

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN

DEPARTAMENTO DE BANCA PRIVADA,

BAC CREDOMATIC

SUSTENTADO POR:

PRADY JAZEL TORRES LOPEZ 31051170

JOSE ISMAEL CASTILLO ROSA 10421327

PREVIA INVESTIDURA

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2021

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

DR. MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

LICDO. ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

ARQ. DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ

DIRECTORA ACADÉMICO CEUTEC

LICDA. IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA

TEGUCIGALPA

HONDURAS, C.A

AGOSTO, 2021

**ANÁLISIS DE LAS IMPLICACIONES QUE TIENE EL
TELETRABAJO EN LA CONCILIACIÓN DE SU VIDA LABORAL Y
FAMILIAR DE LOS EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE
BANCA PRIVADA DE TEGUCIGALPA Y SAN PEDRO SULA DE
BAC CREDOMATIC HONDURAS**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS
EXIGIDOS PARA OPTAR AL TITULO DE:
LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS**

ASESOR:

LIC. ELIZABETH PEREZ VARELA

TERNA EVALUADORA:

LIC. FIEDKA DAYANARA RUBIO

LIC. DIGNA DOLORES COELLO

LIC. SONIA PAOLA OYUELA

TEGUCIGALPA

HONDURAS, C.A

OCTUBRE, 2021

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS.....	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivo Específico	3
III. MARCO CONTEXTUAL	4
3.1. Generalidades de la Empresa	4
3.1.1 Propósito organizacional	4
3.1.2 Valores	4
3.1.3 Historia	4
3.2. Descripción del Departamento /Unidad.....	7
3.3. Antecedentes del problema	8
3.3.1 Enunciado / planteamiento del problema	8
3.3.1.1 Definición del Problema	8
3.3.1.2 Enunciado del Problema	9
3.3.1.3 Formulación del Problema.....	10
3.3.2. Justificación.....	10
IV. MARCO TEORICO	12
4.1 Concepto General de Teletrabajo	13
Figura #1: Estructura del Teletrabajo	14
4.2 Características del Teletrabajo	17
4.3 Conceptos Importantes	18
V. METODOLOGIA	21
5.1 Población y Muestra.....	21
5.2 Técnicas e instrumentos utilizados.....	22
5.2.1 Metodología.....	22
5.2.1.1 Generalidades de la Encuesta	22
5.2.1.2 Plazo para recopilación de respuestas	23
5.2.1.3 Universo, tasa de respuesta y caracterización de la muestra	23
5.2.1.4 Enfoque metodológico de la encuesta	23
5.2.1.5 Encuesta.....	24
5.3 Fuentes de Información	27
5.3.1 Fuentes de información primaria.....	27

5.3.2 Fuentes de información secundaria	27
5.4 Cronología de trabajo.....	27
VI. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO.....	29
VII. CONCLUSIONES.....	33
VIII. RECOMENDACIONES	34
APÉNDICES	36
Figura # 3: Gráfico 2 – Nivel académico	37
Figura # 4: Gráfico 3 – Género	38
Figura # 5: Gráfico 4 – Zona Geográfica	39
Figura # 6: Gráfico 5 – Estado Civil.....	40
Figura # 7: Gráfico 6 – Modalidad Laboral.....	41
Figura # 8: Gráfico 7 – Factores Motivacionales.....	42
Figura # 9: Gráfico 8 – Factores Motivacionales.....	43
Figura # 10: Gráfico 9 – Factores Motivacionales.....	44
Figura # 11: Gráfico 10 – Factores Motivacionales.....	45
Figura # 12: Gráfico 11– Liderazgo en Pandemia.....	46
Figura # 13: Gráfico 12 – Factores que Afectan Productividad	47
Figura # 14: Gráfico 13 – Factores que Afectan Productividad	48
Figura # 15: Gráfico 14 – Factores que Afectan Productividad	49
Figura # 16: Gráfico 15 – Factores que Afectan Productividad	50
Figura # 17: Gráfico 16– Trabajo Terminado	51
Figura # 18: Gráfico 17 – Balance de Vida	52
Figura # 19: Gráfico 18– Vida Familiar.....	53
Figura # 20: Gráfico 19– Vida Familiar.....	54
Figura # 21: Gráfico 20 – Pausas Activas.....	55
Figura # 22: Gráfico 21– Espacio Adecuado.....	56
Bibliografía.....	57

RESUMEN EJECUTIVO

El presente desarrollo de proyecto, tiene como objetivo analizar las implicaciones del teletrabajo en relación a la conciliación en la vida laboral y familiar del personal del departamento de Banca Privada de Tegucigalpa y San Pedro Sula de **BAC CREDOMATIC HONDURAS**, una de las instituciones líderes en el país dedicada al rubro de la banca privada, la cual presenta alrededor de 70 años de experiencia, y particularmente en nuestro país y la región centroamericana, inicia operaciones en la década de 1990 ofreciendo servicios bancarios y crediticios.

Esta iniciativa de estudio surge a partir de la pandemia originada en el año 2020, específicamente en Honduras en el mes de marzo, tomando por sorpresa a toda la nación y a cada sector, económico, comercial, empresarial, banca, salud, gubernamental, etc., mostrando las debilidades y vulnerabilidad ante la problemática, es decir, nadie contaba con una preparación previa ante tal situación, ni a nivel de idea.

A partir de ello, las empresas edifican procesos y procedimientos para hacerle frente a la problemática, obligando a los colaboradores a adaptarse a lo largo del proceso; se explica el presente análisis en la Empresa como sigue:

Capítulo I, como introducción una breve reseña sobre el inicio de la pandemia en el país y el enfoque hacia la misma a través del teletrabajo e inmediatamente después se definen los objetivos del presente estudio en el Capítulo II.

El Capítulo III inicia con la investigación y reseña sobre la naturaleza, rubro, historia y estructura organizacional de la empresa en cuestión **BAC CREDOMATIC**.

En el Capítulo IV el marco teórico ofrece una familiarización sobre definiciones y conceptos a plantear a lo largo del documento, para posteriormente ahondar en el análisis del tema a través de la metodología utilizada, su explicación y descripción, en el Capítulo V.

Y finalmente, el Capítulo VI describe brevemente la cronología del trabajo elaborado, con las conclusiones pertinentes en el Capítulo VII y recomendaciones sobre el tema dirigidas a la empresa, planteadas en el Capítulo VIII.

I. INTRODUCCIÓN

A inicios del año 2020 pudimos observar, y algunos vivir de primera mano, los cambios sin precedentes y drásticos que se dieron en la economía mundial y en el mundo, en todos sus aspectos incluyendo la manera de trabajar. A medida que se establecieron las medidas de bioseguridad en el país, las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre y cuando se dieran las condiciones para poder hacerlo y las empresas adoptaran medidas que posibilitaran dicha opción. No todas las empresas estaban familiarizadas con este tema del teletrabajo, pero para poder subsistir en el mercado debieron implementar estas medidas, por lo que crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo masivo más extenso de la historia tanto de nuestro país como del mundo.

El teletrabajo lo podemos definir como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound y OIT, 2019) (Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar, 2019). En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador. Es importante mencionar que el teletrabajo debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador, acordando el lugar de trabajo (en el domicilio del trabajador o en otro lugar) y además deberán establecerse otros aspectos los cuales deben de aclararse de antemano, tales como, el horario de trabajo, los canales y formas de comunicación que se deberán utilizar, la labor o funciones específicas que debe realizar tanto el patrono como el empleado, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada.

El teletrabajo permite a los empleados poder contar con un horario más flexible y la libertad de poder trabajar fuera de las instalaciones del empleador, haciendo que estos puedan desempeñarse de una manera más tranquila y puedan rendir de una mejor manera. Sin embargo, también puede conllevar riesgos que deben preverse y prevenirse, como el aislamiento (en particular para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo, pudiendo ocasionar problemas de salud tanto mental como físicos.

Por lo anterior expuesto, se realiza un análisis de las implicaciones que tiene el teletrabajo en la productividad de los empleados, así como también como estos pueden conciliar su vida laboral junto con su vida familiar diaria, y que acciones toman tanto las empresas como los mismos empleados para no verse afectados tanto en su vida personal como en su carrera profesional.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar las implicaciones que tiene el teletrabajo en la conciliación de su vida laboral y familiar de los empleados del departamento de Banca Privada de Tegucigalpa y San Pedro Sula Bac Credomatic Honduras.

2.2. Objetivo Específico

- Medir el grado de aceptación a la modalidad de Teletrabajo que tiene cada empleado que labora en el Departamento de Banca Privada de BAC CREDOMATIC en Tegucigalpa y San Pedro Sula.
- Definir cuáles son los principales problemas que afronta el personal del departamento de Banca Privada de Tegucigalpa y San Pedro Sula BAC CREDOMATIC HONDURAS en la modalidad de teletrabajo y cuáles son sus efectos en su vida privada.
- Identificar cuáles son los principales retos que afronta el personal de teletrabajo en relación a conciliar en su vida familiar y con sus funciones diarias.
- Descubrir si los empleados del departamento de Banca Privada de Tegucigalpa y San Pedro Sula de BAC CREDOMATIC HONDURAD sienten cambios en el liderazgo de sus jefaturas.

III. MARCO CONTEXTUAL

3.1. Generalidades de la Empresa

3.1.1 Propósito organizacional

En BAC Credomatic trabajamos de una manera ágil, simple e innovadora cultivando relaciones leales y duraderas con nuestros clientes, de manera sostenible a través de todos los productos y servicios digitales, dejando una huella positiva en cada uno de los países donde operamos.

(Bac Credomatic, s.f.)

3.1.2 Valores

Dentro de los valores que cuenta la empresa BAC-Credomatic, podemos encontrar los siguientes:

- Integridad
- Respeto
- Excelencia
- Responsabilidad
- Innovación

3.1.3 Historia

BAC Credomatic es una organización con casi 70 años de experiencia que ofrece productos y servicios financieros a 3.8 millones de clientes en toda la región, los que son atendidos por casi 20.000 colaboradores. La compañía inició sus operaciones un 5 de julio de 1952 con la fundación del Banco de América en Nicaragua transformándose en un pionero del negocio de tarjetas de crédito en la región. De forma gradual abrió operaciones en cada uno de

los países, hasta que en la década de los '90 se convirtió en el primer Grupo Financiero con presencia en toda Centroamérica. (Nuestra Empresa, 2021)

En la actualidad, la integración con Grupo Aval de Colombia, a través de su subsidiaria Banco de Bogotá, permite ofrecer productos de mayor valor agregado, compartir experiencias, aprovechar mejores prácticas y coincidir en una visión de negocio, lo que hace que BAC Credomatic continúe apostando por el mejoramiento continuo, la excelencia y la innovación. Los productos y servicios de BAC Credomatic están diseñados para satisfacer las necesidades de cada uno de sus clientes. Atentos al entorno de cambio y evolución permanente, se ha desarrollado una banca digital que en la actualidad es utilizada por más de 1.6 millones de clientes de forma regular.

El rigor y la gestión responsable del negocio, alineado a los ejes de sostenibilidad de prosperidad, persona y planeta, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, le han permitido a BAC Credomatic contribuir con el crecimiento económico e impactar la calidad de vida de numerosas familias centroamericanas. (Bac Credomatic, 2019).

