de las gacetas en referencia a como las empresas deben de manejar la crisis actual. (Consortium Legal, 2020).

Entes constitucionales como ser la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, el Instituto Hondureño de Seguridad Social, Consejo Hondureño de la Empresa Privada y la Asociación Maquiladores de Honduras. Dichas instituciones han sido llamadas a pronunciarse por el fatídico manejo del poder ejecutivo por lo que el entra en juego el legislativo, se implementaron comunicados generales para que las empresas se pudieran desarrollar de una manera ordenada, transparente y sobre todo legalmente avalada.

A mediados de marzo, el país fue afectado por la pandemia y muchas empresas tuvieron que optar a suspensión de contratos laborales para sector público y privado por 120 días de sus colaboradores permanentes según comunicado PCM-021-2020 sin que esto implique suspensión de obligación patronal. Así mismo, como una medida alterna y no verse obligadas las empresas a suspender contratos laborales, se autorizó por medio de la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social el uso de vacaciones devengadas o anticipadas y reducción de salarios o jornada laborales por causas de fuerza mayor, siempre y cuando exista un dialogo social entre ambas partes sin esto afectar su antigüedad laboral o acumulación de su pasivo laboral.

Se decretó también uso del Artículo 111 numeral 6 del Código de Trabajo donde se detalla que son causas de terminación de los contratos de trabajo: “Caso fortuito o fuerza mayor” y esto permitiendo la terminación de muchos trabajos en la actualidad y afecta directamente a nuestro entorno económico y social del país.

Las empresas en la actualidad se encuentran migrando e implementando la modalidad alterna que ha llevado a la investigación de este tema, el teletrabajo. El cual es cuando los empleados realizan sus labores desde casa y así no parar la operatividad de las empresas y evitar pérdidas monetarias. Es de suma importancia y de carácter obligatorio que los

empleados manejen los más altos estándares de responsabilidad y confidencialidad. (Duarte, Ricardo, 2020)

2.2. Análisis del microentorno.

2.2.1 Proveedores en el ámbito de Centros de Contacto

En Allied Global se tiene muy claro que el motor de la empresa es su recurso humano y este es su principal proveedor, es por ello por lo que proveen todas las herramientas necesarias a ellos para que realicen sus tareas en un ambiente agradable, cómodo y con tecnología de alta calidad. Adicional a esto cuentan con salarios muy atractivos y constante capacitación.

Para hacer más atractivo el poder de negociación con sus proveedores de servicio, la compañía les paga un sueldo a los postulantes que ingresan al curso de inglés para mejorar su fluidez y pronunciación existiendo una evolución de la multicanalidad hacia la omnicanalidad¹⁴. Esta evolución consiste en pasar de sumar canales a tomar todo el conjunto de comunicación y volverlo más eficiente. Un ejemplo de omnicanalidad sería si el cliente realiza una compra por Internet, luego de la cual quiere cambiar el producto en la tienda y cuenta con la posibilidad de hacerlo y si llamará a los centros de contacto también podría hacer dicho cambio, y todo se desarrollaría con el mismo nivel de atención y servicio.

A continuación, se presentan los promedios salariales respectivos para cada una de las plazas laborales que intervienen dentro del área de Centro de Contacto.(Honduras, Tecoloco, 2020)

¹⁴ Es un modelo de comunicación utilizado por las empresas para mejorar la experiencia de sus clientes, permitiéndoles estar en contacto constante con la empresa a través de múltiples canales al mismo tiempo

Tabla 2.1

Posición	Rango Salarial
Ejecutivo de Centro de Contacto	\$347.30- \$614.01
Ejecutivo de ventas	\$802.12 - \$1101.12
Gerente de Centro de Contacto	\$679.77 - \$971.92

Tabla 2.1: Comparativo Puestos Profesionales en Centros de Contacto

En el tema de conectividad ALLIED GLOBAL cuenta con un contrato de servicio de internet con dos de las compañías más grandes y prestigiosas de ese rubro, que son TIGO Y CLARO, con una de ellas tienen el servicio de enlace de internet principal y para estar cubiertos en casos de desastres, emergencias cuentan con un enlace redundante en ruta distinta del nodo principal.

Como la mayoría de sus proveedores de certificación, equipos tecnológicos y licencias mantienen alianzas mensuales con la organización se pactan fechas de pago para asegurar descuentos financieros, entrega y puntualidad en la prestación de los productos y servicios.

Uno de los elementos más valorados dentro de una estrategia de crecimiento y fidelización¹⁵ de las empresas de Centro de Contacto, es el de atender y escuchar a los clientes para descubrir lo que necesitan y ser efectivos con tiempos de respuestas y procesos, razón por la cual los empleados deben estar satisfechos para transmitirlo en cada atención realizada y Allied Global cuenta con una certificación de Seguridad de la Información (PCI) y Great Place To Work© que respalda el cumplimiento de todos sus procesos.

¹⁵ Es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica

2.2.2 Clientes directos de Allied Global a nivel global

Allied Global se especializa en servicio de tercerización a empresas que figuran en la revista de Fortune 500 y empresas emergentes en el mercado global desde hace más de diez años. Actúa como una extensión perfecta del negocio de sus clientes ayudándolos a crecer al siguiente nivel con un enfoque ágil independientemente de su tamaño, vertical comercial o requisitos de servicio de ventas, servicio al cliente, soporte técnico y garantías de calidad. Establecidos en países como Estados Unidos, México, Guatemala, Filipinas y Honduras.

Allied Global maneja técnicas de venta probadas sobre cómo superar objeciones y cerrar ventas. Trabaja en estrecha colaboración con los clientes para desarrollar programas personalizados donde se definen objetivos específicos y se establecen métricas para determinar el éxito de todos y cada uno de los proyectos. Así mismo, les permiten brindar servicios de atención al cliente, brindando beneficios sustanciales realizando las actividades de atención al cliente e incluso superando las expectativas del usuario final.

Manejan servicios de soporte a través de los canales preferidos del usuario final: voz, chat en vivo o por correo electrónico o mensaje de texto. Trabajan con sus clientes para construir las soluciones de soporte técnico más rentables.

Los analistas de garantía de calidad de Allied Global superan los límites del monitoreo de transacciones tradicional mientras buscan crear elementos procesables ¹⁶a partir de todos sus hallazgos. Estos se utilizan como base para diseñar estrategias de desempeño altamente efectivas que permitan a sus clientes abordar oportunidades existentes y potenciales en sus operaciones y, en consecuencia, lograr mejoras en los procesos, mejorar la

¹⁶ Acusable

dinámica basada en el cliente y reforzar todos los aspectos que sus usuarios finales valoran más en el productos o servicios que facilitan. (Gordo, Manuel, 2009)

2.2.3 Amenaza de nuevos competidores entrantes en el 2020

(Rene Rubio, 2020) Presidente de Operaciones de Teleperformance para latinoamericana narro: “Teleperformance ha llegado para quedarse a Honduras, ofreciendo una propuesta de valor que se enfoca en la generación de empleo con amplias oportunidades de crecimiento y superación profesional, mientras que continúan conectando personas en todo el mundo sin perder el toque humano en cada interacción y solventando necesidades”.

2.2.4 Amenaza de sustitución de Centro de Contacto presencial vs teletrabajo

Cuando las compañías miden la satisfacción del cliente en función de sus servicios, miden los factores como: el tiempo que los agentes toman con un cliente por llamada, si el problema se resolvió en la primera llamada y el seguimiento los resultados de las encuestas al cliente. Son estos factores que las empresas, que ofrecen servicios de soporte al cliente toman en cuenta al determinar si sus competencias son suficientes para satisfacer las crecientes demandas del mercado.

En un mercado donde el ahorro de costos por cambios de sustitución presencial o uno remoto pueden ser fácilmente reducidos debido a que estos servicios pueden darse por medio de robots con inteligencia artificial incluyendo servicios de Centro de Contacto. Esto representa una amenaza para colaboradores de Centro de Contacto ya que existen altas probabilidades de que la inteligencia artificial¹⁷ (AI) se convertirá en el mecanismo principal

¹⁷ Es la inteligencia llevada a cabo por máquinas.

de operadores de servicios. Sin embargo, existen debates si los robots realmente pueden dar soporte emocional y social en estos servicios al nivel que los humanos pueden.

Las tareas que son altamente cognitivas y complejas son asignadas a humanos, pero es aparente que los robots pueden imitar emociones a un alto nivel, pero actuación a un nivel profundo no es posible en la actualidad porque requiere de un alto nivel de análisis, pero los que si son de bajo nivel de complejidad pueden ser ejecutados un alto número de robots que pueden dar soluciones óptimas.

En un futuro, la automatización por inteligencia artificial puede reemplazar a empleados humanos porque representa una fuerza laboral disminuida y un incremento en márgenes de utilidad para las corporaciones, proveyendo una fuerza laboral más flexible.

Los efectos de la crisis mundial de pandemia han causado que instituciones gubernamentales y de negocios cambien sus estrategias de tecnología y comunicación causando desde suspensiones de trabajo que según el secretario de trabajo Carlos Madero podría alcanzar hasta 125 mil trabajadores. (*Más de 125 mil trabajadores en Honduras podrían ser despedidos por secuelas del coronavirus, 2020*)

Ante estas circunstancias, que ocurren en varias partes del mundo se puede ver como corporaciones como IBM ofrecen soluciones como el Watson Assistant como respuesta para las instituciones de gobierno y empresas también para poder ofrecer soluciones a sus usuarios. El propósito es dar respuestas a preguntas poco complejas de alto volumen a través de un chat box que tiene un rápido tiempo de respuesta manteniendo a sus usuarios satisfechos y es fácil de implementar. Es este tipo de productos y servicios que representan una amenaza para Allied Global y empresas que ofrecen servicios similares de soporte a través de llamadas.

Allied Global ha tenido que cambiar sus estrategias de comunicación, seguimiento de procesos, capacitaciones, evaluación de desempeño y readecuando todo en función de la situación y restricciones que hoy se viven producto de la pandemia.

2.2.5 Competidores existentes en Honduras

El auge de los centros de contacto en Honduras es bastante fuerte, lo que ha llevado a estas empresas a aumentar salarios y beneficios a los empleados con el objeto de mantener a su fuerza laboral satisfecha y prestar un mejor servicio a sus clientes. En Allied Global se tiene claro este punto, y en aras de mejorar el clima organizacional cuenta con una certificación Great Place to Work®.

(Porter, 2009, p.48). “El grado por el cual la rivalidad hace descender el potencial de beneficio de una industria depende, en primer lugar, de la intensidad con las que las empresas compiten y, segundo de la base sobre las que están compitiendo”. Con esto según Porter dentro de la rivalidad entre competidores existentes, se encuentran muchas variables que determinan la fuerza competitiva, como diferenciación de los productos, presencia de líderes en el sector, entre otros.

Las principales competencias de Allied Global en Honduras son:

- a. STARTEK
- b. KNOAH
- c. CONVERGYS
- d. KM2

2.3 Análisis Interno

En Honduras se ha visto un auge en la implementación de Centros de Contacto en los últimos 5 años, generando más de 13,000 empleos cada año en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba. Los expertos aproximan un incremento de 5,000 empleos más de lo que resta del 2020, siendo el 75% de explotación del mercado en San Pedro Sula, Cortes.

Los centros de contacto se han fortalecido en nuestro país por alianza con Becas 20/20 y que el gobierno de Honduras brinda incentivos a los inversionistas, pero sobre todo por la alta demanda de mano de obra bilingüe siendo uno de los países con los mejores niveles de inglés en Centroamérica; también varias empresas han incorporado la necesidad de otros idiomas como ser francés, italiano, portugués y mandarín.

En el 2019, se inició la construcción de un nuevo parque industrial para garantizar que más empresas se formalizan en el territorio hondureño. El Century Business Square fue una inversión de 500 millones y garantiza un incremento del 30% de empleos brindados por los centros de contacto, situándose en el tercer lugar de industrias proveedoras de empleo en Honduras. (Baquedano, Kleymer, 2018)

En este mercado, las plazas que corresponden a agentes de llamadas se encuentran en alrededor de 7,000 a nivel nacional. Sin embargo, se proyecta que estas aumenten en 70%, incrementándose al cierre de este año en 5,000 más

Honduras tiene una gran población bilingüe, los costos de operación son bajos y eso lo ha posicionado como destino para este tipo de inversión. Son 15 las empresas que operan en este mercado en la actualidad. El 95% de las personas que trabajan en los centros de contacto son jóvenes en edades de entre 18 a 29 años y el sueldo mensual se encuentra entre US\$ 350 – US\$ 650.

Allied Global abrió sus puertas en Guatemala, hace 12 años comenzó situado en el mercado con un total de 50 asientos (asesores de llamadas) y ahora tiene más de 7.000 empleados y 5,0000 asientos. Es una empresa que brinda servicios de Centros de Contacto y BPO (Business Process Outsourcing) para clientes de diferentes industrias, como telefonía, cable, bancos, entre otros.