Productos y servicios que brinda

- Tarjetas de crédito personales y corporativas
- Préstamos para Pymes
- Mi POS
- Transferencias nacionales e internacionales
- E-Commerce
- Banca Digital
- Préstamos Hipotecarios y de Vehículos
- Mipromo
- Viajes Credomatic

Reconocimientos Internacionales

Durante 2020 recibimos 27 premios internacionales.



Estrategia Bac Credomatic

Crecimiento con innovación

Alcanzar resultados más amplios y mejores para nuestros públicos de interés a través de la innovación constante.

Control operativo

Beneficiar a nuestros clientes y maximizar los ingresos al mismo tiempo que simplificamos nuestros procesos y aumentamos la eficiencia de nuestras operaciones.

Control de riesgo

Gestionar de manera integral los riesgos a lo largo de nuestras actividades diarias.

Canales digitales

Profundizar y mejorar las relaciones con nuestros clientes mediante la transferencia de procesos y servicios de canales tradicionales y experiencias digitales.

Cliente y sostenibilidad

Lograr la excelencia en la experiencia del cliente y el compromiso de los empleados para contribuir al crecimiento social y económico de nuestros clientes y la región.

3.2. Descripción del Departamento /Unidad

BAC CREDOMATIC HONDURAS, Departamento de Banca Privada.

La banca privada consiste en una gestión altamente profesionalizada y global del patrimonio de un cliente. Se trata de satisfacer las necesidades de inversión, planificación patrimonial, financiera y fiscal de personas o grupos familiares con un elevado patrimonio. Se dedica por tanto a tareas de asesoramiento financiero y gestión patrimonial. Para ello, se tienen en cuenta numerosas variables, para lo cual, es imprescindible hacer una buena perfilación del cliente.

3.3. Antecedentes del problema

En BAC CREDOMATIC se está observando que no todos los empleados del Departamento de Banca Privada que están bajo la modalidad de teletrabajo, rinden o cumplen con las funciones destinadas para su puesto de trabajo como lo realizaban de manera presencial, pero por cuestiones de bioseguridad y salvaguardar la integridad de sus empleados, no pueden volver a una modalidad 100% presencial, por lo que requiere analizar las condiciones que cuentan los empleados en la modalidad de teletrabajo para que estos generen mayor rentabilidad y productividad, acorde a las funciones establecidas, por lo que es necesario establecer un parámetro que determine que es lo que ocurre con estos empleados y como poder mejorar su rendimiento aun y cuando estén bajo el teletrabajo.

3.3.1 Enunciado / planteamiento del problema

3.3.1.1 Definición del Problema

La administración de los Recursos Humanos, en la actualidad que hemos estado viviendo a raíz de la pandemia del COVID 19 desde inicios del año pasado, ha venido a tomar dimensiones que nunca ha vivido, ya que ha tenido que establecer e implementar ciertas estrategias para poder combatir el contagio de este virus, mediante la aplicación de medidas de bioseguridad así como la implementación del teletrabajo en la mayoría de las empresas como una medida efectiva para combatir el contagio de su recurso humano. La planificación de recursos humanos se volvió una medida fundamental en toda empresa y se tuvieron que enfocar en atender ciertos factores vinculantes, positivos y negativos, para llevar a cabo esa transición de implementar la nueva modalidad de trabajo, como lo es hoy en día el teletrabajo.

Durante la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa de la mayoría de las empresas, en circunstancias normales, los beneficios que ofrece el teletrabajo incluye la reducción del tiempo

de desplazamiento, la posibilidad de que los empleados se enfoquen en sus tareas lejos de las distracciones que pueden encontrar dentro de la oficina y sobre todo, una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional de cada persona, al poder realizar sus funciones desde la comodidad de su casa. El teletrabajo permite a los empleados poder contar con un horario más flexible y la libertad de poder trabajar fuera de las instalaciones del empleador, haciendo que estos puedan desempeñarse de una manera más tranquila y puedan rendir de una mejor manera. Sin embargo, también puede conllevar riesgos que deben preverse y prevenirse, como el aislamiento (en particular para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo, pudiendo ocasionar problemas de salud tanto mental como físicos.

3.3.1.2 Enunciado del Problema

En la actualidad, el tema de teletrabajo y, en particular el trabajo en casa, ha cobrado importancia debido a la pandemia de la COVID-19, la cual provocó migrar de la oficina a puestos de trabajo remotos localizados en los hogares de los colaboradores. Uno de los aspectos que más influye en una organización a la hora de implementar el teletrabajo es la productividad ya que el teletrabajo es asociado a una mayor eficiencia y productividad de los teletrabajadores. En Bac Credomatic, en específico del departamento de Banca Privada. El proyecto que deseo realizar pretende analizar las implicaciones que tiene el teletrabajo en la conciliación de su vida laboral junto con su vida familiar diaria, ya que la pandemia hizo que hubiera una transición inesperada al trabajo remoto, el cual continuará, por esto se requiere indagar más sobre el efecto del teletrabajo en la productividad de los trabajadores y su diario vivir.

3.3.1.3 Formulación del Problema

De acuerdo a la información brindada por el Banco BAC CREDOMATIC, solicitan analizar las implicaciones que tiene el teletrabajo en la conciliación de su vida laboral y familiar de los empleados del departamento de Banca Privada de Tegucigalpa y San Pedro Sula de Bac Credomatic Honduras

Preguntas de investigación

Pregunta General

¿Cuáles son las implicaciones que tiene el teletrabajo en sus empleados y cómo afecta su desempeño laboral?

Preguntas Específicas

¿Cuáles son los principales problemas que afronta el personal en la modalidad de teletrabajo y cómo estos afectan en su rendimiento laboral?

Como empresa, BAC CREDOMATIC, ¿qué ideas tiene para afrontar los problemas que tiene el personal en la modalidad de teletrabajo para poder mejorar su rendimiento dentro de la empresa?

3.3.2. Justificación

Bac Credomatic es una organización financiera con casi 70 años de experiencia en ofrecer productos y servicios financieros a 3.8 millones de clientes en toda la región, los que son atendidos por casi 20,000 colaboradores. Uno de los objetivos principales radica en la innovación tecnológica brindada a sus clientes, por ende, se implementa esta innovación en sus empleados y procesos internos para brindar una mejor atención. Con la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 que obligó a millones de personas a trabajar desde casa para evitar la propagación del virus, se implementa la modalidad de teletrabajo que puede definirse

como “Una forma de organizar el trabajo de manera que éste se realiza, con ayuda de las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un lugar distinto y alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción” El teletrabajo suele ser un modelo atractivo para los trabajadores por conllevar beneficios como la flexibilidad de horario, la reducción en costos y tiempos de transporte, un mayor tiempo con la familia, entre otros. Sin embargo, esta modalidad puede implicar varias desventajas en cuanto a la salud y bienestar del trabajador, es por esto que el departamento de Banca Privada necesita conocer las implicaciones que tienen el teletrabajo en sus empleados y sobre todo ver como los empleados pueden conciliar su vida laboral con la familiar en estos tiempos de pandemia que estamos atravesando. (Ardila, 2015)

IV. MARCO TEORICO

Hoy en día la administración de recursos humanos es esencial para cualquier empresa, ya que es quien se encarga de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también los procesos laborales, capaces de promover el desempeño eficiente del personal que colabora para alcanzar los objetivos de la empresa, buscando que el recurso humano pueda identificarse de una mejor manera con el proceso productivo de la empresa, haciendo de esta manera que el personal sea más eficaz, esto a consecuencia de un buen proceso de selección y contratación de los mejores talentos disponibles con base en las funciones que se requieran para determinado puesto de trabajo dentro de la organización. Otro factor determinante para la maximización de la calidad del proceso productivo depende de igual modo de la capacitación de los elementos humanos para hacer más valaderos sus conocimientos, por lo que el personal debe estar capacitado para cualquier situación que se le pueda venir y de esta manera actuar de acuerdo a las exigencias que se tenga ante cualquier situación.

Es por eso que, en la actualidad en la mayoría de las empresas, su recurso humano está laborando bajo una modalidad llamada Teletrabajo o Trabajo en Casa. Para poder abordar o hablar del teletrabajo, como una nueva opción laboral, es imprescindible conocer, interpretar y ahondar en los diferentes conceptos, teorías, legislaturas e impactos que están relacionados con él desde el momento de su implementación, estabilización y consolidación en las organizaciones.

Para revisar el tema del teletrabajo es necesario revisar sus antecedentes. Esta nueva modalidad surge a causa de la problemática económica del petróleo en 1973, que llevó a reestructuraciones en el personal operativo de las organizaciones, un factor que desde el campo de la administración se toma como decisión para poder dar una solución al tema económico como una forma de recuperarse de dicha crisis (Romanik Fonseca y Morales Varas 2011).

Todo esto conduce a generar nuevas estrategias para que el trabajador tenga mayor flexibilidad y para que las empresas puedan disminuir sus costos y diversificar la oferta laboral que se necesitaba. Esto conduce entonces a flexibilizar la fuerza laboral y a la reducción de los tiempos muertos en los cuales el trabajador debía estar disponible en caso de ser requerido (Soria 2010).

Los aspectos relacionados con la innovación se centraron entonces en el desarrollo de las tecnologías de la información y la Comunicación (TIC's) y en generar las denominadas jornadas de trabajo mediante la aplicación de indicadores como el de productividad. De esta forma se eliminaron los tiempos muertos que se constituían en costos ocultos como se mencionaba anteriormente (CINDA 2000) (Min TIC 2012).

Por esta razón, se llega al surgimiento del teletrabajo como una estrategia de productividad del nuevo paradigma económico emergente generando un proceso de trabajo que “invisibiliza” a los trabajadores tanto para su empleador como para las instancias jurídicas y legislativas (Lenguita et al., 2005) y para la sociedad en general. Por lo anterior expuesto, surgió entonces un nuevo problema, el cual consiste en cómo ver ahora el recurso humano dentro de las organizaciones bajo esta modalidad y cómo se puede medir las implicaciones que trae consigo el teletrabajo tanto para la empresa como para el mismo empleado y cómo estas implicaciones repercuten en la productividad y desempeño del empleado en sus funciones diarias dentro de la empresa. (DIEEEO128_2020JOAFOU_teletrabajo.pdf, s. f.)

4.1 Concepto General de Teletrabajo

El teletrabajo se entiende como una modalidad laboral a distancia que usa las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) para alcanzar sus objetivos.

La Organización Internacional de Trabajo -OIT- define teletrabajo como:

Una forma de trabajo en la cual:

- a) El mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y
- b) La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”. (Havriluk, s. f.)

El teletrabajo cuenta con una estructura que tiene algunos aspectos que le dan la diferencia y que a continuación las presentamos en la siguiente gráfica:



Fuente: (Colombo, 2008)

Figura #1: Estructura del Teletrabajo

Se ha observado que las organizaciones siempre tienden a adaptarse a aquellos modelos que les permiten alcanzar sus logros y cumplir con los objetivos trazados en un inicio. (Min TIC 2012) y esto se puede evidenciar claramente en el caso de los modelos emergentes de gestión de recurso humano que vienen desarrollándose en los diferentes contextos y culturas a nivel mundial. Es por eso que las empresas siempre están buscando aquellos elementos de apoyo que les van a permitir ser competitivas y eficientes en el manejo de los recursos. Y es acá donde el teletrabajo se convierte en uno de esos modelos para las organizaciones, ya que se muestra como una opción para optimizar el uso de los recursos, disminuir los costos, mejorar la satisfacción de los trabajadores y aumentar la rentabilidad de la organización. (Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros, s. f.)