Allied Global considera que el motor de su empresa es su gente, por ende, provee todas las herramientas necesarias para que realicen sus labores en un ambiente agradable y con tecnología de punta. Además, ofrece oportunidades de crecimiento para todos sus colaboradores estando alineado con su visión institucional. Allied Global capacita constantemente a su talento para que se reten diariamente a ser mejores tanto profesional como personalmente.

En Allied Global se manejan los siguientes beneficios:

- Beneficios adicionales a los de la ley.
- Ambiente agradable al trabajo.
- Más de 150 beneficios en diferentes establecimientos.
- Seguro de gastos hospitalarios y de vida.
- Transporte de acercamiento.
- Oportunidades de crecimiento laboral.
- Capacitación constante.

Es importante mencionar que los centros de contacto hace unos 3 años figuraban en el comercio de “servicios empresariales” manejando requerimientos legales altos muy de la mano con el sector financiero. Al 2020, los centros de contacto han sido una excelente inversión para el país que se establecieron como “Zona Libre” quedando así exentos de otras

responsabilidades tributarias¹⁸ y comerciales para apoyar el crecimiento de empleo dentro del país. Según el Banco Central de Honduras, creció un 10.1% pasando de 64 a 70.5 millones de dólares, siendo avalados y protegidos dentro de la Asociación Maquiladores de Honduras, AMH.

2.4. Teorías

2.4.1 Teorías de Sustento

(Colombo, 2020) **Tanto las empresas como los empleados que estén desarrollando tareas desde sus casas deberían cumplir con ciertas pautas básicas para hacerlo con éxito.** -. La famosa teoría del matemático John Nash, establece que se debe entender o conocer lo que está haciendo el oponente para poder ganar un juego y así podamos anticiparnos a los movimientos y tener la superioridad en este sentido, esta teoría es conocida como teorías del juego o teorías de Nash.

Esta teoría es muy importante para sustentar por qué las organizaciones hoy en día están dispuestas a adaptar o intentar por primera vez la modalidad alterna como lo es el teletrabajo y a que debido a las medidas de aislamiento social que se volvieron obligatorias en Honduras.

También se conoce otras teorías de sustento como ser las teorías organizativas ya que analizan los factores principales que revisan o validan la importancia del teletrabajo en una población de organizaciones y es fundamentada por la teoría de agencia, teoría institucional y teoría de recursos. Se conoce que el porcentaje de funciones que son vulnerables ante el

¹⁸ Del tributo o relacionado con él.

teletrabajo y los trabajadores tiene mucha afinidad con el uso de nuevas tecnologías y normativas legales ante el teletrabajo. (de Luis Carnicer et al., 2005)

Sin lugar a duda, que el teletrabajo como tendencia y por esta situación que se vive con la pandemia va a seguir creciendo y con esto dando oportunidad de la apertura de muchas empresas que permitirán el trabajo de sus empleados desde casa. En Honduras son muchas las empresas que quedaran bajo esta modalidad.

Las organizaciones están identificando en esta modalidad muchas ventajas tanto para las empresas como para los empleados; la rentabilidad y la disminución de costos de infraestructura para las empresas y la optimización de los tiempos laborales (ventaja para los trabajadores), esto da lugar a la posibilidad de realizar actividades alternas. (Gutiérrez, Daniel, 2009).

Honduras está llegando a 5 meses enfocados en el teletrabajo y esta ha sido una etapa evolutiva para las organizaciones.

2.4.2 Conceptualización

El teletrabajo no es más que una forma eficaz de trabajo el cual consiste en menores costos para las empresas y una mayor flexibilidad para atender las necesidades del mercado. Gracias al desarrollo de las tecnologías de comunicación y la accesibilidad al internet su impulso continuó tomando fuerza, exponiendo diversas formas de teletrabajo. El primer nivel consiste en las nuevas tecnologías que permiten realizar el mismo trabajo, pero a distancia; el segundo consiste en las nuevas profesiones que se relacionan con el desarrollo de técnicas de la información e infraestructuras con nuevas herramientas, la tercera se crean nuevas profesiones por los nuevos modelos económicos. (Cristina Civit Alaminos & Marc Merlos, 2000)

La productividad de acuerdo con la definición general es una relación entre la producción obtenida por un sistema y los recursos utilizados para obtenerla. En otras palabras, se puede definir como el uso eficiente de recursos de trabajo, capital, tierra, materiales, energía e información en la producción de diversos bienes y servicios. Una mayor productividad por lo general indica que con la misma cantidad de recursos se obtiene más o mayor producción en volumen y calidad con los mismos insumos. (Prokopenko, 1989).

Eficiencia, refleja si los recursos son utilizados al máximo de su capacidad productiva o no, es conocer si la capacidad de los factores producidos está siendo utilizada al cien por ciento. (Cachanosky, s. f.) Lo importante es analizar si los recursos están siendo utilizados correctamente o si existen factores que pueden afectar el rendimiento de la capacidad productiva para poder elaborar estrategias de mejoramiento productivo.

Imagen corporativa, es por lo general el resultado de factores condicionantes que provienen de la sociedad, el desplazamiento de los centros estratégicos de desarrollo y control de esas sociedades y circula por capas indirectas, semiconscientes o subliminales y este concepto de imagen se potencia en cuanto a contenido y función semántica. (Norberto Chaves “La imagen corporativa”, s. f.)

2.5 Marco Legal

Está investigando tiene como fundamento legal, la nueva ley que regula el teletrabajo que hace a raíz de una crisis pandémica relacionad con el COVID-19. Así mismo, tiene como entes reguladores a nivel legislativo: el Congreso Nacional, La Secretaria de Trabajo y Seguridad Social y la Organización Internacional del Trabajo. La propuesta del poder Legislativo tiene como finalidad promover e implementar la modalidad del teletrabajo como una medida válida para que las empresas puedan estructurarse organizacionalmente.

Existirán tres ramas dentro de la modalidad del teletrabajo; teletrabajo autónomo de trabajadores independientes, teletrabajo suplementario y teletrabajo móvil. A raíz del nacimiento de esta nueva modalidad laboral y la alta demanda por parte del Sector Público y Privado de empresas que se dedican a la actividad tecnológica o prestación de servicio como ser lo centros de contacto, el Congreso Nacional y la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social se vinculan para normar esta actividad en el país. (Estrategia y Negocios, 2019).

El teletrabajo se conoce por ser desempeñado desde el domicilio, centro de trabajo con internet, un hotel, un restaurante o cualquier otro espacio que se preste para poder tener un ambiente libre de distracciones. Dentro del marco legal de esta nueva reforma, se busca apoyar a las personas que padecen de alguna discapacidad que no les permite movilizarse a sus lugares de trabajo solos o personas que necesitan vivir en otra ciudad por cuestiones personales.

A raíz de las innovaciones a nivel mundial, se creó el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, de las cuales 23 países forman parte de este nuevo ente regulador del teletrabajo. De estos 21 países que forman parte de la CLAD¹⁹ cuentan con instrumentos legales que regulan el teletrabajo, 11 países cuentan con legislación sobre el teletrabajo, es decir, cuentan con leyes que regulan a nivel laboral el teletrabajo y 6 países han reformado sus leyes sobre el teletrabajo. A nivel legislativo el teletrabajo está siendo considerado como una protección para los colaboradores de las empresas; por lo que el gobierno de Honduras, ha decidido garantizar a los trabajadores la seguridad del trabajo actualmente exigiendo a las empresas cumplir las disposiciones legales establecidas a raíz de la pandemia siempre y cuando, se valide la buena cuenta hacia el colaborador y mantengan iguales o mejores condiciones que el trabajo presencial, que se sustente en un marco legal de

¹⁹ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo

derechos y deberes que aseguren y brinden la posibilidad de continuar sus labores a distancia, sin afectar la productividad ni su desempeño.

Gráfico 2.1

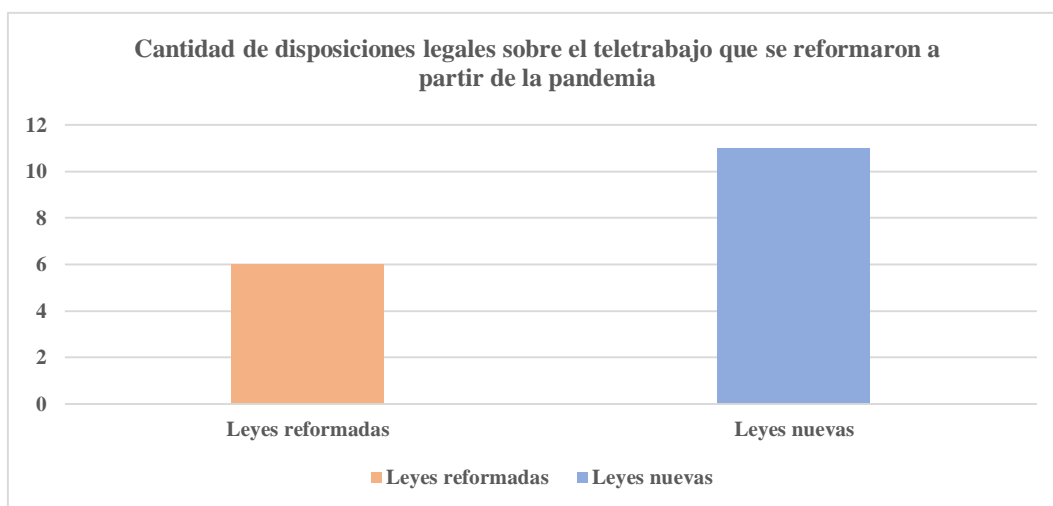


Gráfico 2.1: Cantidad de disposiciones legales sobre el teletrabajo en el año 2020 a raíz de pandemia.

Decreto No. 33-2020, El Congreso Nacional, Ley De Auxilio Al Sector Productivo Y A Los Trabajadores Ante Los Efectos De La Pandemia Provocada Por El Covid-19:

SECCIÓN SEXTA: autorización a CONATEL para acelerar la implementación del plan nacional de banda ancha, creación de plataformas electrónicas de servicios, modificación de contratos de telefonía móvil y servicios personales (PCS). ARTÍCULO 24.- Se autoriza al Comité Técnico del Fondo, de Inversión en Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FITT) para que mediante procesos abreviados, realice la adquisición de equipo, servicios, licencias informáticas que la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) requiera, para dar cumplimiento a su mandato y garantizar el desarrollo del sector de Telecomunicaciones en el país en temas de regulación, supervisión y reducción de brecha digital, gobierno digital y desarrollo de teleeducación, teletrabajo, tele salud y demás sectores que se beneficiarán de la implementación de las

herramientas de transformación tecnológica. (*Disposiciones normativas sobre el teletrabajo en los países CLAD como consecuencia de la Pandemia, 2020*).

A inicio del mes de abril del presente año se introdujo lo que fue el decreto 35,217 del Diario Oficial La Gaceta, aprobando la autorización de firmas electrónicas y las medidas para la celebración de negocios comerciales mediante plataforma virtual del teletrabajo. Esto en aras de facilitar al patrono y empleado los trámites administrativos para la autorización de materias primas e insumos. Asimismo, serán válidos los actos jurídicos privados que requieren asistencia de dos o más personas naturales o jurídicas por medio de su representante, que se realicen mediante la reproducción de sonidos e imágenes captados mediante instrumentos de filmación, grabación u otras semejantes. La prueba de tales actos y contratos se sujetará a las reglas establecidas en el Código Procesal Civil.