Uno de los estudiosos más reconocidos en el tema es Manuel Castells (1997:55), él realiza un interesante análisis de este fenómeno, nos habla de la existencia de rasgos comunes que son los que permiten pensar que estamos entrando a una sociedad diferente y los cambios se presentan preferentemente en el ámbito de la tecnología y necesariamente en el campo de lo social, menciona por ejemplo a Stephen J. Gould diciendo que “todo cambio debe ser, suave, lento y constante”. Esto se puede constatar en el paso de la revolución agraria a la industrial² que fue lento, en cambio la transformación de sociedad industrial a sociedad de la información ha sido excesivamente rápida. Barret (1997), por su parte, corrobora lo anterior, planteando la velocidad de los cambios que han intervenido, destacando la interrelación de la ciencia y la tecnología que trae consigo, avances significativos. Estos avances en nuestra sociedad están generando rápidamente en países desarrollados y en desarrollo un nuevo paradigma llamado “sociedad de la información”.

El espectacular desarrollo de las TIC: las Tecnologías de la Información y la Comunicación, hace posible el surgimiento de la sociedad de la información, según lo planteado por López (2002).

Cornella (1994:03) plantea que las tecnologías de la información han cambiado de dos maneras nuestro quehacer diario: aumento del consumo de información y, por otro lado, la participación a través de un intercambio de información con nuestro entorno en general. Sostiene Manuel Castells (1997:79) que, si la primera revolución industrial fue para el Reino Unido, entonces la primera revolución de la tecnología de la información es para Estados Unidos, específicamente para el Estado de California. La sociedad de la información en que se vive -como es mencionada por este autor-, se es tan importante como lo fue la sociedad industrial del siglo XVIII. Desde que se crearon las TIC se caracterizan por su facilidad de introducirse en el medio

en general, además de su flexibilidad para adaptarse en cualquier tipo de situación, están integrando al mundo en redes globales de conocimiento e información.

Conceptos Relacionados

Una vez establecida una definición sobre el teletrabajo, o los diferentes términos que se acercan a su significado, existen más conceptos que se encuentran relacionados y es bueno tenerlos claros. Iniciando con tele trabajador, este término fue agregado por la RAE (Real Academia Española) en 2012 y su significado es persona, que realiza su labor en régimen de teletrabajo.

Es importante tener presente el significado sobre que es una Herramienta de Comunicación Empresarial, estas son aquellas herramientas o tecnologías de información destinadas a la comunicación dentro de una empresa. Estas pueden ser para comunicación interna y externa, algunos ejemplos de herramientas de comunicación utilizados son; el correo electrónico, Yammer, Sharepoint y Skype.

El término red privada virtual (VPN) se utiliza para hacer referencia a la red creada artificialmente de esta manera. Se dice que esta red es virtual porque conecta dos redes de área local a través de una conexión como Internet y privada porque sólo los equipos que pertenecen a una red de área local de uno de los lados de la VPN pueden ver los datos. Por lo tanto, el sistema VPN brinda una conexión segura a un bajo costo, ya que todo lo que se necesita es el hardware de ambos lados.

El uso de una VPN provee un método fácil de instalar que se puede descargar directamente de Internet por lo cual su costo es mínimo, aparte tiene como ventaja de contar con una página web en caso de presentar problemas con la instalación o con el funcionamiento.

4.2 Características del Teletrabajo

De acuerdo con la información que hemos venido observando y, sobre todo, teniendo en cuenta que es una modalidad diferente a la tradicional, es muy importante tener claro cuáles son las principales características de este modelo de trabajo:

- Cuenta con horarios flexibles para los empleados.
- Puede desempeñar sus funciones desde cualquier lugar.
- Puede utilizar equipos y tecnología propia, o bien la empresa puede proporcionar estos equipos.
- Se evalúa al personal en base a resultados y logro de metas y objetivos.
- Se pueden programar reuniones virtuales con un número ilimitado de participantes.

Se pueden establecer tres denominaciones adicionales teniendo como base la dependencia del empleador hacia el empleado, a saber:

- Teletrabajo a tiempo completo: empleados con contrato laboral con la organización, pero acuden esporádicamente a ella, incluso pueden no asistir nunca a ella, sino que utilizan las TIC para estar en contacto permanente.
- Teletrabajo parcial: Son los empleados que trabajan bajo la modalidad al menos 1 día a la semana.

El teletrabajo no es ni más ni menos, que una modalidad de desarrollo de la actividad profesional y no debería ser impuesta. A pesar de los muchos beneficios que pueda reportar, este tipo de formato debe estar presidida por la voluntariedad. La potestad que cada trabajador debería tener para decidir si adoptar o no esta modalidad de trabajo. (Min TIC 2012) (Normograma del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [RESOLUCION_MINTIC_3484_2012], s. f.),.

4.3 Conceptos Importantes

A continuación, mostraremos algunos conceptos que consideramos importante que conozcan con el fin de una mejor comprensión de este informe.

Indicador

Se define como la relación entre las variables cuantitativas y cualitativas, que permiten observar la situación y tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas. Se define como un número cociente que sirve para informar continuamente sobre el funcionamiento o comportamiento de una actividad en una organización. Los indicadores pueden ser valores, unidades, índices series estadísticas, etc. (Institución Universitaria de Envigado 1996).

Indicador de Eficiencia

Indicador que mide el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Son los que están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.

Indicador de productividad

Un índice de productividad total es el cociente entre la producción y el consumo total de todos los factores. Estos son los que permiten al administrador controlar el desempeño de la empresa, en particular, para detectar algún cambio en la productividad de la empresa.

Indicador de ausentismo

Es el índice que relaciona el número de días de incapacidad por el número de horas de exposición en un periodo de tiempo determinado. Este indicador es uno de los dos que permite establecer la relación beneficio costo de cada una de las modalidades de trabajo.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC),

Son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009 de Colombia).

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009 de Colombia).

Tipos de Teletrabajo

En relación de los tipos de teletrabajo que se ejercen actualmente, Salazar menciona en primer lugar el teletrabajo desde su casa, fue la primera forma que se realizó y la más difundida hoy en día. En segundo lugar, destaca los telecentros, que son oficinas pre acondicionadas con un equipamiento informático y de telecomunicaciones acordes con la necesidad del servicio que empleen. Por último, menciona al trabajo itinerante, “este tipo de teletrabajo es el que se puede realizar mientras una persona se desplaza de un lugar a otro”, las herramientas utilizadas para poder efectuar este tipo de operación son: notebook, telefonía móvil. Corroborar lo anterior Sarramona (2001:485) y agrega además a las formas de tele desplazamiento que se realizan actualmente, el de empresas de distribución o descentralizadas, situadas en lugares geográficos distintos, intercomunicadas mediante una

red común para sumar sus esfuerzos laborales como si estuvieran en un mismo centro. Además, menciona el teletrabajo en red, hace referencia especial a nuevas empresas, nacidas al amparo de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, que están conectadas entre sí mediante redes telemáticas.

La mayor flexibilidad que supone el teletrabajo favorece a todos los trabajadores, incluyendo a quienes que tienen algún tipo de discapacidad. El horario flexible, la posibilidad de poder elegir si se trabaja de día o de noche, en fines de semana o en días laborables, constituyen aspectos importantes para conseguir un determinado nivel de calidad de vida.

En relación a los beneficios, Shomaly (2000) destaca que socialmente hablado esta fórmula laboral aparece más beneficiosa que negativa por múltiples razones, que pueden clasificarse en de carácter individual o corporativo; agruparse por sectores: transporte, salud, vivienda, etc. Sin constituir una exageración, resulta finalmente que su aplicación resulta más acorde a los “nuevos tiempos” caracterizados por una creciente flexibilidad.

Pero el tele desplazamiento genera además ciertas dudas con respecto a la interacción social que va a tener el teletrabajador, que hablan que va existir un aislamiento laboral por parte de este.

Sin duda hoy día el teletrabajo es una nueva modalidad de trabajo que todavía es muy temprano para referirse en forma categórica en relación a los beneficios o problemas que este va a tener en la sociedad, esta investigación es una primera aproximación en este sentido en el área de la bibliotecología.

V. METODOLOGIA

5.1 Población y Muestra

El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo.

Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos que haya disponibles. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población (Recinto de Ponce universidad interamericana de Puerto Rico 2014).

Teniendo en cuenta que se trata de una empresa del sector financiero en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, se toman los trabajadores y teletrabajadores del departamento de Banca Privada. De un total de 28 integrantes del área se selecciona el 100% de los integrantes del departamento para el muestreo y análisis; lo anterior con base en consenso realizado con la Empresa y viendo que esto era conveniente para la gerencia del banco, ya que tomaron a bien conocer el sentir de todos los empleados que laboran en este departamento, ya que considera el área seleccionada la que presenta mayores problemas con el nuevo sistema laboral (teletrabajo) por el tipo de clientes que manejan en dicho departamento. Debido a la pequeña cantidad de colaboradores a incluir en el proyecto (28), es innecesario realizar el cálculo de la muestra (Sampieri, 1998).

5.2 Técnicas e instrumentos utilizados

Buscando dar validez a los datos se aplicó una encuesta tanto a los trabajadores como a los teletrabajadores del departamento en investigación con el fin de validar los datos con la experiencia de ellos en el lugar de trabajo.

Se toma como método de investigación el análisis de la información registrada por medio de la encuesta. De allí se obtuvieron los datos que serían trasladados a los diferentes indicadores para, de esta forma, generar el comparativo y determinar las implicaciones del teletrabajo.

5.2.1 Metodología

5.2.1.1 Generalidades de la Encuesta

La encuesta fue elaborada por los miembros del grupo en conjunto con el departamento de Recursos Humanos y le jefatura del departamento. Se utilizó la plataforma de encuestas de la institución para administrar y tabular la encuesta. Incluye 15 preguntas divididas en tres secciones: información general y anónima; productividad laboral y Vida Laboral / Familiar. La encuesta tiene por objetivo analizar las implicaciones que tiene en la productividad de los empleados y como concilian su vida laboral y familiar por estar en una modalidad de Teletrabajo. Esta ayudará también a recabar datos para su análisis y uso, y en ese contexto proveer las sugerencias a considerar por parte de la institución, para mejorar las condiciones laborales de su personal y mitigar las consecuencias de la pandemia en la productividad y vida familiar de los empleados. (Teletrabajo y protección de datos - Delegado de protección de datos, s. f.)

Dada la sensibilidad de los temas abordados y el derecho a la protección de datos personales, la encuesta se elaboró en formato de respuesta anónima. Los datos se recabarán de forma agregada y los reactivos incluyeron la posibilidad de que cada empleado pueda libremente brindar o no información. Los datos obtenidos y la información procesada serán

para conocimiento de la alta dirección de la Jefatura del departamento y recursos humanos solamente.

5.2.1.2 Plazo para recopilación de respuestas

Después de haber discutido y logrado la aprobación de parte de la Jefatura del Departamento y Recursos Humanos, el levantamiento de respuestas otorgado por el BAC comprendió del 9 al 12 de agosto de 2021.

5.2.1.3 Universo, tasa de respuesta y caracterización de la muestra

En relación con el nivel de participación de los empleados, y tomando en consideración un universo total estimado de 30 personas. Esperamos que la encuesta obtenga un grado de 75% de respuestas válidas, lo que representa el mismo porcentaje de la población total.

Esperamos un alto nivel de participación en la encuesta, lo que permitirá una mejor caracterización de sus integrantes y de los retos que estos enfrentan durante la pandemia. Si tuviéramos una tasa de respuesta baja o tardía es probable que esta disparidad en las tasas de respuesta exponga la necesidad de promover una participación más activa de los empleados en la generación de información que se traduzca en el diseño de recomendaciones oportunas para la institución. (Catherine Daniela Peña Cid, 2012)

5.2.1.4 Enfoque metodológico de la encuesta

La temática de Productividad durante la Pandemia es tan extensa. Es por eso que para que el análisis de las respuestas a la encuesta proporcionada provea resultados representativos, y que sean congruentes con la población y su totalidad, y cumplir con los objetivos de este proyecto, mantendremos un enfoque exclusivo en esta propuesta técnica.

5.2.1.5 Encuesta

Encuesta para desarrollo de Proyecto

Universidad Tecnológica Centroamericana

La pandemia nos ha orillado a incursionar en el mundo del teletrabajo, es por esto que como estudiantes de la carrera de Recursos Humanos de la Universidad Tecnológica Centroamericana hemos decidido realizar un estudio sobre las implicaciones que tiene el teletrabajo en la productividad y conciliación de vida laboral y familiar. Para poder validar estas implicaciones estamos solicitando su apoyo para que realice una breve encuesta que vendrá ayudarnos para desarrollar este proyecto.

Favor ingresar al siguiente enlace.

Datos Generales

1. ¿Qué edad tiene usted?
 - 18 a 29
 - 30 a 40
 - 41 a 50
 - 51 en adelante
2. ¿Cuál es su nivel educacional?
 - Educación Media
 - Pasante universitario
 - Licenciatura
 - Maestría
3. Género
 - Femenino
 - Masculino

4. ¿En qué ciudad vive?
 - Tegucigalpa
 - San Pedro Sula
5. ¿Cuál es su estado civil o situación sentimental?
 - Soltero
 - Casado
 - Unión libre
 - Otro _____

Productividad laboral

6. ¿En qué modalidad ha desarrollado sus funciones laborales? De seleccionar la opción Presencial, puede dar por finalizada la encuesta.
 - Presencial
 - Teletrabajo
 - Mixta
7. ¿Qué factores han motivado sus funciones en teletrabajo? Liker
 - Mayor facilidad para compaginar la vida laboral con la familiar
 - Reducción de gastos en transporte
 - Flexibilidad laboral
 - Disminución de la posibilidad del contagio de COVID
8. ¿Sientes que el liderazgo en tu equipo ha cambiado en pandemia?
Si
No
9. ¿Qué factores consideras que ha afectado tu productividad? Liker
 - Mala conexión a internet

- Priorización de tareas
- No cuenta con las herramientas adecuadas y necesarias
- Realizar labores del hogar durante el teletrabajo
- Trabajar en pijama, no me preparo como si fuera a la oficina

10. ¿Alcanzo a terminar mi trabajo dentro de las horas normales de la jornada laboral?

- Si
- No
- Algunas veces

Vida laboral/Familiar

11. ¿Considera que el teletrabajo afecta su balance de vida?

Si

No

12. ¿Cuánto consideras que el teletrabajo impacta en su vida familiar?

1 al 10

13. ¿Qué está causando este impacto? liker

- Horarios
- Organización
- Otros _____

14. ¿Haces Pausas activas?

Si

No

A veces

15. ¿Cuentas con el espacio adecuado para enfocarte en tu trabajo?

Si

No

5.3 Fuentes de Información

5.3.1 Fuentes de información primaria

La fuente de información primaria se obtuvo mediante investigación y búsqueda interna en los diferentes sitios que Bac Credomatic brinda a sus colaboradores en donde está plasmada toda la información necesaria de cada departamento, también se realizó una entrevista a la Sub-Gerente Regional de Banca Privada. Así mismo se realizó la aplicación de una encuesta a cada uno de los colaboradores que pertenecen al departamento en estudio.

5.3.2 Fuentes de información secundaria

Estas se obtuvieron mediante la siguiente:

- Libros electrónicos
- Sitios Web
- Revistas electrónicas

5.4 Cronología de trabajo

Para obtener los resultados esperados seguiremos este cronograma para la encuesta, obtención de respuestas, análisis, interpretación y formulación de recomendaciones finales. El conteo de los días comienza a partir del XX de agosto, 2021.

VI. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO

Las organizaciones del sector financiero también se encuentran dentro del proceso de implementación de esta nueva estrategia llamada Teletrabajo, Bac Credomatic no se queda atrás, es por esto que se desarrolla este proyecto de investigación en donde hacemos un análisis de las implicaciones que tiene el teletrabajo en la productividad y conciliación de su vida laboral y familiar de los empleados del departamento de Banca Privada de Bac Credomatic Honduras.

Para responder a las preguntas de investigación se hizo un planteamiento de una serie de objetivos siendo el general: Analizar las implicaciones que tiene en la productividad de los empleados y como concilian su vida laboral y familiar por estar en una modalidad de Teletrabajo; y los específicos: 1) Medir el grado de productividad que tiene cada empleado que opera mediante teletrabajo. 2) Definir cuáles son los principales problemas que afronta el personal de BAC CREDOMATIC en la modalidad de teletrabajo y cuáles son sus efectos en su vida privada. 3) Identificar cuáles son los principales retos que afronta el personal de teletrabajo en relación a conciliar en su vida familiar y con sus funciones diarias.

La investigación conlleva el poder ver si el teletrabajo es una alternativa innovadora que se diferencia del trabajo tradicional ya que este implica que se pueda trabajar desde casa o desde cualquier espacio ya que el contacto con clientes y proveedores se establece por medio de un soporte electrónico.

El trabajo de investigación se encuentra segmentado en cuatro partes: Un marco referencial (el cual consta de marco histórico, conceptual y teórico), el diseño metodológico, el manejo y análisis de información (donde se presentan de manera específica los hallazgos) y las conclusiones y recomendaciones referentes al estudio de caso.

Para lograr esta investigación se utilizó la metodología cuantitativa y cualitativa debido a las características del campo de investigación y se tomaron en cuenta los aspectos referentes a una investigación mixta, de tipo descriptivo y explicativo usando como instrumento la encuesta con preguntas cerradas.

Plan de Mejora

A pesar de que se ha investigado sobre la metodología del teletrabajo, su inclusión como modalidad laboral y se ha convertido en un tema bastante común debido a la pandemia, a la fecha casi dos años completos, podemos observar en el presente estudio que no es una práctica que presenta total comodidad en los empleados, particularmente en el colaborador del departamento de banca privada perteneciente a la institución financiera Bac Credomatic, objeto de este estudio.

La introducción de esta nueva modalidad de trabajo fue llevada a cabo de manera brusca para evitar que decayera el mercado o rubro en particular al que se dedica cada empresa, se tuvieron que tomar en cuenta acciones rápidas, de carácter emergente, pensando en un único factor: mantener la productividad y/o flujo de ventas; razón por la cual el colaborador no se encuentra totalmente acoplado, el hecho que se implemente esta modalidad no significa que se aplique en un 100%. Aunque a través del empleador se perciben beneficios con la práctica del teletrabajo como, la comodidad del hogar, reducción de gastos de transporte, convivencia familiar; son otros factores los que presentan cierto desbalance, como el impacto entre el estrés laboral y familiar, la falta de relaciones interpersonales con toda la fuerza laboral incluidos supervisores o jefes inmediatos y los factores involucrados al entorno del uso del equipo propio para realizar el teletrabajo.

Por naturaleza, las personas suelen percibir con mayor énfasis aquellos factores negativos que les generan estrés por sobre los que se consideran beneficiosos, causando disyuntiva en las

actividades laborales, familiares y personales; resulta complejo controlar la manera en que las personas reaccionan ante las vicisitudes, sin embargo, se pueden generar actividades para potenciar y mantener consciente en los empleados los beneficios que presenta el teletrabajo y que la modalidad busca también su bienestar como el recurso más importante de la Empresa, ante el covid-19.

Propuesta

No	Propuesta	Responsable	Recursos		Presupuesto
1	Planificar cortas charlas motivacionales al inicio de la semana en la modalidad de Teletrabajo, esta sería una manera de incentivar y activar el sentido de pertenencia organizacional.	Coordinador Depto. Banca Privada	Plataforma virtual del Banco	Indeterminado	L. 800.00 Semanal
2	Planificar pausas activas en grupos de trabajo a determinados horarios para obligar a los empleados a “desconectarse” de sus labores diarias y poder divagar y liberar un poco el estrés al que están sometidos en sus funciones diarias.	Coordinador Depto. Banca Privada	Plataforma virtual del Banco	Indeterminado	Incluido en el salario del Coordinador
3	Elaborar e implementar incentivos a los empleado en modalidad de Teletrabajo, tales como entrega de equipo de cómputo o equipo electrónico necesario para realizar su trabajo, así como también el pago de horas extra en esta modalidad de trabajo.	Sub Gerente Depto. Banca Privada / Enlace Depto. RRHH	Equipo Tecnológico, mobiliario de oficina	Revisión de Equipo cada año	Equipo L. 400,000.00 Horas Extra 150 horas Max
4	Ofrecer charlas de carácter psicosocial a los colaboradores, de forma discreta, con un profesional de la materia para expresarse, y de esta manera poder conocer más a fondo todos los pros y contras que conlleva a los empleados del Departamento de Banca Privada esta modalidad de teletrabajo y así poder potenciar las fortalezas y trabajar en las debilidades de este tipo de modalidad.	Enlace Depto. RRHH / Sección Experiencia al Colaborador	Psicólogo experto en el tema, Plataforma virtual del banco	Charlas Semestrales	L. 1,200.00 por charla
5	Fomentar programas de socialización para mantener el vínculo laboral entre los compañeros de área, supervisores, jefes inmediatos.	Coordinador Depto. Banca Privada / Enlace Depto. RRHH	Plataforma Virtual del Banco	4 reuniones anuales	L. 15,000.00 por reunión

VII. CONCLUSIONES

- El teletrabajo es una forma innovadora de respuesta ante el surgimiento de la pandemia, sin embargo, debido a que es una práctica totalmente nueva en nuestro país, a la cual no están acostumbrados los colaboradores de las empresas, esta causa otros efectos negativos en ellos por no conocer con certeza los principios adecuados para su aplicación debido a la premura de su implementación; como se puede observar en el presente informe, podemos determinar que el 57% piensa que el liderazgo organizacional ha cambiado durante la implementación de esta modalidad pudiendo generar cierta inconformidad en los empleados del Departamento de Banca Privada a nivel nacional.
- En la actualidad los empleados del Departamento de Banca Privada consideran que el factor de mayor impacto de la modalidad de teletrabajo en la vida familiar es la falta de concentración que puede darse por estar trabajando desde sus casas con un 35.71%, luego tenemos que el 32.14% de los empleados consideran que el horario de trabajo es el segundo factor de mayor impacto pudiendo ser estos dos factores los que pudieran llegar a causar desmotivación por parte de los empleados.
- Aunque las empresas, particularmente BAC CREDOMATIC, implementen distintas estrategias de vigilancia y supervisión ante esta nueva práctica, siempre serán insuficientes para regular todo lo que implica esta figura, hasta que llegue el día en que el colaborador se adapte en su totalidad a través de diversos incentivos, ya que aunque los empleados poseen plena seguridad que sí representa beneficios, resienten las relaciones interpersonales, la convivencia, y otros diversos factores que realizaban en una modalidad presencial.