3. METODOLOGIA

3.1 Metodologías aplicadas

3.1.1 Congruencia Metodológica

En este punto, se incluye una tabla de coherencia metodológica del planteamiento del problema de la investigación:

Tabla 2.2

Título de la investigación	Objetivo general de la investigación	Objetivos específicos de la investigación	Preguntas de investigación
<p>Analizar las diferentes modalidades de teletrabajo y sus efectos sobre la productividad y eficiencia en los resultados de Allied Global.</p>	<p>Elaborar un estudio sobre los efectos y la importancia del teletrabajo en Allied Global.</p>	<p>O1. Determinar el impacto del teletrabajo en los indicadores clave de rendimiento (KPI) de la organización.</p>	<p>P1. ¿Cuáles han sido los cambios de productividad y eficiencia de los colaboradores con la modalidad de teletrabajo?</p>
		<p>O2. Identificar las variables que afectan el comportamiento de los colaboradores de la organización.</p>	<p>P2. ¿Cómo se ha visto afectada la salud mental del colaborador con los cambios de modalidad en teletrabajo?</p>
		<p>O3. a. Detallar la aplicabilidad de estrategias que le permita a la organización crear canales de comunicación efectiva para mantener el contacto directo y oportuno entre los principales Departamentos y los Colaboradores.</p>	<p>P3. ¿Cuáles deberían ser los elementos que mejoren las condiciones de trabajo óptimas en relación con el teletrabajo?</p>
		<p>O4. Diseñar una cultura organizacional para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores</p>	<p>P4. ¿De qué forma se ha visto afectada la cultura organizacional con el cambio de modalidad de teletrabajo?</p>

Tabla 2.2: Cuadro de Congruencia metodológica

3.1.2 Esquema de las variables

Tabla 2.3

Variable Independiente	Dimensión
Calidad	Ishi
	Mejora Continua
Canales de Comunicación	Correo Electrónico
	Chats en Línea
	Llamadas Telefónicas
Competitividad	Atracción de Mercado
	Satisfacción de Empleados
	Preferencia de aplicantes
Tecnología	Infraestructura
	Asistencia IT
	Innovación
Imagen Corporativa	Lealtad del cliente
	Percepción
	Certificaciones de Reputación
	Estudios realizados por entes externos para establecer la atracción de la empresa ante el público.
Productividad	Capacidad por agentes
	Tiempo medio por tarea
	Mayor control en las tareas programadas a través de la tecnología.
Eficiencia	Tasa de trabajo por empleado
	Regreso de Inversión
Variable Dependiente	Dimensión
Trabajo	Teletrabajo
	Presencial

Tabla 2.3: Esquema de las variables

3.1.3 Operacionalización de las Variables

Tabla 2.4

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Calidad	Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.	Es la aplicación de la mejora continua en los procesos de producción, de las normas de calidad de los sistemas normas de calidad en beneficio de la empresa.	Sistemas de Calidad	Beneficios del sistema de calidad
			Mejora Continua	Rotación de Personal
Tecnología	Conocimiento organizado para fines de producción que se encuentra incorporado una fuerza de trabajo intelectual	Conjunto de los conocimientos propios de una técnica.	Infraestructura	Presupuesto
			Asistencia IT	Tickets resueltos
			Innovación	Hitos de desarrollo
Productividad	La productividad es un concepto afín a la Economía que se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción.	Capacidad de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, etc.	Capacidad por agentes	AHT (average handle time)
			Tiempo medio por tarea	Tasa promedio de finalización de tareas = Tiempo total en completar una tarea (dentro de un tiempo establecido) / número de veces realizadas.
			Mayor control en las tareas programadas a través de la tecnología.	Medición de horas productivas vs horas pagadas
Canales de Comunicación	Los canales personales son aquellos	Medio de transmisión por el que	Correo Electrónico	Cantidad de Correos enviados

	en donde la comunicación es directa. Voz a voz. Puede darse de uno a uno o de uno a varios.	viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente.	Chats en Línea	Atención brindada en el chat
			Llamadas Telefónicas	Cantidad de llamadas al día resueltas
Competitividad	Es la capacidad que tiene una empresa para dominar su mercado.	Es la capacidad que tiene una empresa para mantener una participación de mercado, con un posicionamiento del servicio.	Atracción de Mercado	Tasa de rebote
			Satisfacción de Empleados	Encuesta de satisfacción
			Preferencia de aplicantes	
Eficiencia	Es la capacidad de para realizar o cumplir adecuadamente una función.	Logramos esto cuando la empresa es capaz de realizar actividades similares de mejor manera que la competencia.	Tasa de trabajo por empleado	Tasa de trabajo (%) = (Total de horas facturables mensuales / total de horas registradas)
			Retorno de Inversión	Rentabilidad
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Trabajo	Conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas.	Cualquier actividad productiva que requiera habilidades físicas o manuales, como el trabajo en el campo, la construcción, la mecánica, etc.	Teletrabajo	Horas de conexión desde casa
			Presencial	Marcaje de asistencia en instalaciones

Tabla 2.4: Cuadro operacional de las variables

3.1.4. Hipótesis y/o Variables de Investigación

Las diferentes modalidades de teletrabajo tienen un impacto determinante en la productividad y eficiencia de las organizaciones. Las variables para investigar son la productividad, eficiencia, la modalidad de teletrabajo y competencia de los colaboradores.

3.2. Enfoque y métodos utilizados

Con el objeto de recolectar datos para probar la relación del teletrabajo y la productividad empresarial basándose en mediciones y análisis numéricos, se establece que el enfoque de la investigación tiene un enfoque mixto porque contiene rasgos cuantitativos y cualitativos.

Esto considerando que la investigación realizada en el área de servicios Centro de Contacto de Allied Global, se hará bajo el uso de métodos de investigación cuantitativos orientado a mejorar de la productividad en el área de servicios y satisfacción gerencial haciendo énfasis en aspectos particulares y medibles en la organización y cualitativos tomando en cuenta la experiencia, habilidades prácticas en el uso de las herramientas que harán los participantes. Dentro de las estrategias a utilizar para el enfoque, serán los resultados de mediciones de indicadores clave de rendimiento (KPI) que permite tener de primera mano datos directos.

3.3. Alcance de la Investigación

Tomando en cuenta los objetivos de la investigación, se establece que el alcance es de tipo descriptivo debido a que el propósito es describir y especificar las propiedades, características y rasgos importantes del teletrabajo y su impacto en la productividad laboral para demostrar con precisión las dimensiones de este fenómeno.

Se pretende determinar el impacto del teletrabajo en los indicadores clave de rendimiento (KPI) de Allied Global, con el propósito de desarrollar un plan de acción que puede ser de utilidad para la organización y les permita mejorar las condiciones de trabajo en tiempos de crisis.

3.4 Diseño de la Investigación

Debido a que la naturaleza de esta investigación es no experimental, no existe ningún tipo de manipulación de las variables ni aleatorización de estas, se observan los sucesos tal y como ocurren naturalmente. El diseño es de tipo transversal ya que la recolección de datos se hará en un solo corte de tiempo con el propósito de formular recomendaciones y propuestas que puedan generar resultados positivos para la gerencia.

3.4.1 Población

Según el INE, la población total de Honduras a febrero del año 2020 es de 9,2 millones de habitantes; por consiguiente, para efectos de investigación se tomó en cuenta la población económicamente activa que es de un 47% aproximadamente, es decir, 4.3 millones de personas entre mujeres y hombres. (INE, 2020 P.3).

La Población en Edad de Trabajar (PET) de Honduras según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en el año 2019 es de 7, 360,067 personas de los cuales 47.4% de ellos son hombres y 52.6% mujeres. La Población Económicamente Activa (PEA) la cual representa la fuerza laboral de Honduras ascendió a 4, 220,294 personas, esto representa una participación de 57.3% del total de la PET (60.4% en 2018), de la fuerza laboral el 62% son hombres y 38% mujeres. (UNAH, 2019).

3.4.2 Marco muestral

El marco muestral para la investigación son los elementos de la población que se va a estudiar y del cual se extrae la muestra. Con el objeto de desarrollar estrategias de mejoramiento productivo para la organización, se determina que son las personas que componen la empresa de Allied Global en Tegucigalpa debido es la sede principal en Honduras.

3.4.3 Muestra

De acuerdo con (Hernández, Sampieri. et al., 2010) la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, los cuales tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”, (pág. 173).

Se determina que el tipo de muestreo que mejor puede representar la información necesaria para probar la hipótesis es el muestreo no probabilístico ya que se puede aplicar de una manera más rápida y a su vez es más práctico ya que se implementan encuestas en el mundo actual. El tipo de muestreo no probabilístico a utilizar es el tipo por conveniencia por el motivo que es información confiable y accesible para el investigador.

3.4.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis es la entidad representativa la cual será el objeto específico del estudio de investigación que en la empresa Allied y el objeto de interés las personas laboralmente activas en dicha empresa que están bajo la modalidad de teletrabajo ubicadas en las ciudades principales de Tegucigalpa.

En la unidad de análisis de este proyecto no existió, ni debería de haber alguna restricción en cuanto a sexo, religión o nivel económico, ya que la mayor parte de la población existen personas con necesidad laboral.

3.4.5. Unidad de Respuesta

La unidad de análisis está determinada por las personas que han realizado teletrabajo y las personas que están bajo esta modalidad desde marzo producto de la pandemia. También se puede verificar en las respuestas de las preguntas, las dimensiones establecidas en cada variable y su operacionalización en relación con los indicadores.

3.5 Instrumentos, técnicas y procedimientos aplicados

La encuesta constituyó una herramienta útil en esta investigación, pues a través de ella se pudo registrar situaciones que están experimentando las personas laboralmente activas en relación con los retos enfrentados con el teletrabajo.

La encuesta es un método descriptivo con el que se puede detectar ideas, necesidades, preferencias, actitudes, y obtener información de los sujetos de estudio, todo aquello que sirve para obtener opiniones y sugerencias.

3.5.1 Instrumentos

Con la finalidad de obtener datos, se realizó una encuesta para identificar los aspectos que conduzcan a conocer la realidad y percepción del teletrabajo en las personas que actualmente están bajo esta modalidad.

3.5.1.1 Administración del Instrumento

Este se aplicó a un determinado número de personas que están realizando sus actividades laborales por medio de la modalidad de Teletrabajo.

3.5.1.2 Cuestionario

Para efectos de esta investigación se elaboró una encuesta para recolectar datos. Del análisis estadístico de esa encuesta se extraerán los resultados acerca del impacto del Teletrabajo en las organizaciones.

3.5.2 Técnicas

Una de las técnicas establecida para la elaboración de este proyecto es la investigación documental, por ciertas limitantes como ser libre circulación y disposición de la empresa se recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos de cualquier índole y de diversos autores, en los que el investigador fundamenta y complementa su investigación.

Los materiales de consulta son nombrados en las fuentes utilizadas para más información. Así mismo, dado que se está en la era digital se pudo utilizar la técnica de investigación de campo y se utilizó herramientas de apoyo como ser; encuestas y cuestionarios. La importancia de la investigación es utilizar técnicas cuantitativas y cualitativas ya que se utilizaron muestras intencionales.

3.5.3 Procedimientos

Luego de establecer las bases de los instrumentos y técnicas a seguir, se procedió a la aplicación de dichos métodos. Comenzando por las encuestas ya que son una base fundamental de recolección de información para análisis y comprensión acerca de la investigación Partiendo de allí, se señalan los pasos a seguir en las técnicas a utilizar, desde cómo se va a trabajar y con quiénes así también como el planteamiento de las herramientas de medición. La aplicación de estos métodos de medición será administrada de forma remota de una manera colectiva a personas que trabajan remotamente sea por motivos ajenos o no a la situación actual del país.

3.6 Fuentes de Información

Se denomina fuentes de información a todos aquellos documentos que sirven de ayuda y respaldo al momento de demandar información y conocimiento.

Según el autor (A. Martínez, 1995), "se entiende por fuente todo vestigio o fenómeno que suministre una noticia, información o dato".

3.6.1 Fuentes Primarias

Uno de los enfoques principales es obtener información de los resultados de las encuestas con el propósito de conocer y entender el impacto del teletrabajo en las empresas y organizaciones. Teniendo esto en cuenta, las encuestas se aplicaron a las personas que actualmente trabajan de forma remota en la ciudad de Tegucigalpa ya que representan una gran parte de la investigación a realizar. También se tomó en cuenta fuentes directas como artículos, estudios y documentos oficiales que proporcionen información crítica para dar a conocer el tipo de relación que existe entre la modalidad de teletrabajo y la productividad laboral.

Las fuentes primarias utilizadas en esta investigación son:

1. Encuesta: para aplicar a diferentes personas que actualmente se encuentran realizando sus tareas y actividades diarias por modalidad de Teletrabajo y conocer sobre su satisfacción con los procesos y organización para trabajar desde casa, retos a los que se enfrentan estos colaboradores con el Teletrabajo.
2. Páginas de internet: Fueron consultadas diversas páginas oficiales de entidades y bases de datos académicas.

3.6.2 Fuente Secundarias

Estas fuentes tienen como principal objetivo, ampliar el contenido de la información presentada por las fuentes primarias. Generalmente son usadas cuando no se logra obtener información de las fuentes primarias.

Las fuentes secundarias utilizadas en esta investigación son:

1. Página Oficial de la Empresa ALLIED GLOBAL: se accedió a la página de la empresa para conocer acerca de sus políticas, beneficios, cultura organizacional entre otros.
2. Informes: datos estadísticos Documentos, artículos confiables de internet que fueron de apoyo para dar forma al marco teórico.
3. Artículos del CRAI (Centro de Recursos para el aprendizaje y la Investigación)
4. Libros: Se realizaron consultas a diversos libros académicos de Historia de Teletrabajo, Teorías de Teletrabajo.
5. Documentos oficiales: se consultaron diversas publicaciones de entidades gubernamentales, organismos internacionales, fuentes de estadísticas y otros.