- Principalmente los problemas a observar, siempre serán los riesgos laborales y la dificultad de ofrecer un ambiente seguro y adecuado a sus colaboradores, el teletrabajo siempre carecerá de incentivos como un ambiente agradable, mobiliario adecuado y seguro para evitar enfermedades laborales; ya que los colaboradores de igual manera se ven afectados por el estrés laboral unido al estrés familiar y la posible sobrecarga emocional que genera esta modalidad, reflejadas en el sesgo observado en las respuestas de la encuesta, ya que un 25% de los empleados considera que el trabajo ha afectado su balance de vida y un 21% siente que le afecta su vida familiar al estar laborando en esta modalidad.

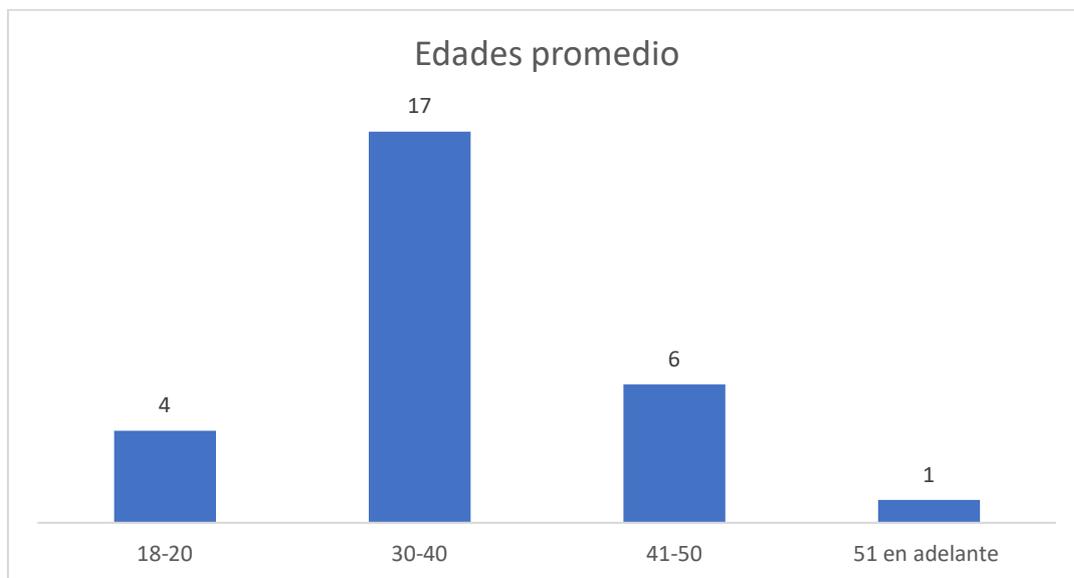
VIII. RECOMENDACIONES

- Idear otro tipo de incentivos acorde a la situación que pueden afrontar los empleados del departamento, con el fin de fortalecer y acelerar la adaptación de los colaboradores a la modalidad de teletrabajo, ofreciendo charlas constantes para recordar a los colaboradores el porqué de la situación, lo afortunado que es ante la pandemia que estamos viviendo y brindar consejos sobre cómo acondicionar su espacio de trabajo en el hogar para poder tener un equilibrio entre su vida laboral y personal.
- La empresa debe desarrollar e implementar un plan de incentivos, el cual ya está en marcha, incluyendo un plan de pausas activas que deben realizar los colaboradores a través de gimnasia moderada de manera virtual, es evidente que el trabajo en casa disminuye la actividad física, por lo que se aconseja planificar un espacio diario de tiempo, velar por la integridad de los empleados, ofrecer técnicas para el manejo del estrés, respetar los horarios laborales, todo esto deberá ser definido por la coordinadora de departamento, a través de la plataforma laboral, para una práctica en grupo, definiendo estrategias óptimas que permitan al empleado “liberar” su mente entre un espacio (laboral) y otro (familiar).

- Ofrecer charlas de carácter psicosocial a los colaboradores, de forma discreta, con un profesional de la materia para expresarse, y de esta manera poder conocer más a fondo todos los pros y contras que conlleva a los empleados del Departamento de Banca Privada esta modalidad de teletrabajo y así poder potenciar las fortalezas y trabajar en las debilidades de este tipo de modalidad.
- (2) Para contrarrestar la percepción de la pérdida de liderazgo de parte de las diferentes jefaturas del departamento de Banca Privada, se recomienda implementar reuniones virtuales segmentadas por grupos según funciones para conciliar temas laborales que conllevan comunicación directa con los jefes para aprobaciones y autorizaciones según la función que desempeñe, así mismo aprovechar esos espacios para realizar acercamientos con cada empleado y así lograr empatía por temas de Teletrabajo.

APÉNDICES

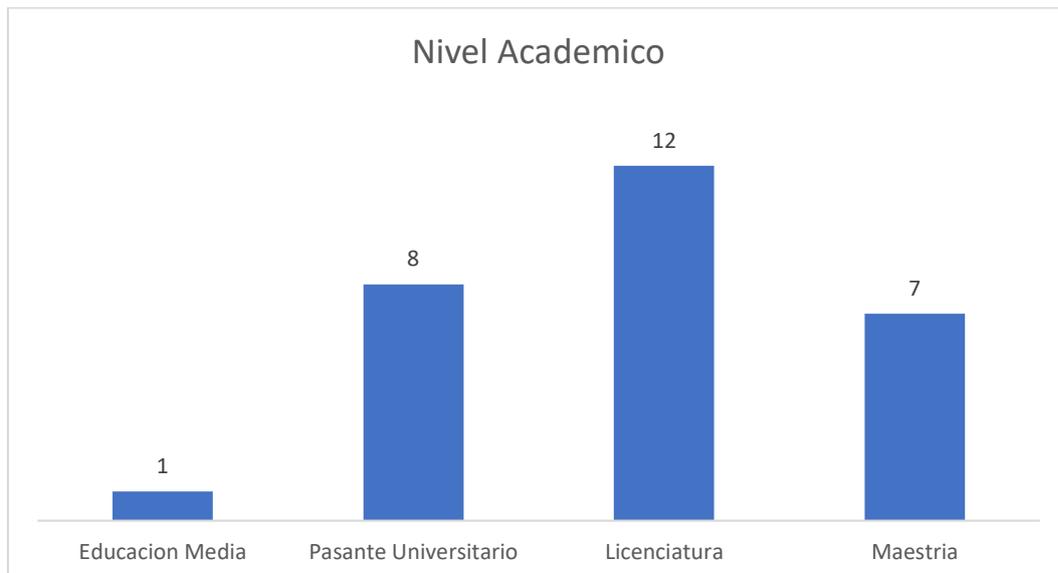
Figura 2: Gráfico 1 – Rango de Edad



La muestra para este proyecto fue de 28 participantes. Como muestra la gráfica la mayoría de los participantes se encuentran dentro del rango de 30-40 años y representan un 60.7% del total, seguido por los rangos de 41-50 con un 21.4%, luego el rango de 18-20 con un 14.3% y para terminar el rango de 51+ representado por un 3.5% del total.

Gráfica N°1		
Rango	Respuestas	Porcentaje
18-20	4	14.30%
30-40	17	60.70%
41-50	6	21.40%
51 en adelante	1	3.50%

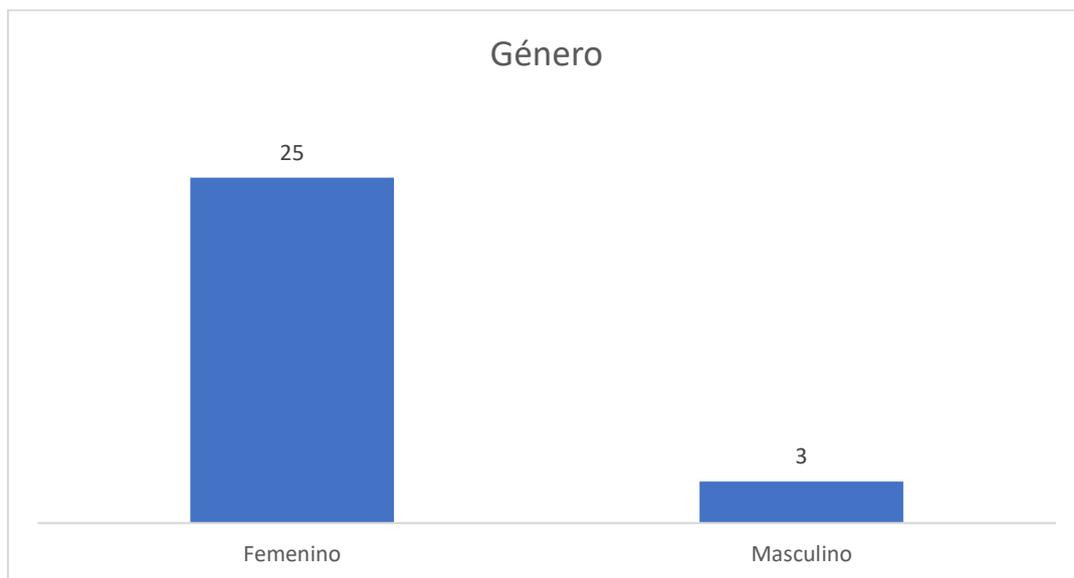
Fuente: Elaboración propia

Figura # 3: Gráfico 2 – Nivel académico

El nivel académico del grupo encuestado tiene en su mayoría un al menos un grado académico y un postgrado, siendo las personas con una licenciatura el grupo más grande, representado en un 42.9%, los pasantes universitarios les siguen con el 28.7%, seguido de cerca con los empleados con maestría con un 25% y solo el 3.5% de los encuestados concluyo únicamente su educación media. El grupo que todavía no tiene un pregrado muestra que en su mayoría están cursando la universidad. Se puede estimar que pronto la gran mayoría de la muestra tendrá al menos un grado académico universitario.

Gráfica N°2		
Nivel	Respuestas	Porcentaje
Educación Media	1	3.50%
Pasante Universitario	8	28.60%
Licenciatura	12	42.90%
Maestría	7	25.00%

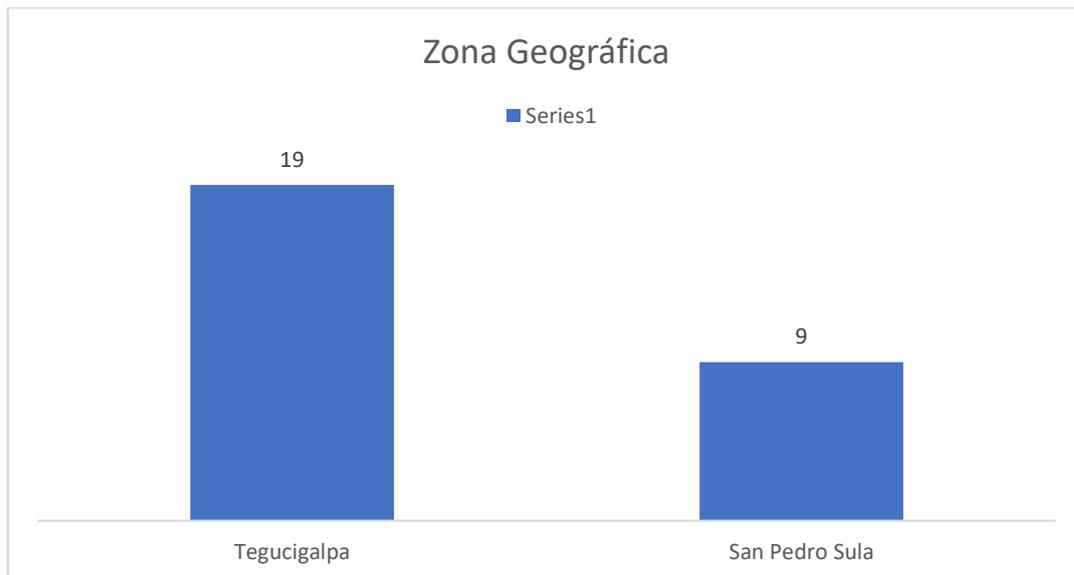
Fuente: Elaboración propia

Figura # 4: Gráfico 3 – Género

Los resultados en cuanto a la diferencia de género muestran que la gran mayoría de participantes son mujeres, siendo casi un 90% de los empleados de Banca Privada y únicamente el 10% son hombres. Es bastante interesante que las mujeres también ostentan los cargos más altos de dirección en esta muestra.

Gráfica N°3		
Género	Respuestas	Porcentaje
Femenino	25	89.30%
Masculino	3	10.70%

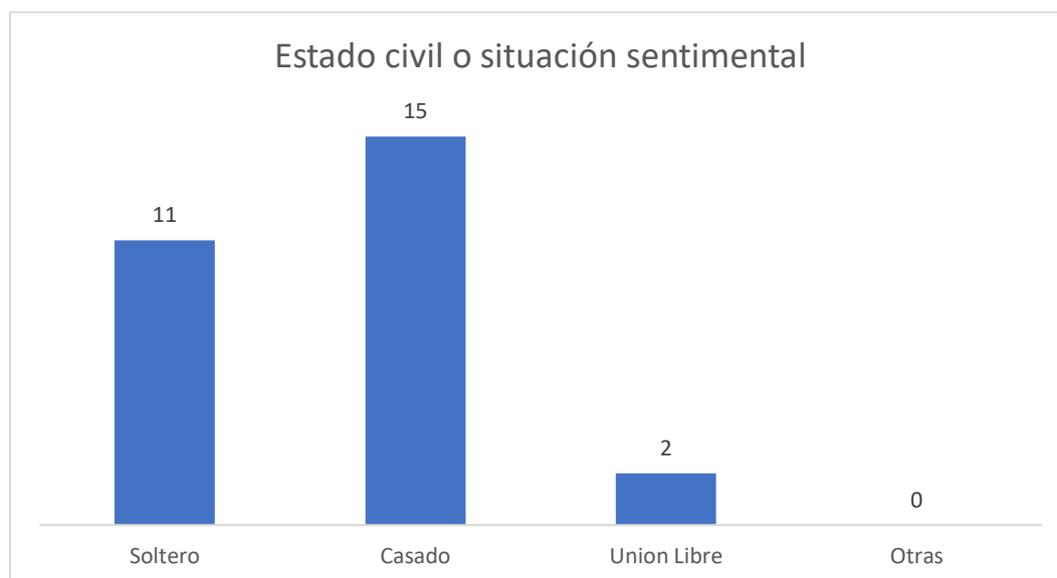
Fuente: Elaboración propia

Figura # 5: Gráfico 4 – Zona Geográfica

Los participantes se encuentran en Tegucigalpa en una proporción de más de 2 a 1 en relación a sus compañeros en San Pedro Sula, ya que el 67.9% de los empleados trabajan en Tegucigalpa y únicamente el 32.1% es de San Pedro Sula.

Gráfica N°4		
Zona	Respuestas	Porcentaje
Tegucigalpa	19	67.90%
San Pedro Sula	9	32.10%

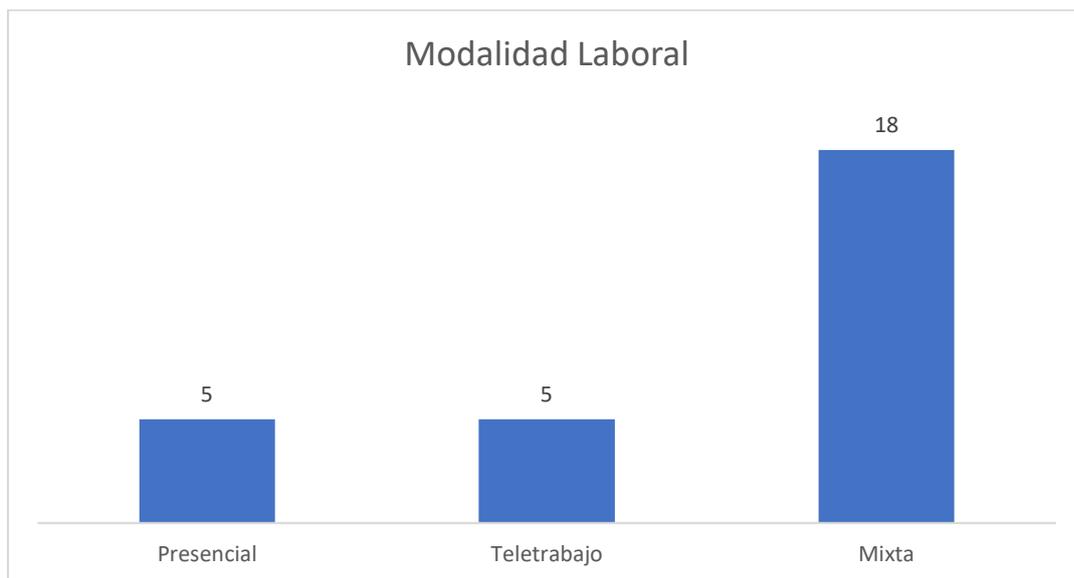
Fuente: Elaboración propia

Figura # 6: Gráfico 5 – Estado Civil

En cuanto a su estado civil el grupo encuestado muestra que el grupo más grande tienen una relación matrimonial con un 53.5%, seguido por los solteros con 39.2% y únicamente el 7.3% de la muestra se encuentra bajo la modalidad de unión libre. No se define ningún otro tipo de estado civil dentro del grupo encuestado.

Gráfica N°5		
Situación	Respuestas	Porcentaje
Soltero	11	39.20%
Casado	15	53.50%
Unión Libre	2	7.30%
Otras	0	0

Fuente: Elaboración propia

Figura # 7: Gráfico 6 – Modalidad Laboral

Es aquí donde el contenido del proyecto comienza a tomar forma estableciendo las diferentes modalidades en que la muestra ha realizado su trabajo. El 64% realiza su trabajo en una jornada mixta, mientras que el 18% lo hace de manera presencial y otro 18% lo hace en teletrabajo exclusivamente.

Gráfica N°6		
Modalidad	Respuestas	Porcentaje
Presencial	5	17.86%
Teletrabajo	5	17.86%
Mixta	18	64.29%

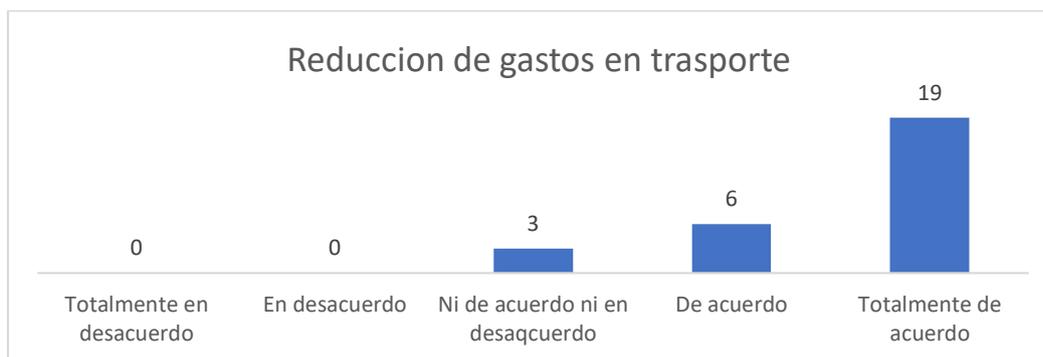
Fuente: Elaboración propia

Figura # 8: Gráfico 7 – Factores Motivacionales

En cuanto a la mayor facilidad para compaginar la vida laboral con la familiar, podemos observar que el 57% está de acuerdo o muy de acuerdo y compaginan bien su vida laboral con la personal, además un 25% que se mantiene neutral ante este factor y existe un 18% que está en desacuerdo en como compaginan su vida laboral con la familiar debido a la modalidad de teletrabajo.

Gráfica N°7		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	17.90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25%
De acuerdo	6	21.40%
Totalmente de acuerdo	10	35.70%

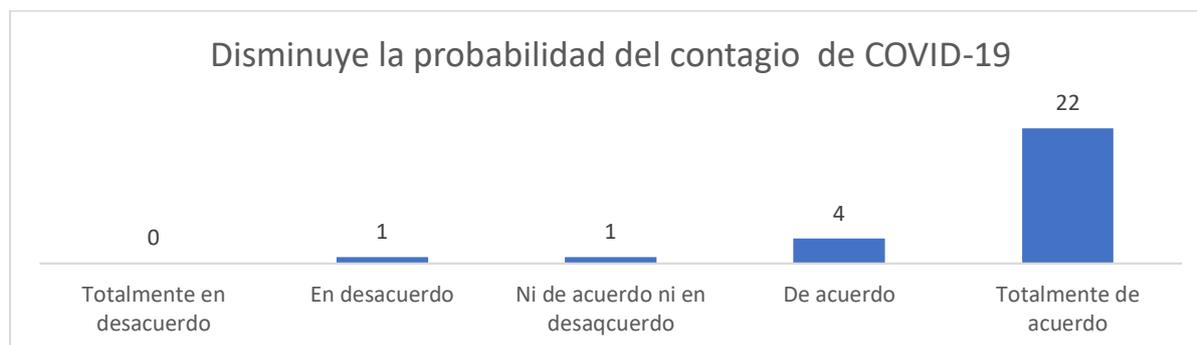
Fuente: Elaboración propia

Figura # 9: Gráfico 8 – Factores Motivacionales

La opinión del grupo encuestado muestra que la gran mayoría del 90% se encuentra en acuerdo o muy de acuerdo en que el ahorro del transporte es sustancial, ya que no incurren en ese gasto para poder desempeñar sus funciones diarias. Además, únicamente el 10% dice que no muestra diferencia alguna y que le da igual este factor. Esto va de acuerdo con el número de población en modalidad presencial, teletrabajo o mixta.

Gráfica N°8		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10.70%
De acuerdo	6	21.40%
Totalmente de acuerdo	19	67.90%

Fuente: Elaboración propia

Figura # 10: Gráfico 9 – Factores Motivacionales

Las posibilidades del contagio de COVID disminuyen con estas modalidades de trabajo según el 92.8% de los encuestados. Mostrando un 3.6% de la muestra una indiferencia y otro 3.6% una negativa al respecto.