3.7 Cronograma de trabajo

Tabla 3.1: Cronograma de actividades

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
1	Formación del Grupo de trabajo para tesis.	Mary Luz Martínez, Adriana Galeano y Enrique Melara	25/07/2020	25/07/2020

2	Planteamiento del Problema de Investigación.	Mary Luz Martínez, Adriana Galeano y Enrique Melara	27/07/2020	03/08/2020
3	Marco Teórico del Documento.	Mary Luz Martínez, Adriana Galeano y Enrique Melara	04/08/2020	16/08/2020
4	Definición de Metodología de la Investigación.	Mary Luz Martínez, Adriana Galeano y Enrique Melara	17/08/2020	31/09/2020
5	Levantamiento de Datos, Presentación y Análisis de Resultados.	Mary Luz Martínez, Adriana Galeano y Enrique Melara	01/09/2020	13/09/2020

3.8 Limitantes del estudio

Dentro de las limitantes encontradas se pudieron establecer varias, ya que actualmente el país está pasando por una crisis y existen factores que talvez en otro momento no hubieran existido, como ser la falta de acceso a instalaciones por cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, regulaciones del gobierno en relación con la libre circulación de las personas naturales, falta de cooperación de los encuestados por sobrecarga laboral por encontrarse en modalidad de teletrabajo, el factor tiempo, la falta de bases de datos proporcionadas por la

empresa por confidencialidad y la difícil comunicación con los encuestados por cumplir con el distanciamiento social.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En el siguiente capítulo, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de las herramientas de recolección de datos que se utilizó en este proyecto de investigación. Se realizó una encuesta virtual levantada por la herramienta Google Forms® y fue realizada en un total de 61 personas siendo una muestra simbólica en relación con lo necesario para llegar a un análisis válido. La herramienta de recolección de datos fue aplicada a las personas laboralmente activas que están bajo la modalidad de teletrabajo ubicadas en las ciudades principales de Tegucigalpa.

4.1 Encuesta

Pregunta No. 1 ¿Qué tan satisfecho(a) está con los procesos y organización para trabajar desde casa?

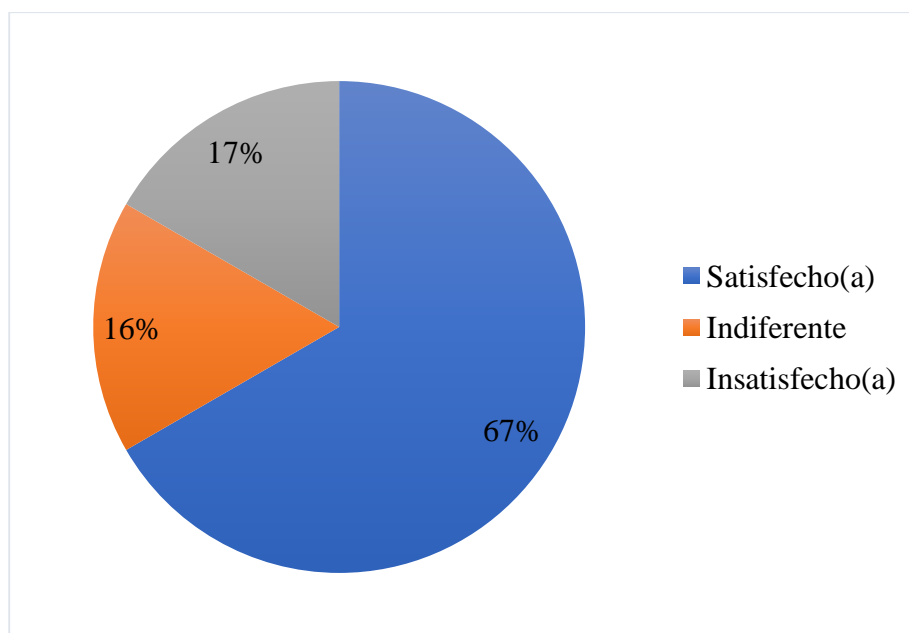


Figura 1. Nivel de satisfacción de encuestados sobre los procesos y organización en modalidad de teletrabajo.

Del total de la muestra el 67% está satisfecho con los procesos y organización para trabajar desde casa, el 16% se muestra indiferente, mientras que un 17% están insatisfechos.

Pregunta No. 2 En comparación a los primeros meses del año, ¿se siente entusiasta o apático respecto a trabajar desde casa?

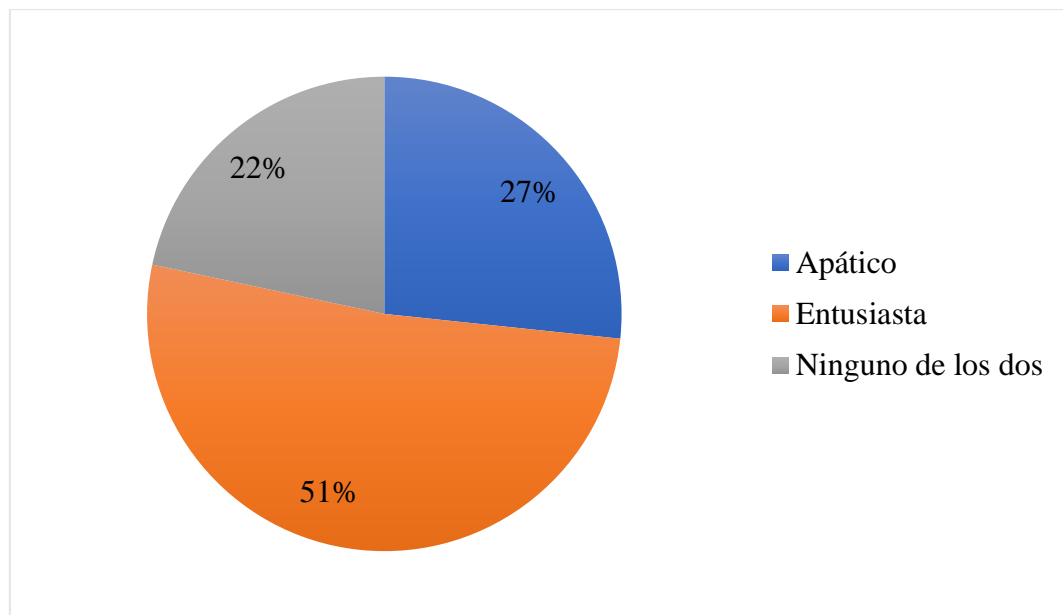


Figura 2. Nivel de motivación del encuestado en relación con su trabajo.

De las 61 personas encuestadas con su estado de ánimo para trabajar desde casa el 51% están entusiastas. Esto significa que, hay un alto índice de personas que están dispuestas a trabajar bajo la modalidad de teletrabajo. Por lo anterior se concluye que el teletrabajo es viable ya que existe un alto porcentaje de personas con aceptación por el mismo.

Pregunta No. 3 ¿Siente que sus funciones han sido definidas de manera clara para el desempeño de su labor en la modalidad de teletrabajo?

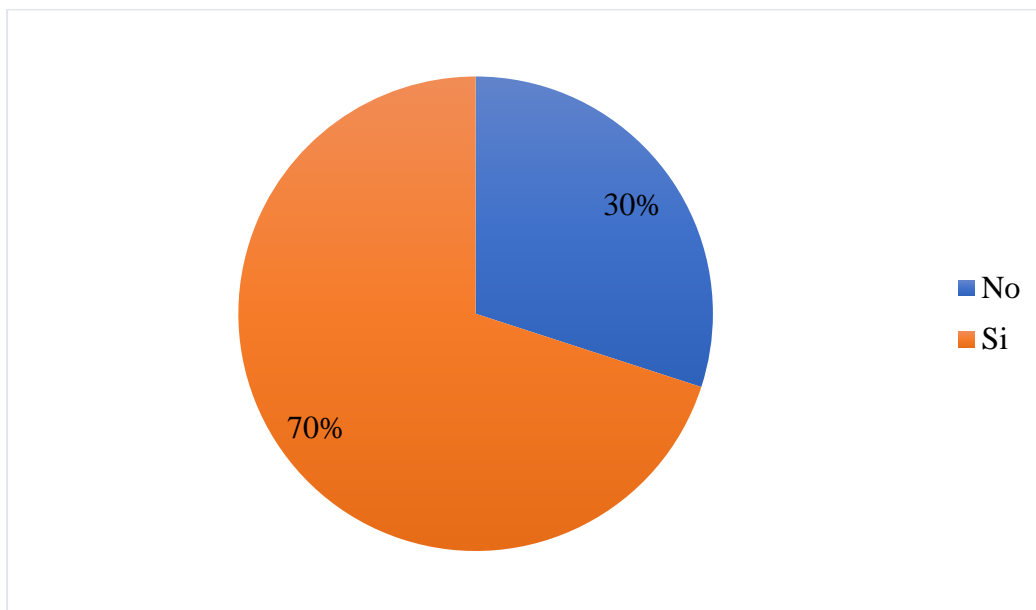


Figura 3. Gradualidad de claridad en instructivas giradas por la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 70% de los encuestados están claros con la definición de sus funciones para desempeñar sus labores en modalidad de teletrabajo, mientras que el 30% siente que sus funciones no están bien definidas, ni claras. Esta tendencia es ascendente en vista que la mayoría de los encuestados están claros de la manera en que van a desempeñar su labor en modalidad de teletrabajo. Por lo que se concluye que teletrabajo es viable en vista que existe un potencial de personas dispuestas a trabajar de esta manera.

Pregunta No. 4 ¿Cuáles considera usted que es el mayor reto a los que se enfrenta con el teletrabajo?

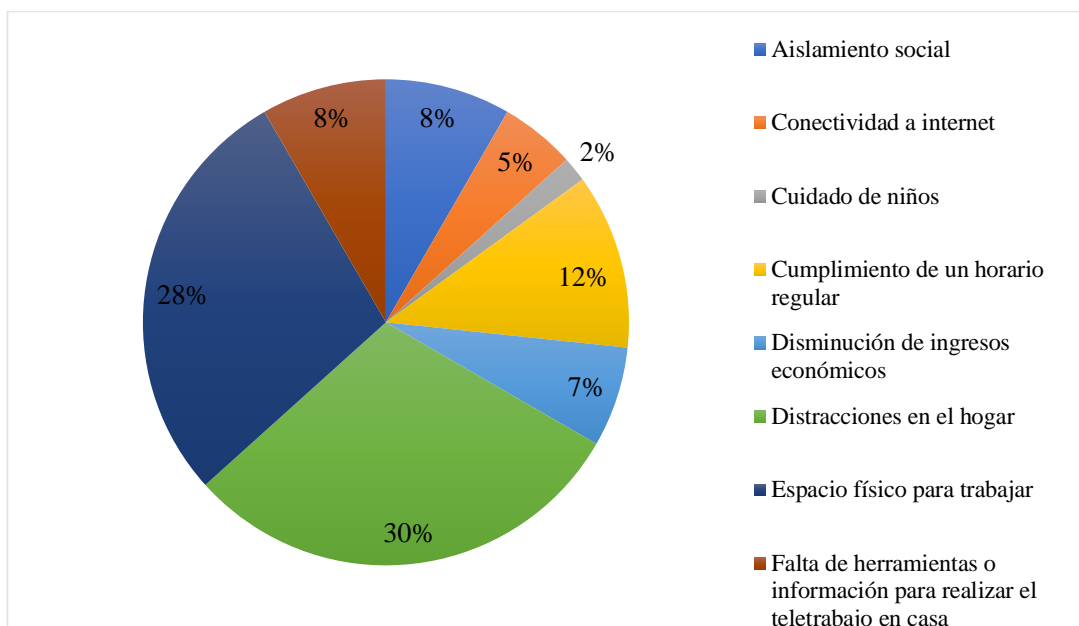


Figura 4. Mayor reto por impactar en el teletrabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, un 30% consideran que el mayor reto del teletrabajo son las distracciones del hogar, el 28% la falta de un espacio físico para trabajar, el 12% indicó el cumplimiento de un horario regular, el 8% falta de herramientas o información, otro 8% aislamiento social, el 7% por disminución de ingresos económicos, mientras que el 5% por la conectividad a internet y solamente el 2% por el cuidado de los niños. Es decir, el 30% que representan la mayor parte de los encuestados su mayor reto son las distracciones del hogar y lo que más impacta en el teletrabajo.

Pregunta No. 5 ¿Cuenta con el equipo y espacio necesario para realizar su trabajo?