Gráfica N°9		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3.60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.60%
De acuerdo	4	14.30%
Totalmente de acuerdo	22	78.50%

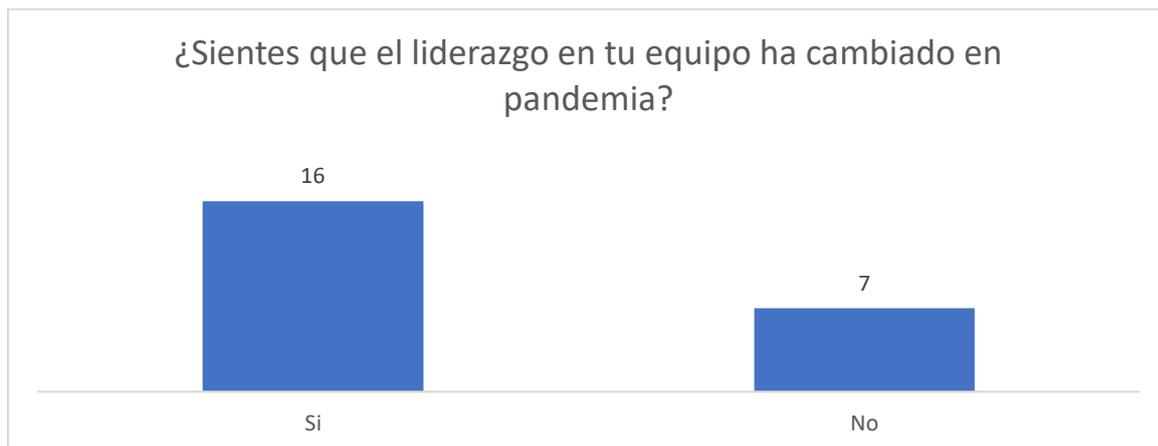
Fuente: Elaboración propia

Figura # 11: Gráfico 10 – Factores Motivacionales

En cuanto a la flexibilidad de horarios con el que cuenta la modalidad de teletrabajo las opiniones son muy divididas. El 61% de los empleados se encuentran de acuerdo o totalmente de acuerdo con los horarios y su flexibilidad, mientras que el 21% está en desacuerdo y total desacuerdo, y un 18% es indiferente ante este factor.

Gráfica N°10		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3.60%
En desacuerdo	5	17.90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17.90%
De acuerdo	8	28.50%
Totalmente de acuerdo	9	32.10%

Fuente: Elaboración propia

Figura # 12: Gráfico 11– Liderazgo en Pandemia

De manera interesante, esta es la primera pregunta en la encuesta en que hay un grupo que decidió no contestar ya que realizan sus trabajos en modalidad presencial por lo que este tipo de pregunta no les aplica, ellos representan un 18%. Un grupo mayoritario de 57% respondieron creen que el liderazgo en su equipo ha cambiado debido a la pandemia y una segunda minoría piensa lo contrario, siendo un 25%.

Gráfica N°18		
	Respuestas	Porcentaje
Si	16	57.00%
No	7	25.00%
N/A	5	18.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura # 13: Gráfico 12 – Factores que Afectan Productividad

En cuanto a los desafíos que presenta el teletrabajo por contar con una mala conexión a internet las opiniones son divididas, ya que un 42.8% establecen que están de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 32.2% que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 25% que es indiferente.

Gráfica N°12		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	14.30%
En desacuerdo	5	17.90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	25.00%
De acuerdo	8	28.60%
Totalmente de acuerdo	4	14.20%

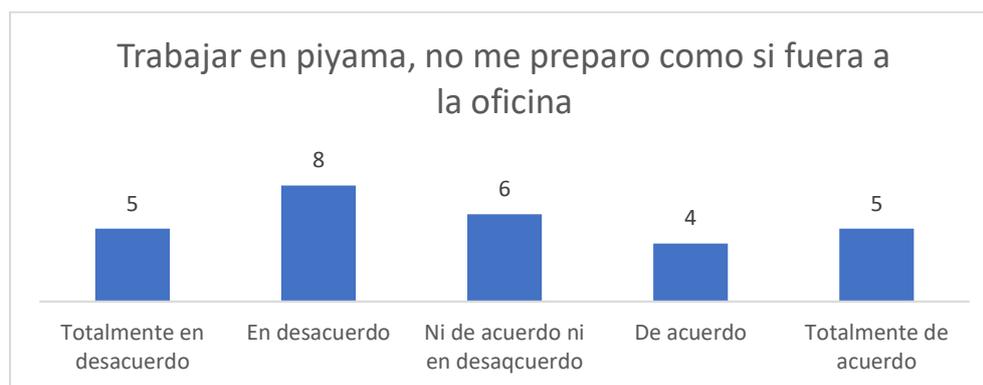
Fuente: Elaboración propia

Figura # 14: Gráfico 13 – Factores que Afectan Productividad

Esta pregunta muestra que la opinión del grupo encuestado es mayormente en desacuerdo o total desacuerdo con un 60.7% ya que no cuenta con las herramientas adecuadas, versus un 25% de acuerdo o total acuerdo y solo un 14.3% establece que muestra indiferencia en cuanto a contar con las herramientas adecuadas y necesarias para poder desarrollar su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo.

Gráfica N°13		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	21.40%
En desacuerdo	11	39.30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.30%
De acuerdo	6	21.40%
Totalmente de acuerdo	1	3.60%

Fuente: Elaboración propia

Figura # 15: Gráfico 14 – Factores que Afectan Productividad

Acá podemos observar que las personas bajo la modalidad de teletrabajo están en desacuerdo o total desacuerdo en trabajar en pijamas con un 46.4% de la muestra, ya que consideran que se preparan de la misma manera que de modalidad presencial, pero sin embargo un 32.2% se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo en que puede trabajar más libremente incluso en pijamas y no se prepara como cuando va presencial y por último se muestra indiferente un 21.4% de la población encuestada.

Gráfica N°14		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	17.90%
En desacuerdo	8	28.50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	21.40%
De acuerdo	4	14.30%
Totalmente de acuerdo	5	17.90%

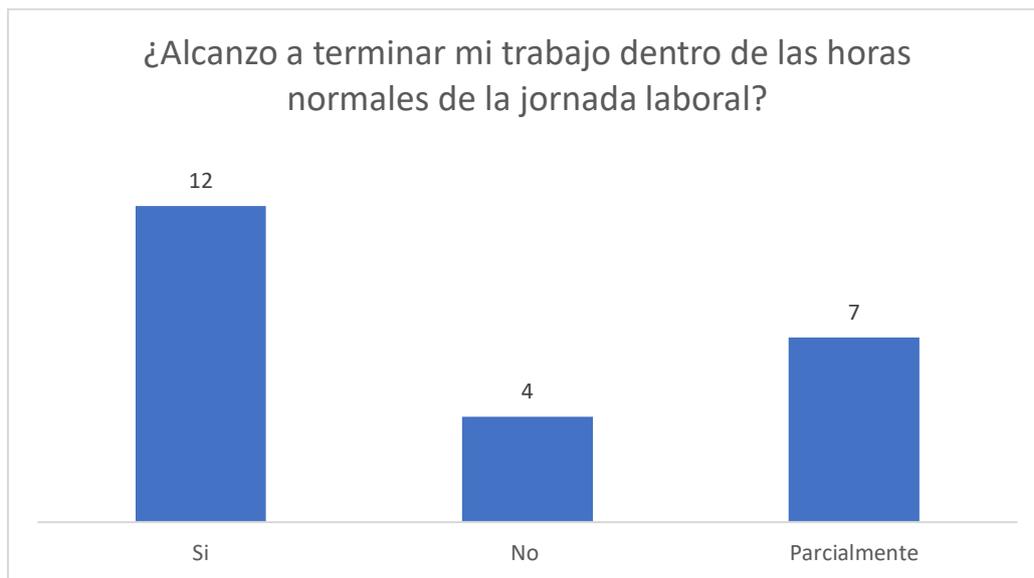
Fuente: Elaboración propia

Figura # 16: Gráfico 15 – Factores que Afectan Productividad

El grupo muestra que el 50% está de acuerdo que realiza tareas del hogar mientras esta en teletrabajo, un 35.7% no lo hace y un 14.3% se ha mantenido indiferente.

Gráfica N°15		
	Respuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	14.30%
En desacuerdo	6	21.40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14.30%
De acuerdo	9	32.10%
Totalmente de acuerdo	5	17.90%

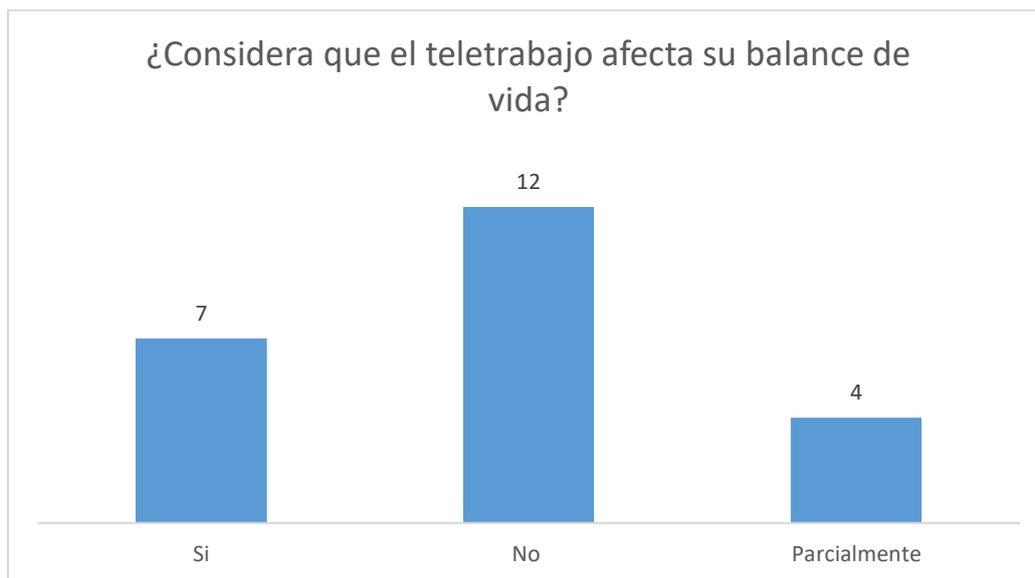
Fuente: Elaboración propia

Figura # 17: Gráfico 16– Trabajo Terminado

Esta es la segunda pregunta en la encuesta en que hay un grupo que decidió no contestar. Ellos representan casi un 18% nuevamente. Un grupo mayoritario respondieron creen que termina su trabajo en las horas normales siendo 42%, asimismo un 25% aduce que termina parcialmente sus trabajos durante el día y únicamente un pequeño grupo dice que no con el 14%.

Gráfico N°16		
	Respuestas	Porcentaje
Si	12	42.86%
No	4	14.28%
Parcialmente	7	25%
N/A	5	17.86%

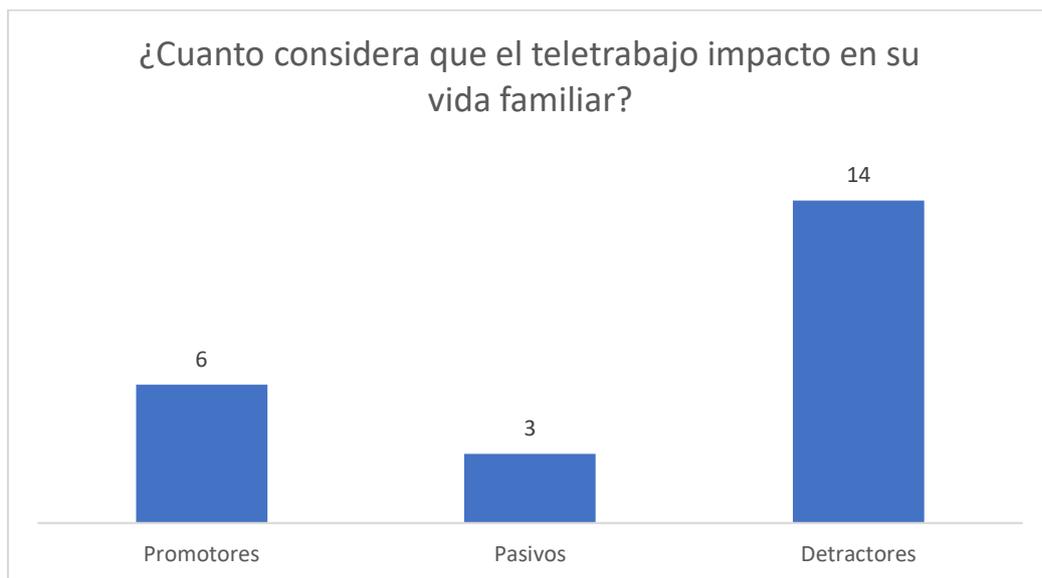
Fuente: Elaboración propia

Figura # 18: Gráfico 17 – Balance de Vida

Otra pregunta más que casi un 18% de los participantes no contestaron ya que no aplica para ellos, al estar únicamente en modalidad presencial. El 42.86% de los participantes establecen que no les afecta, mientras que un 25% claramente indican que si les afecta. Existe un 14.28% que su respuesta es parcialmente.