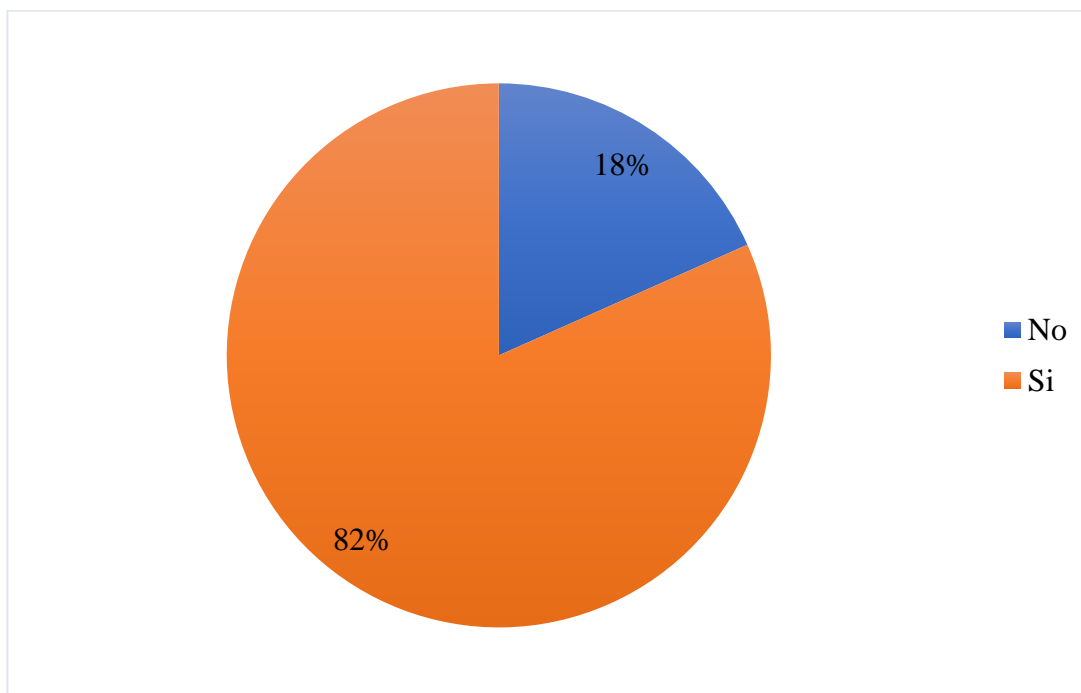


Figura 5. Herramientas de trabajo en el hogar.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 82% de los encuestados cuentan con el equipo y espacio necesario para realizar sus tareas bajo la modalidad de teletrabajo, mientras que el 18% no cuenta con herramientas de trabajo en su hogar. Esta tendencia es ascendente en vista que la mayoría de los encuestados cuentan con herramientas y espacio para desempeñar su labor en modalidad de teletrabajo. Por lo que se concluye que teletrabajo es viable para poder ejecutarse desde casa.

Pregunta No. 6 ¿Qué tan seguido cumple con el horario regular de trabajo en casa?

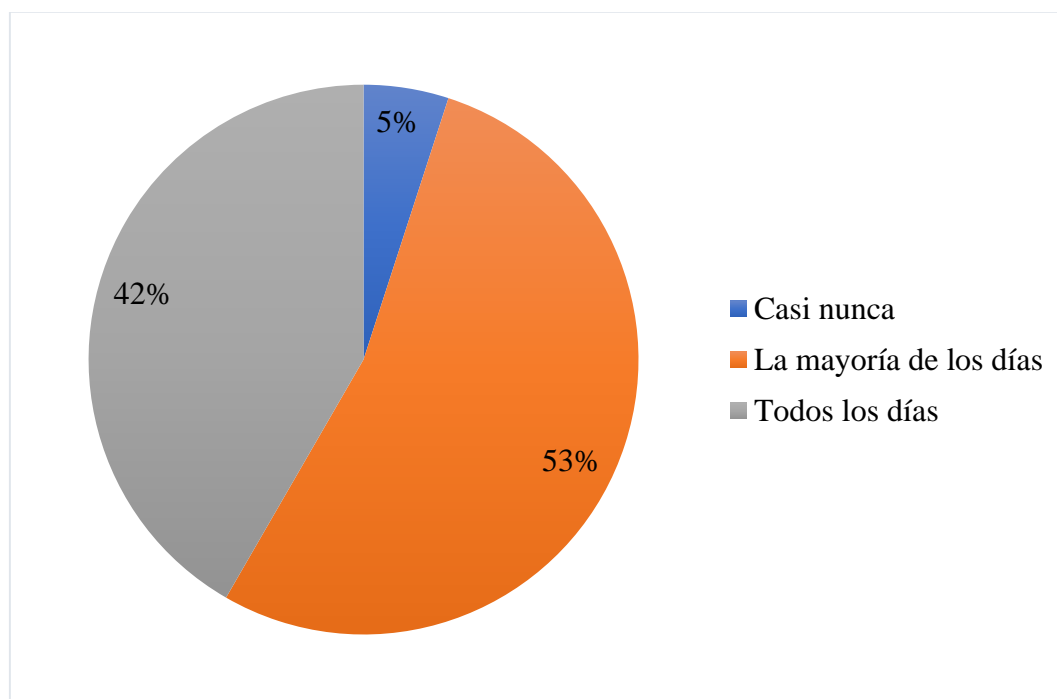


Figura 6. Nivel de responsabilidad de colaborador.

De las 61 personas encuestadas con el cumplimiento de un horario regular de teletrabajo en casa, el 53% están dispuestos a cumplir este horario la mayoría de los días, mientras que un 42% todos los días y un 5% casi nunca. Esto significa que, hay un alto índice de personas que están dispuestas a cumplir con un horario regular de trabajo desde casa. Por lo anterior se concluye que el teletrabajo es viable ya que existe un alto porcentaje de personas con un alto grado de responsabilidad.

Pregunta No. 7 ¿Ha recibido retroalimentación justa y confiable de su líder en la modalidad de teletrabajo?

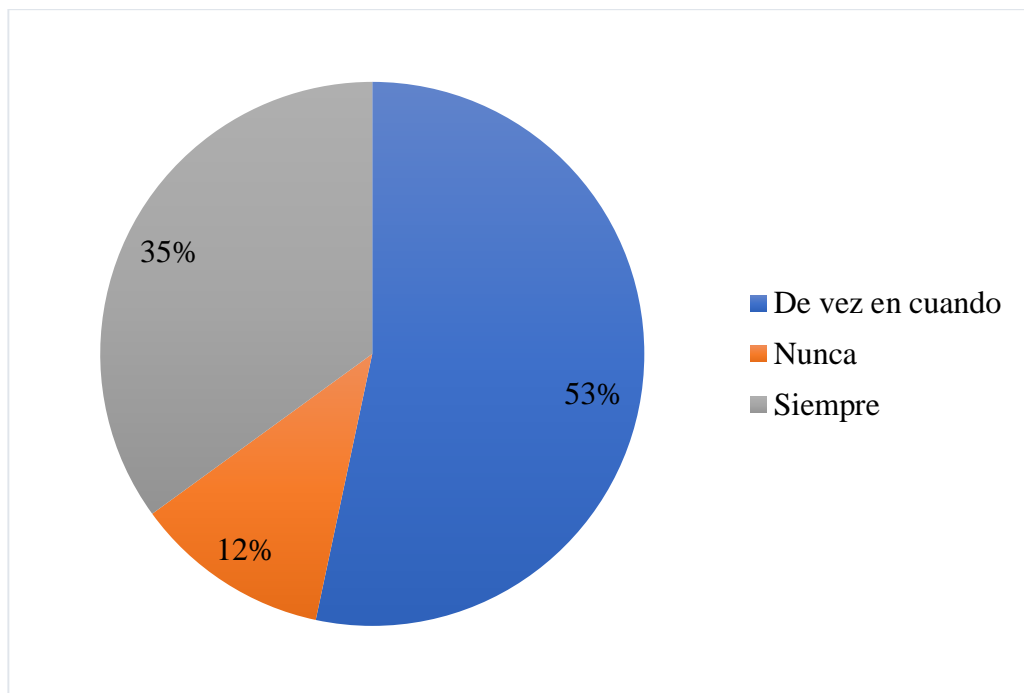


Figura 7. Apoyo por parte de líderes de la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, un 53% reciben retroalimentación justa y confiable de sus líderes bajo la modalidad de teletrabajo de vez en cuando, el 35% indicaron que siempre y solamente el 12% Nunca. Esta tendencia es descendente por la poca disponibilidad de apoyo por parte de los líderes de la organización. Con los

resultados anteriores se concluye que el teletrabajo no es viable, en virtud del alto porcentaje de personas que no perciben apoyo de parte de sus líderes.

Pregunta No. 8 ¿Considera que su desempeño ha sido el mismo en la modalidad de teletrabajo y presencial?

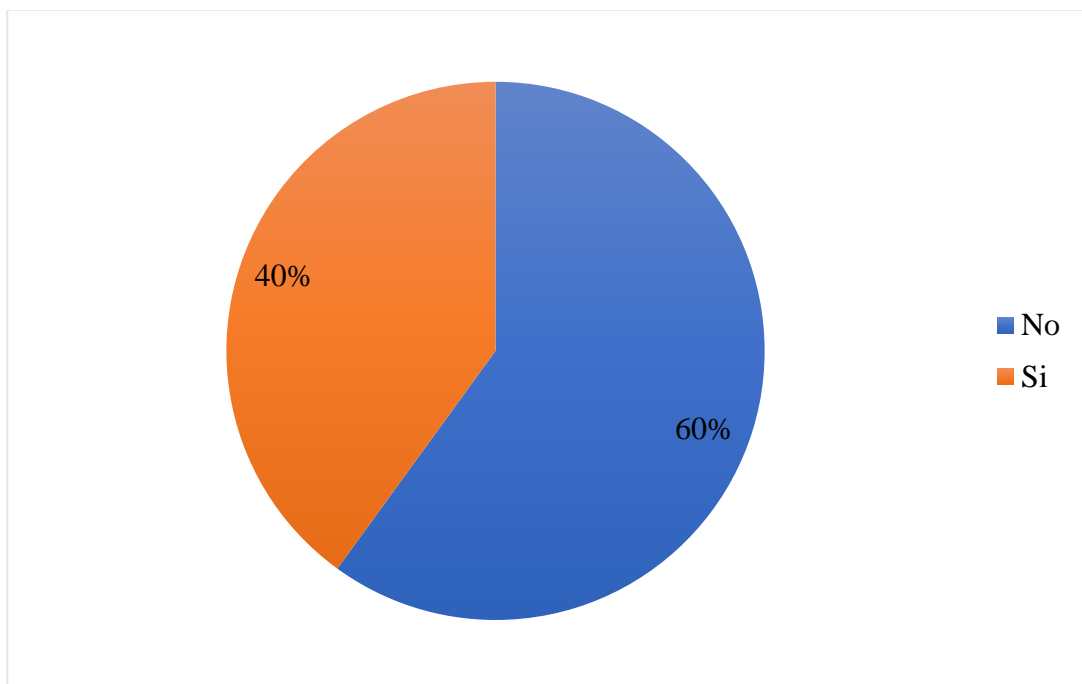


Figura 8. Desempeño laboral antes y después del teletrabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, un 60% consideran que su desempeño No ha sido el mismo en la modalidad de teletrabajo, el 16% indico que Sí. Es decir, el 60% que representan la mayor parte de los encuestados no están teniendo el mismo desempeño de manera virtual que presencial. Esta tendencia es descendente por el desempeño laboral antes y después del teletrabajo. Con los resultados anteriores se concluye que el teletrabajo no es viable, en virtud del alto porcentaje de personas que no perciben el mismo desempeño laboral antes y después del teletrabajo.

Pregunta No. 9 ¿Recibe asesoría o apoyo de los miembros de otros departamentos cuando se le solicita?

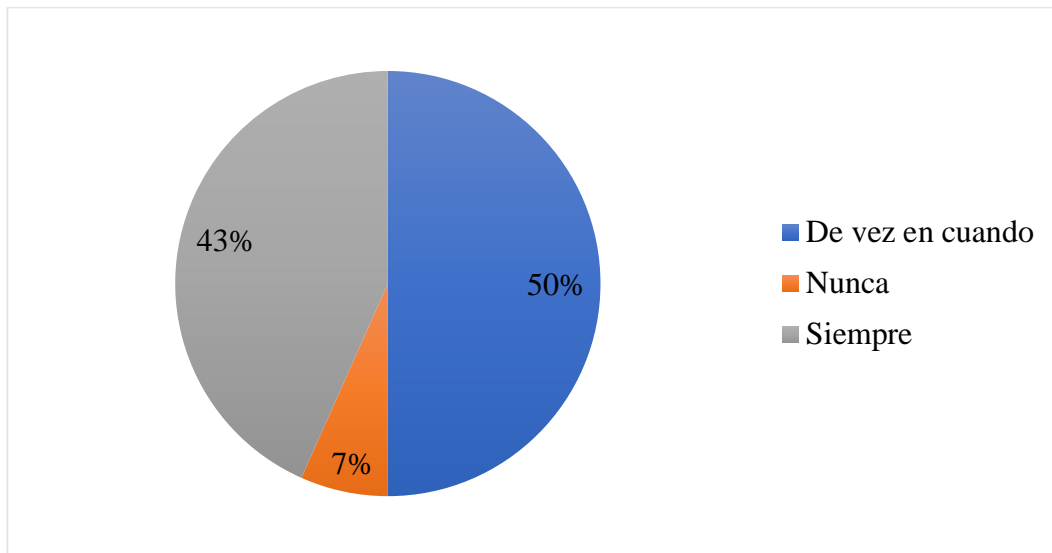


Figura 9. Asesoría y apoyo por parte de otros departamentos de la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, un 50% reciben asesoría y apoyo por parte de otros departamentos de la organización de vez en cuando, el 43% indicaron que siempre y solamente el 7% Nunca. Esto significa que, hay un alto índice de personas que están percibiendo apoyo de parte de otros departamentos; por lo que, la tendencia es ascendente. Por lo anterior se concluye que el teletrabajo es viable ya que existe un alto porcentaje de personas que perciben apoyo en sus solicitudes.

Pregunta No. 10 ¿La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador?

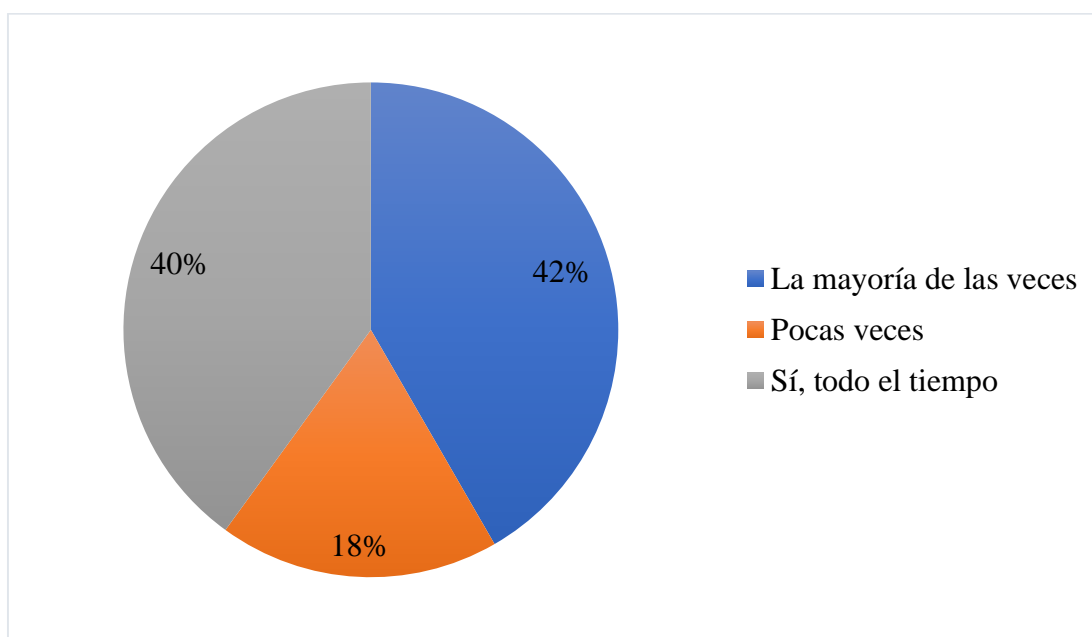


Figura 10. Flexibilidad de la organización frente a necesidad del colaborador.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, un 42% perciben La mayoría de las veces a la empresa flexible frente a las necesidades que tienen como trabajadores, el 40% indico que Si, todo el tiempo y el 18% pocas veces. Esto significa que, hay un alto índice de personas que están percibiendo flexibilidad de la organización frente a la necesidad del colaborador; por lo que, la tendencia es ascendente. Por lo anterior se concluye que el teletrabajo es viable ya que existe un alto porcentaje de personas que perciben flexibilidad de parte de la organización.

Pregunta No. 11 ¿Recibo reconocimiento por mi trabajo y cumplimiento de mis KPIs?

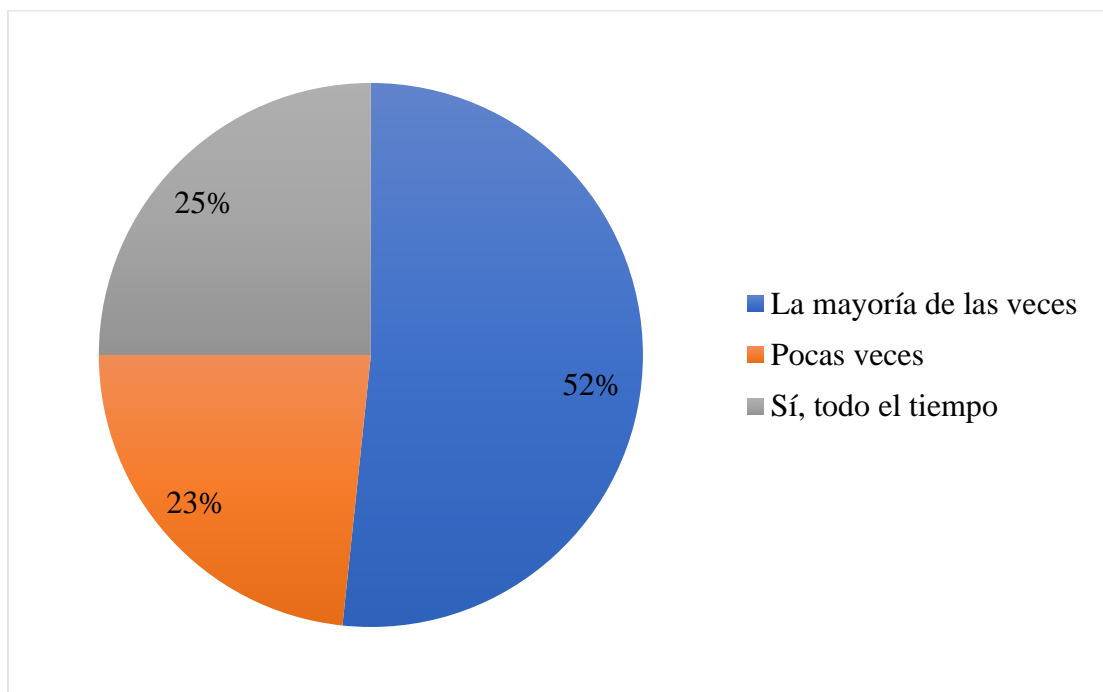


Figura 11. Reconocimiento por cumplimiento de KPIs.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, un 52% consideran que reciben reconocimiento por su trabajo y cumplimiento de KPIs. La mayoría de las veces, el 25% indicó que Sí, todo el tiempo y el 23% pocas veces. Es decir, el 52% que representan la mayor parte de los encuestados consideran que reciben reconocimiento por su trabajo y cumplimiento de KPIs. La mayoría de las veces. Esta tendencia es descendente por el reconocimiento por cumplimiento de KPIs. Con los resultados anteriores se concluye que el teletrabajo no es viable, en virtud del alto porcentaje de personas que no perciben el reconocimiento por cumplimiento de KPIs.

Pregunta No. 12 ¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos en la modalidad de teletrabajo?

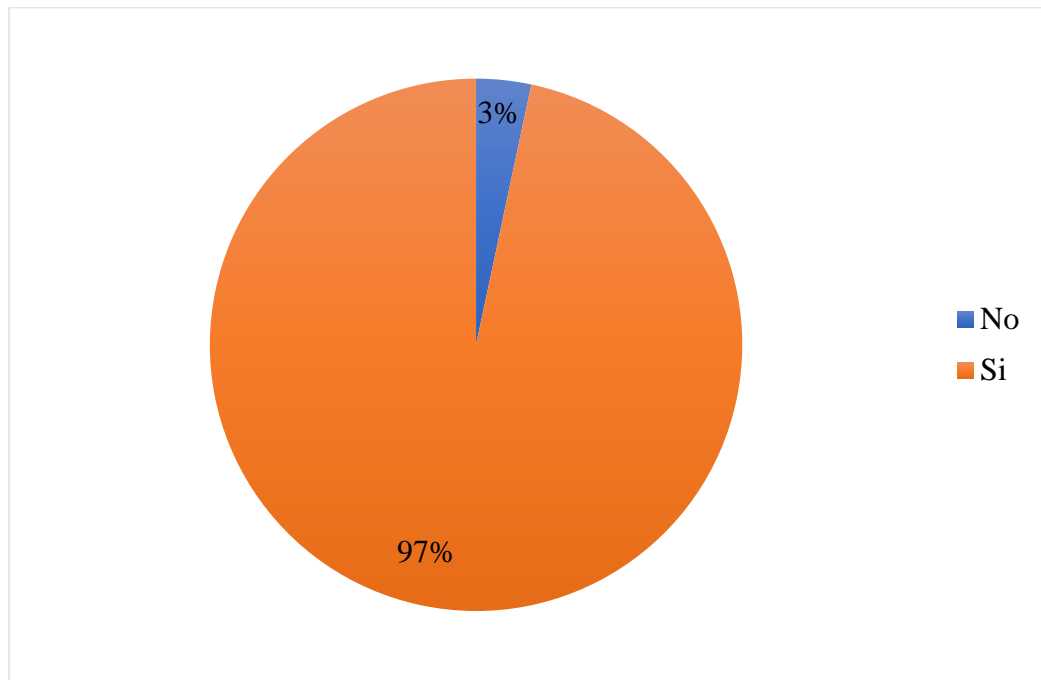


Figura 12. Desarrollo de habilidades, aptitudes en la modalidad de teletrabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 97% de los encuestados Si tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos en la modalidad de teletrabajo, y solamente el 3% No. Esta tendencia es ascendente en vista que la mayoría de los encuestados tienen oportunidad de desarrollar habilidades, aptitudes y conocimientos en la modalidad de teletrabajo. Por lo que se concluye que teletrabajo es viable.

Pregunta No. 13 ¿Conoce las diferencias contractuales que existen en el teletrabajo vs el trabajo presencial en esta empresa?

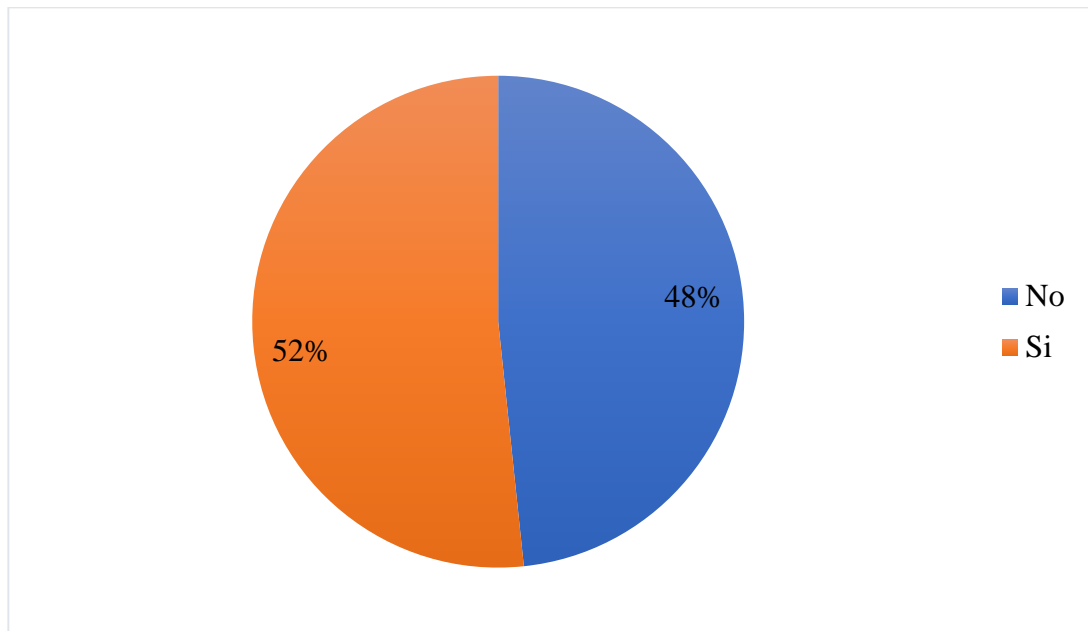


Figura 13. Conocimiento de los colaboradores de las diferencias contractuales entre modalidades.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 52% de los encuestados Si tiene conocimiento de las diferencias contractuales entre teletrabajo y trabajo presencial, mientras que el 48% No. Esta tendencia es ascendente en vista que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento de las diferencias contractuales entre modalidades.

Pregunta No. 14 ¿La empresa tiene formas de ofrecer opciones de alivio para incapacidades médicas que usted conozca?