Gráfica N°17		
	Respuestas	Porcentaje
Si	7	25%
No	12	42.86%
Parcialmente	4	14.28%
N/A	5	17.86%

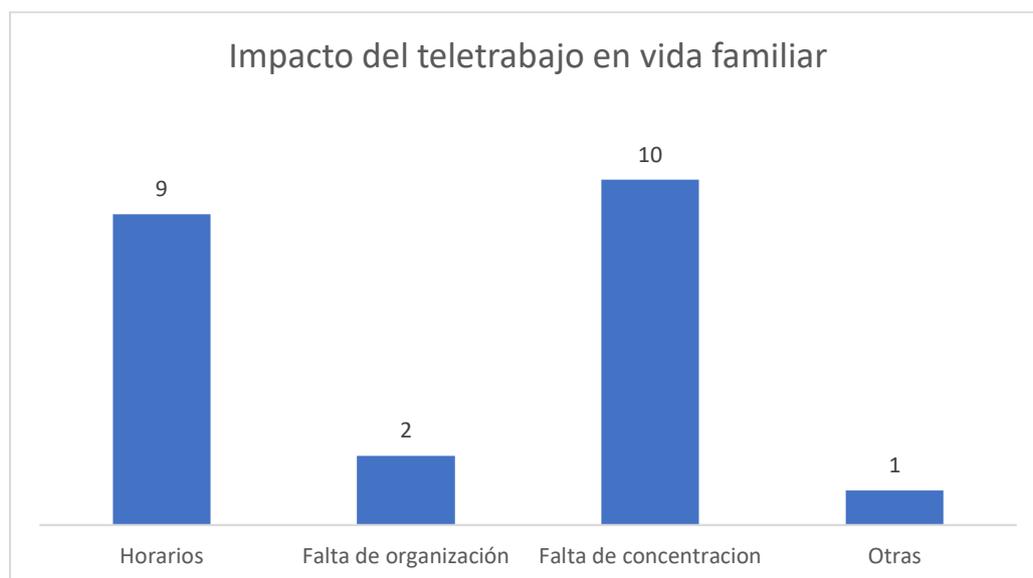
Fuente: Elaboración propia

Figura # 19: Gráfico 18– Vida Familiar

Podemos seguir observando como el mismo grupo que representa el 18% se abstuvo de contestar esta pregunta nuevamente al no aplicarles por su modalidad de trabajo. Es importante recalcar que el 50% de los empleados se consideran detractores ya que consideran que el teletrabajo impacta negativamente en su vida familiar y un 21% consideran que impacta positivamente en su vida familiar y promueven esta modalidad y un grupo pequeño de 11% son indiferentes.

Gráfica N°18		
	Respuestas	Porcentaje
Promotores	6	21%
Pasivos	3	11%
Detractores	14	50%
N/A	5	18%

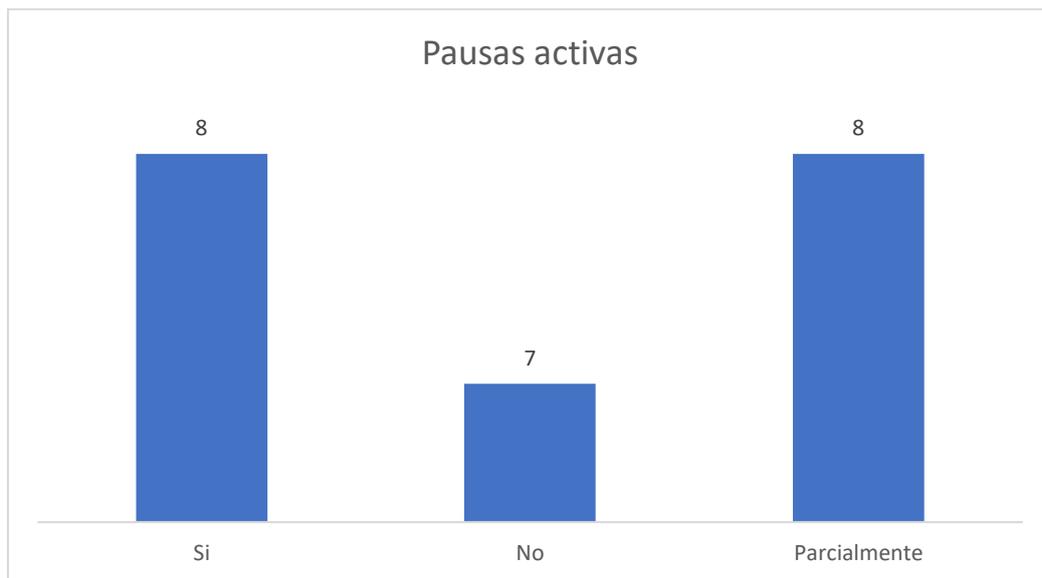
Fuente: Elaboración propia

Figura # 20: Gráfico 19– Vida Familiar

El porcentaje de participantes que no responden a las preguntas incremento en esta pregunta para llegar a un 21.43%. El factor de mayor impacto de la modalidad de teletrabajo en la vida familiar de los empleados del Depto. de Banca Privada de BAC es la falta de concentración que puede darse por estar trabajando desde sus casas con un 35.71%, luego tenemos que el 32.14% de los empleados consideran que el horario de trabajo es el segundo factor de mayor impacto de la modalidad de teletrabajo en su vida familiar, seguido por falta de organización con solo un 7.14 % y un 3.58% por otras razones.

Gráfica N°19		
	Respuestas	Porcentaje
Horarios	9	32.14%
Falta de organización	2	7.14%
Falta de concentración	10	35.71%
Otras	1	3.58%
N/A	6	21.43%

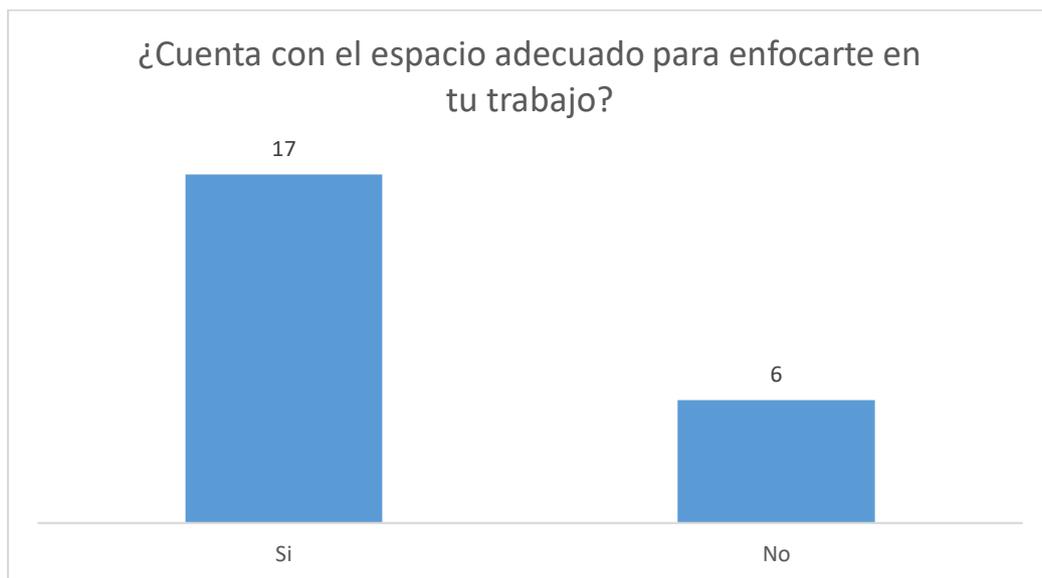
Fuente: Elaboración propia

Figura # 21: Gráfico 20 – Pausas Activas

El grupo que trabaja en modo presencial no aplica en esta pregunta, el cual representa el 18% de los empleados. En cuanto a las pausas activas las respuestas son muy distantes. Únicamente el 28.5% dice que sí realiza pausas activas durante su jornada laboral, el mismo porcentaje (28.5%) responde que parcialmente toma sus pausas activas y un 25% responde que no realiza pausas activas durante su jornada laboral.

Gráfica N°20		
	Respuestas	Porcentaje
Si	8	28.50%
No	7	25.00%
Parcialmente	8	28.50%
N/A	5	18.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura # 22: Gráfico 21– Espacio Adecuado

En esta última pregunta se mantiene ausente el mismo grupo que representa el 18%, la respuesta positiva es bastante dominante, el 60.7% de los empleados tienen un lugar adecuado para desempeñar sus funciones y solo el 21.3% no tiene un espacio idóneo para realizar sus funciones.

Gráfica N°21		
	Respuestas	Porcentaje
Si	17	60.70%
No	6	21.30%
N/A	5	18.00%

Fuente: Elaboración propia

Bibliografía

1. Ardila, C. O. (2015). ANÁLISIS DE IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. ESTUDIO DE CASO EN UN ÁREA DE UNA ORGANIZACIÓN FINANCIERA EN BOGOTÁ. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf;sequence=2>
2. Bac Credomatic. (2021). <https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/sobre-nosotros>
3. Catherine Daniela Peña Cid, N. A. W. G. (2012). CONCILIACIÓN FAMILIA-TRABAJO, UNA MIRADA DE LOS SOCIOS DE LA CORPORACIÓN DE BIENESTAR DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SANITARIOS. “ANTILCO”. http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/806/2/Tesis_Concilacion_Familia_Trabajo.pdf
4. DIEEEO128_2020JOAFOU_teletrabajo.pdf. (s. f.). Recuperado 15 de septiembre de 2021, de http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2020/DIEEEO128_2020JOAFOU_teletrabajo.pdf
5. Havriluk, L. O. (s. f.). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. 18.
6. Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. (s. f.). 34.
7. Lenguita, P., Duhalde, S., María, M., & Villanueva. (2005). Las formas de control laboral en tiempos de la tele disponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina.

8. Normograma del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [RESOLUCION_MINTIC_3484_2012]. (s. f.). Recuperado 15 de septiembre de 2021, de https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_3484_2012.htm
9. Teletrabajo y protección de datos—Delegado de protección de datos. (s. f.). Recuperado 5 de septiembre de 2021, de <https://dpd.aec.es/teletrabajo-y-proteccion-de-datos/>
10. Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: Consecuencias en el ámbito laboral. (2019, octubre 10). [Libro]. http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_712531/lang--es/index.htm