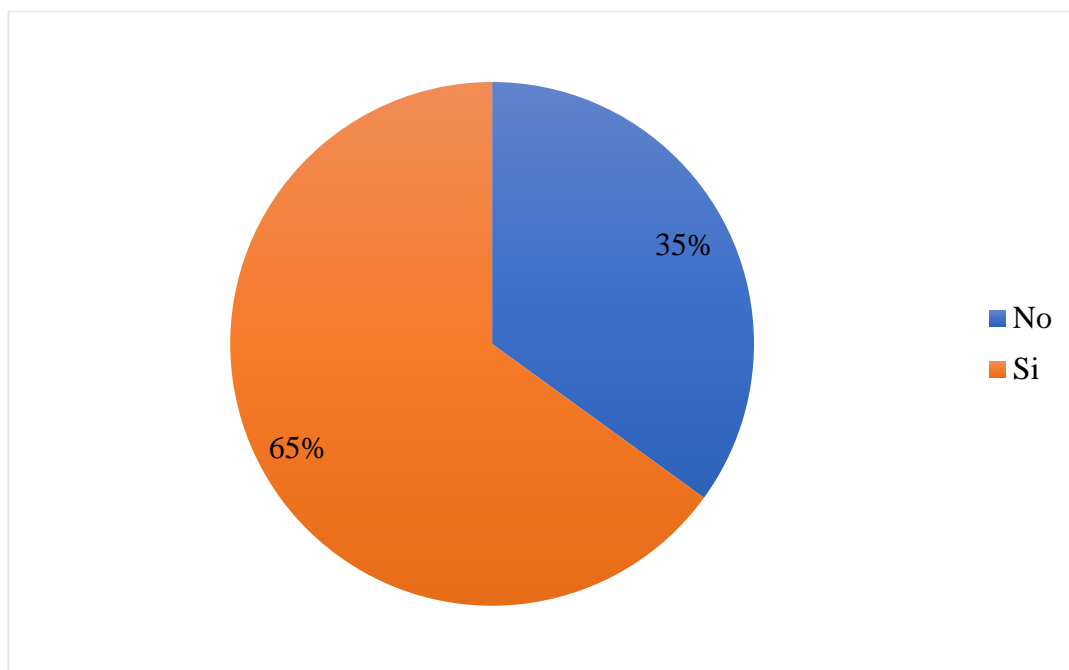


Figura 14. Adaptación de canales de recepción de incapacidades medicas por parte de la organización.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 65% de los encuestados Si tiene opciones de alivio para incapacidades médicas, el 35% No. Esta tendencia es ascendente en vista que la mayoría de los encuestados tienen recepción de incapacidades medicas por parte de la organización.

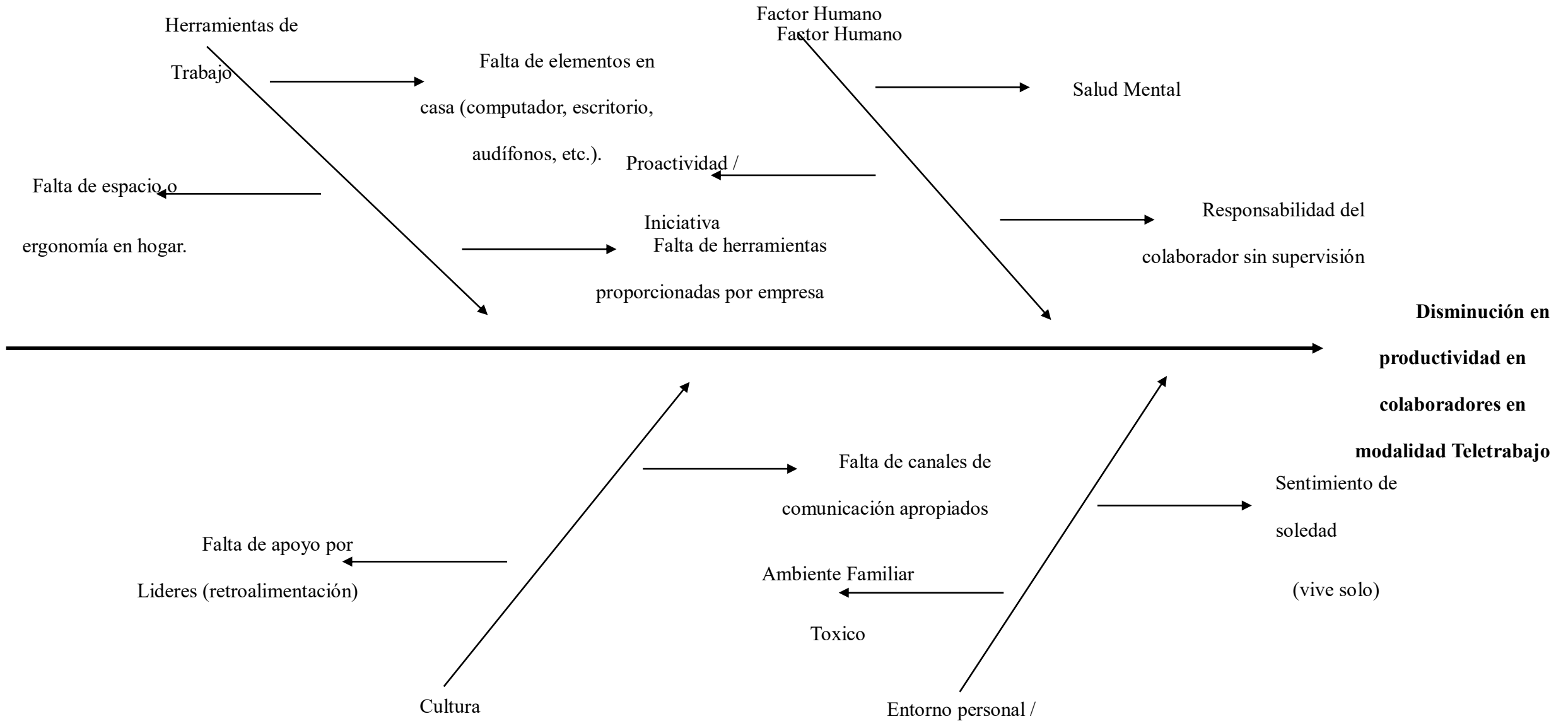
Datos Demográficos de Población

En relación con población que se logró encuestar, se recolectaron un total de 61 encuestas entre esas, los datos demográficos son los siguientes:

1. Género: 41 femeninos y 19 masculinos.
2. Educación: 4 secundaria, 45 pregrado y 11 postgrado.
3. Edad: 13 entre 18 a 28 años, 34 entre 29 a 38 años, 12 entre 39 a 48 años y 1 entre 49 a 58 años.

4. Ocupación: 2 no laboran ni estudian, 11 estudian y laboran, 11 solamente laboran y 3 solamente estudian.

4.2 Diagrama de Ishikawa con efecto positivo



4.3 Análisis estadístico

4.3.1 Medidas de tendencia central

Las medidas de tendencia central son los puntos de referencia de interpretación de información analítica sobre la recolección de datos de las encuestas, por lo que la información recolectada de tres áreas de enfoque que sería la satisfacción de adoptar el teletrabajo como método de trabajo, el reconocimiento por cumplir las metas en el trabajo y las oportunidades de crecimiento y de desarrollo de habilidades y competencias. Tomando estos factores en cuenta se analiza lo siguiente:

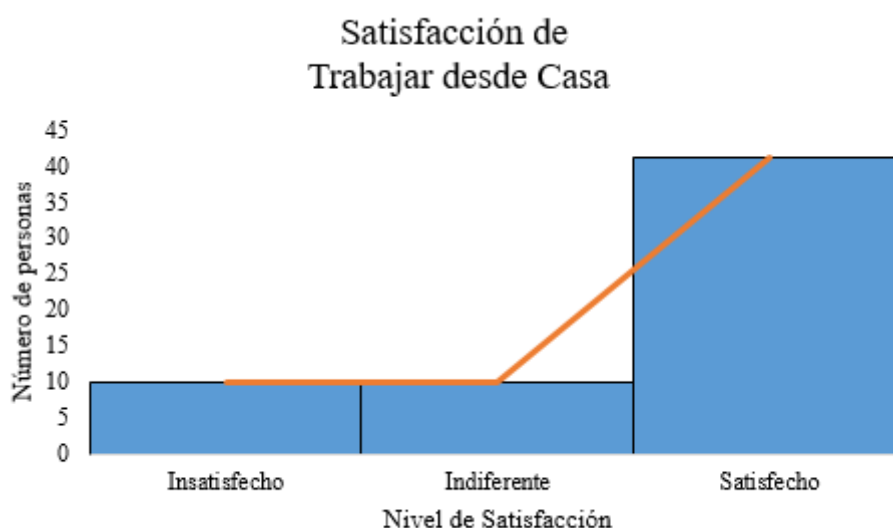


Figura 15. Histograma de frecuencias de personas que se encuentran satisfechas con la modalidad de teletrabajo

El promedio de las personas encuestadas, si están satisfechas con el concepto de trabajar desde su hogar o fuera del área asignado de trabajo como la oficina. Las opciones pueden representadas de la siguiente forma 1 (insatisfecho), 2 (indiferente) y 3 (satisfecho), el promedio es de 2.5 y la mediana es de 3 el cual represente que es el lugar que la persona se posiciona en el grupo y donde apunta la tendencia central.

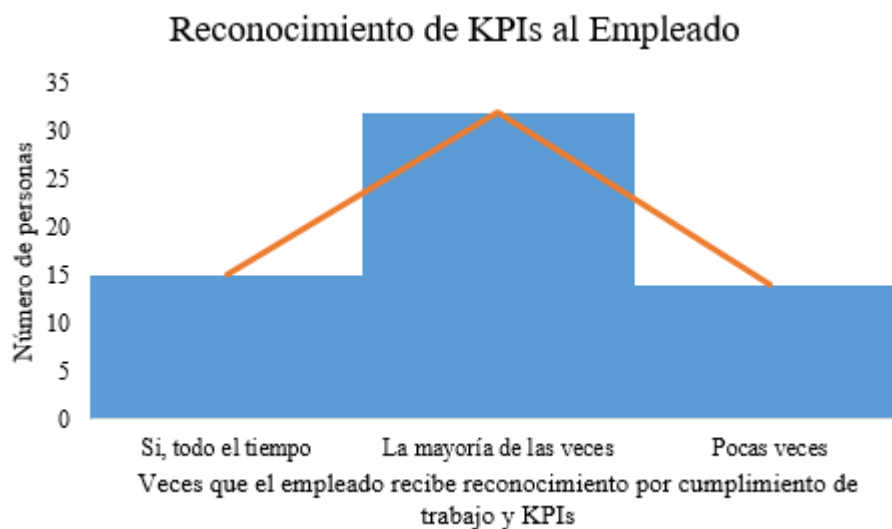


Figura 16. Histograma de frecuencias de personas que reciben reconocimiento por el cumplimiento de su trabajo y KPIs.

El promedio de las personas encuestadas puede afirmar que reciben reconocimiento por el cumplimiento de su trabajo y de los KPIs. Las opciones pueden representadas de la siguiente forma 1 (si), 2 (la mayoría de las veces) y 3 (pocas veces), de 61 encuestas el promedio es de 1.98 y la mediana de 2 lo cual indica que la mayoría de las personas si reciben reconocimiento por su trabajo.

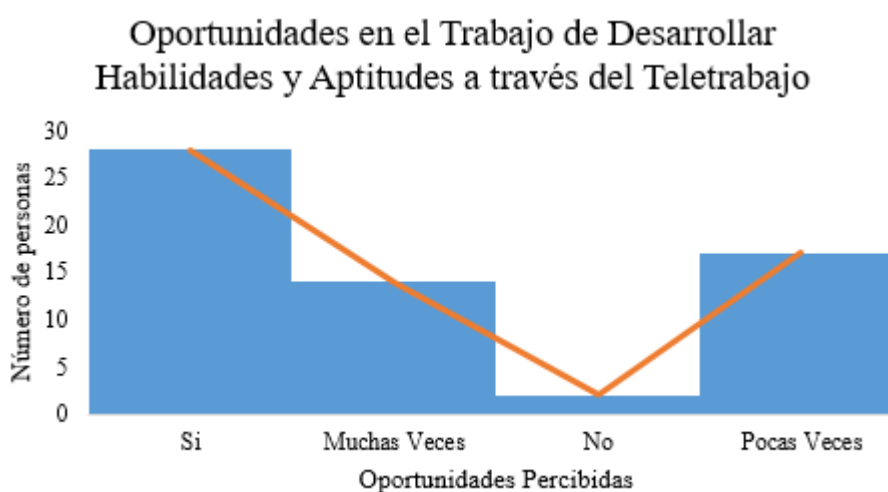


Figura 17. Histograma de frecuencias de personas que tienen oportunidades de desarrollar habilidades y aptitudes en el trabajo por medio de la modalidad del teletrabajo.

El promedio de las personas afirma que existen oportunidades de desarrollar sus habilidades y aptitudes a través del teletrabajo. El promedio es de 2.27 y la mediana de 3 lo cual indica que la mayoría de las personas encuestadas si están en posiciones donde pueden desarrollar sus aptitudes. El promedio se basa en que cada respuesta se representa de la siguiente forma 1 (si), 4 (muchas veces), 2 (no) y 4 (pocas veces).

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos a través del instrumento de recolección de datos aplicados a las personas que actualmente están realizando sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo domiciliario, y con el fin de conocer el nivel de satisfacción de estos, se presentan las siguientes conclusiones:

- a. El 67% de los encuestados están satisfechos con los procesos y organización para trabajar desde casa, mientras que un 17% están insatisfechos. Se puede concluir entonces, que la modalidad de teletrabajo tiene un alto grado de aceptación y esto lo hace lo hace una opción muy interesante para el desarrollo de las organizaciones en mercados globalizados.
- b. Considerando que el 70% de los encuestados están claros con la definición de sus funciones para desempeñar sus labores en modalidad de teletrabajo, se puede concluir que los líderes están transmitiendo bien la información de todos los requerimientos y gestiones a realizar en las tareas diarias.
- c. En cuanto a los retos que enfrentan los colaboradores con el teletrabajo un 30% manifestó que las distracciones del hogar es el mayor o el más grande, lo que esto revela es que los colaboradores en este punto se ven en el gran dilema entre dedicar tiempo a las tareas del hogar, compartir con sus familiares y realizar todas las actividades pendientes de la oficina.

- d. La gran mayoría de los encuestados el 52% consideran que reciben reconocimiento por su trabajo y cumplimiento de KPIs La mayoría de las veces. Este es un aspecto positivo, ya que brinda al colaborador oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos en la modalidad de teletrabajo son algunos de los factores que están motivando a las personas a la productividad y una calidad de vida laboral.

5.2 Recomendaciones

- a. Considerando el alto grado de aceptación del teletrabajo, se recomienda a las organizaciones brindar la importancia debida de la relación entre la productividad, practicidad y calidad de vida laboral de la modalidad del teletrabajo. A raíz de todo lo vivido con la pandemia en el año 2020 son muchos los motivos que confirman que el teletrabajo es una tendencia que llego para quedarse y por sus bondades y grandes beneficios seguirá creciendo.
- b. Los resultados muestran claridad con la definición de las funciones para desempeñar de buena manera las tareas en la modalidad de teletrabajo. Se recomienda siempre apostar por la innovación y en cuanto a los líderes asumir desafíos para mantener la unidad y productividad de sus colaboradores sin considerar la ubicación de cada colaborador como una limitante.
- c. Se recomienda estandarizar procesos, establecer tiempos de entregas y reuniones de seguimiento para lograr un enfoque oportuno y una organización en la agenda del colaborador, para de esta manera evitar que las distracciones que perjudiquen la productividad.
- d. Es fundamental mejorar y focalizar esfuerzos para reconocer el cumplimiento de trabajo y KPIs ya que el 48% de los encuestados no reciben reconocimiento, pero para el colaborador esto no lo es todo, por lo que se recomienda que la organización brinde

mejores herramientas que los empleados requieren para mejorar la calidad de servicio que el colaborador puede brindar, si esto sucede se sentirán más comprometidos, mejorando la calidad de su trabajo y la productividad.

Aplicabilidad

En virtud de nuestro plan de acción como seguimiento de nuestro objetivo específico establecemos lo siguiente para Allied Global:

- Programa de Capacitación para Liderazgo en relación con cambios operativos, contractuales, financieros, y organizacionales por la modalidad de teletrabajo.
- Programa de Feedback de Gestión periódico por parte de los asesores telefónicos. Levantamiento de Encuesta 1 vez al mes.
- Levantamiento de Evaluación de Desempeño dentro y fuera de modalidad de teletrabajo. Enfoque 180 grados, colaborador y JIS.
- Programa de Comunicación dentro de la empresa para mantener el contacto directo con los empleados a través de correos semanales.
- Habilitar Canales de Comunicación directos con el departamento de RH para que los asesores telefónicos tengan el acercamiento inmediato en una necesidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. Martinez. (1995). *Se entiende por fuente todo vestigio o fenómeno que suministre una noticia, información o dato.*
- Alonso, Maria. (s. f.). *TELETRABAJO Y SALUD: UN NUEVO RETO PARA LA PSICOLOGÍA*. Universitat Jaume I de Castellón.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Banco Mundial de Honduras. (2020). *El Banco Mundial en Honduras*. Honduras: panorama general. <https://www.bancomundial.org/es/country/honduras>
- Baquadano, Kleymer. (2018, diciembre 2). *Call Centers, generan mas de 130k empleos*.
<https://www.laprensa.hn/sanpedro/1238728-410/call-centers-generaron-13000-puestos-trabajo-ano-2018-san-pedro-sula>
- Cachanosky, I. (s. f.). *EFICIENCIA TÉCNICA, EFICIENCIA ECONÓMICA Y EFICIENCIA DINÁMICA*. 30.
- Charouse, Kate. (2018). *Los Milenios*.
- Colombo, D. (2020). *Teoria de Nash o del Juego*.
<https://www.iprofesional.com/management/314992-teoria-de-nash-y-teletrabajo-una-guia-practica-para-que-todos-ganen>
- Consortium Legal. (2020). *Honduras: Suspensión de Contratos Individuales de Trabajo por causa del COVID-19 en Honduras*. 1, 50. <https://consortiumlegal.com/honduras-suspension-de-contratos-individuales-de-trabajo-por-causa-del-covid-19-en-honduras/>
- Constitucion de la Republica. (1982). *CONSTITUCION POLITICA*.
- Cristina Civit Alaminos, & Marc Merlos, M. (2000). *Implantación del teletrabajo en la empresa* (Ediciones Gestión 2000).
- de Luis Carnicer, M. P., Perez, M., & Martinez, A. (2005). Teletrabajo y teorías organizativas análisis empírico de su viabilidad y difusión potencial. : : *Revista*

Europea de dirección y economía de la empresa, 14. : Revista europea de dirección y economía de la empresa.

Disposiciones normativas sobre el teletrabajo en los países CLAD como consecuencia de la Pandemia. (2020). <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/05/Teletrabajo-PM-CLADv2.pdf>

Duarte, Ricardo. (2020, marzo 23). *COVID-19: Disposiciones Legales en Honduras*. <https://garciabodan.com/covid-19-disposiciones-legales-en-honduras/>

Estrada, V. (2019). *Indice de Desarrollo Humano, IDH: En Honduras aún hay desigual y pobreza generacional*. <https://tiempo.hn/idh-en-honduras-aun-hay-desigual-y-pobreza-generacional/>

Estrategia y Negocios. (2019). *Honduras: Una nueva ley regulará el teletrabajo*. <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%C3%A1-el-teletrabajo>

Galdames, Jose. (2020). *Agenda Ambiental de Honduras*. http://www.miambiente.gob.hn/media/adjuntos/pdf/sinia/2018-01-30/20%3A57%3A00.102436%2B00%3A00/Agenda_Ambiental_2017.pdf

Gordo, Manuel. (2009). *Nuestros Servicios Allied Global*. <http://www.alliedglobalbpo.com/our-service.php>

Gutiérrez, Daniel. (2009). *Teletrabajo: Una aproximación al tema y la experiencia en el Poder Judicial*. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. <https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/teletrabajo.pdf>

Hondurasa, Tecoloco. (2020, enero 7). *Rangos salariales en el área de Call Center en Honduras*. <https://www.tecoloco.com.hn/blog/rangos-salariales-en-el-area-de-call-center-en-honduras.aspx>

INE. (2020). *ENCUESTA PERMANENTE DE HOGARES DE PROPÓSITOS MÚLTIPLES*.

- Kesl, Charlotte. (2020, junio 9). El teletrabajo no es una opción para los pobres, los jóvenes y las mujeres. *ONU*. <https://news.un.org/es/story/2020/07/1477181>
- Kogi, Kazutaka. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Organización Mundial de la Salud,.
(https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- LEY GENERAL DEL AMBIENTE, DECRETO No. 104—93*. (s. f.).
https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/ver_documento.php?uid=NTk1NjM4OTM0NzYzNDg3MTI0NjE5ODcyMzQy
- Más de 125 mil trabajadores en Honduras podrían ser despedidos por secuelas del coronavirus*. (2020). <https://confidencialhn.com/mas-de-125-mil-trabajadores-en-honduras-podrian-ser-despedidos-por-secuelas-del-coronavirus/>
- Nilles, Jack M., C. J., F. Roy. (s. f.). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff* (1.^a ed., Vol. 15).
- Norberto Chaves “*La imagen corporativa*”. (s. f.). 11.
- Rodriguez, Dagoberto. (2020). Covid y desempleo afectación de estudiantes universitarios. *SmartCon*. <https://smartcom.hn/desempleo-ante-covid-19-seis-de-cada-diez-estudiantes-son-afectados-en-su-economia/>
- Sanchez, A. V. (2012). *TELETRABAJO EN HONDURAS RETOS, OPORTUNIDADES*.
- Schwab, Klaus. (2020). *The Global Competitiveness Report*. World Economic Forum.
http://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf
- Shill, Walt. (Edición 8). *Claves para poner la volatilidad de su parte*.
https://wp.issuu.com/america-empresarial/docs/edicion_8/11
- Situación actual de las TIC en Honduras*. (s. f.). AGENDA DIGITAL DE HONDURAS 2014-2018. <http://agendadigital.hn/wp-content/uploads/2013/12/02-situacionTic.pdf>

UNAH, B. I. (2019). *Mercado laboral y crecimiento económico: Comportamiento del mercado laboral en el año 2019.*

Vivus, Finance. (2020). *Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.* Microdinero.
[https://www.vivus.es/blog/economia-de-hoy/pros-contras-del-teletrabajo,](https://www.vivus.es/blog/economia-de-hoy/pros-contras-del-teletrabajo)

ANEXOS

Tabla 4.1 Anexo 1. Instrumento de recolección de información

1. Qué tan satisfecho(a) esta con los procesos y organización para trabajar desde casa?	
Satisfecho	<input type="text"/>
Indiferente	<input type="text"/>
Insatisfecho	<input type="text"/>
2. En comparación a los primeros meses del año, ¿se siente entusiasta o apático respecto a trabajar desde casa?	
Apático	<input type="text"/>
Entusiasta	<input type="text"/>
Ninguno de los dos	<input type="text"/>
3. ¿Siente que sus funciones han sido definidas de manera clara para el desempeño de su labor en la modalidad de teletrabajo?	
Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>
4. ¿Cuáles considera usted que es el mayor reto a los que se enfrenta con el teletrabajo?	
Aislamiento social	<input type="text"/>
Conectividad a internet	<input type="text"/>
Cuidado de niños	<input type="text"/>
Cumplimiento de un horario regular	<input type="text"/>
Disminución de ingresos económicos	<input type="text"/>
Distracción en el hogar	<input type="text"/>
Espacio físico para trabajar	<input type="text"/>
Falta de herramientas o información	<input type="text"/>

5. ¿Cuenta con el equipo y espacio necesario para realizar su trabajo?	
Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>
6. ¿Qué tan seguido cumple con el horario regular de trabajo en casa?	
Casi nunca	<input type="text"/>
La mayoría de los días	<input type="text"/>
Todos los días	<input type="text"/>
7. ¿Ha recibido retroalimentación justa y confiable de su líder en la modalidad de teletrabajo?	
De vez en cuando	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>
Siempre	<input type="text"/>
8. ¿Considera que su desempeño ha sido el mismo en la modalidad de teletrabajo y presencial?	
Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>
9. ¿Recibe asesoría o apoyo de los miembros de otros departamentos cuando se le solicita?	
De vez en cuando	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>
Siempre	<input type="text"/>
10. ¿La empresa es flexible frente a las necesidades que tiene como trabajador?	
La mayoría de las veces	<input type="text"/>
Pocas veces	<input type="text"/>
Si, todo el tiempo	<input type="text"/>
11. ¿Recibo reconocimiento por mi trabajo y cumplimiento de mis KPIs?	
La mayoría de las veces	<input type="text"/>
Pocas veces	<input type="text"/>
Sí, todo el tiempo	<input type="text"/>
12. ¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos en la modalidad de teletrabajo?	

Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
13. ¿Conoce las diferencias contractuales que existen en el teletrabajo vs el trabajo presencial en esta empresa?		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	
14. ¿La empresa tiene formas de ofrecer opciones de alivio para incapacidades médicas que usted conozca?		
Si	<input type="checkbox"/>	
No	<input type="checkbox"/>	