

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
(UNITEC)**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DEL TELETRABAJO EN CINCO  
EMPRESAS DE SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS**

**SUSTENTADO POR:**

<b>DIDIER ALY ESPINOZA RUÍZ</b>	<b>21611144</b>
<b>JUAN JOSE RODRÍGUEZ LÓPEZ</b>	<b>21641215</b>

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.  
JULIO 18 DEL 2020**

## ÍNDICE

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	III
ÍNDICE DE TABLAS .....	III
DERECHOS DE AUTOR.....	IV
AGRADECIMIENTOS .....	VI
RESÚMEN EJECUTIVO .....	VII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	2
CAPÍTULO II .....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
El teletrabajo antes:.....	6
El teletrabajo hoy: .....	7
Algunos inconvenientes para el teletrabajador: .....	8
Para la empresa: .....	8
Herramientas básicas para el teletrabajador de hoy y del futuro: .....	8
El futuro del teletrabajo: .....	10
2.1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
2.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	11
2.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	11

2.1.3	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	11
2.2	OBJETIVOS .....	12
2.2.1	OBJETIVO GENERAL .....	12
2.2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	12
2.3	LÍMITES ESPACIALES Y TEMPORALES .....	12
CAPÍTULO III .....		13
3.	VARIABLES .....	13
3.1	CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	14
3.2	MUESTRA .....	14
3.3	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS .....	15
3.3.1	TÉCNICAS.....	16
CAPÍTULO IV .....		17
4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	17
	ENTREVISTA-ENCUESTA A EJECUTIVOS .....	17
	ENCUESTA DE COSTOS OPERATIVOS A EJECUTIVOS .....	25
	ENCUESTA A PERSONAL EMPRESARIAL .....	35
CAPÍTULO V .....		45
5.	CONCLUSIONES .....	45
6.	RECOMENDACIONES .....	47
ANEXOS.....		49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de variables con objetivos .....	13
Tabla 2. Operacionalización y conceptualización de variables.....	14

## **DERECHOS DE AUTOR**

©Copyright 2020

DIDIER ALY ESPINOZA RUÍZ

JUAN JOSE RODRÍGUEZ LÓPEZ

Todos los derechos son reservados

**Autorización del autor(es) para la consulta, reproducción parcial o total y publicación electrónica del texto completo de tesis de pregrado**

Señores Centro De Recursos Para El Aprendizaje Y La Investigación (CRAI)

Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)

San Pedro Sula

A quien corresponda:

Nosotros, Didier Aly Espinoza Ruíz con número de cuenta 21611144 y Juan José Rodríguez López con número de cuenta 21641215, autores del proyecto de investigación de pregrado titulado: ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DEL TELETRABAJO EN CINCO EMPRESAS DE SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A., como requisito previo para optar al título de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios, por este medio autorizamos al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de UNITEC, para que con fines académicos, pueda libremente registrar y/o utilizar la información contenida en él con fines educativos o sociales. Es entendido que cualquier copia o reproducción de este documento con fines de lucro no está permitido sin una autorización por escrito de los principales autores.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 18 días del mes de Julio del año 2020.

---

Didier Aly Espinoza Ruíz

---

Juan José Rodríguez López

## **AGRADECIMIENTOS**

Los representantes de esta investigación agradecemos a Dios por ser quien nos brinda fortaleza y salud diariamente. Su cuidado ha sido incondicional y sus bendiciones incontables.

Gracias damos a nuestros queridos padres que han sido ese apoyo esencial durante todo este proceso; es por sus esfuerzos que nosotros gozamos de la mejor educación del país.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Tecnológica Centroamericana por prestarnos su tiempo, sus conocimientos y sus consejos para culminar esta etapa de aprendizaje. De manera especial, apreciamos la supervisión de la Dra. Renata Bulnes, que con mucho agrado nos compartió de su discernimiento y experiencia en esta investigación.

## RESÚMEN EJECUTIVO

Es de conocimiento mundial que debido a la pandemia provocada por la Enfermedad del Coronavirus 2019, conocida por sus siglas en inglés COVID-19, muchas empresas han suspendido labores, otras han cerrado operaciones, incluso hay empresas que están en la quiebra. Es por esa razón que surge la iniciativa de evaluar la viabilidad del teletrabajo como alternativa para continuar con las labores empresariales en los negocios de San Pedro Sula, Cortés. El objetivo principal del presente proyecto es analizar e investigar la factibilidad del teletrabajo en cinco empresas de San Pedro Sula, Cortés. Estas empresas son: Allied Global Honduras, CMA CGM Honduras S. de R. L., VYM Safety S. de R. L. de C. V., Distribuidora M y G, Inversiones Nicille.

Los desarrolladores de esta investigación buscan conocer el manejo de costos y satisfacción de empleados, que son los elementos de mayor impacto en estas empresas. Al involucrar a los colaboradores, gerentes y dueños de los negocios para la recopilación de información, se obtienen datos más específicos y útiles. Se pretende recabar toda esta información a través de métodos y técnicas como la entrevista y encuestas que permitirán analizar y elaborar estadísticas que muestren si es factible o no el uso de esta modalidad del teletrabajo.

Con esta investigación se demuestra que el teletrabajo es una opción viable. Cada empresa lo hace de acuerdo con sus necesidades ya que hay diferentes rubros representados y algunos precisan de personal en sus instalaciones. Sin embargo, existen elementos que afectan el desarrollo óptimo de esta modalidad, tales como: conectividad a internet, bajones de energía, soporte técnico accesible, entre otros.



Por otra parte, se percibe que, al utilizar esta modalidad, se reducen gastos para la empresa y para el empleado, se minimiza el riesgo de contraer enfermedades virales y hay un mayor aprovechamiento del tiempo. En general, se puede aseverar que el teletrabajo resulta provechoso para mantener la continuidad laboral en tiempos de distanciamiento social obligatorio.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al análisis de factibilidad del teletrabajo en cinco empresas de San Pedro Sula. Actualmente por el COVID-19 muchas instituciones se han visto presionadas a cumplir con las normas del distanciamiento social de sus colaboradores, lo cual ha traído limitantes para el desempeño laboral. La restricción que ahora tienen las personas para movilizarse y llegar a sus lugares de trabajo ha captado la atención de los investigadores para conocer los alcances del teletrabajo como el método emergente que puede ser beneficioso para ambas partes. Utilizando el método de la encuesta y la entrevista para consultar a los empresarios y empleados de estas organizaciones seleccionadas, se pretende determinar dicha factibilidad como una nueva herramienta digital. Así mismo, se busca identificar posibles dificultades, mostrar sus beneficios y examinar las capacidades que tiene cada empresa para cambiarse al teletrabajo.

Se detalla la revisión bibliográfica y esta muestra los diferentes puntos de vista sobre el teletrabajo, sus ventajas, desventajas y su relevancia como una nueva opción de trabajo en el futuro.

Se muestra el marco teórico y este hace referencia a la historia del teletrabajo, herramientas básicas de esta modalidad y hacia dónde se dirige el teletrabajo. También se encontrará el planteamiento del problema, los objetivos y los límites espaciales y temporales.

Se presentan las variables con su conceptualización y la muestra con sus instrumentos y técnicas a aplicar.

Se visualizan los resultados y análisis de las encuestas y entrevistas realizadas a ejecutivos y empleados de las cinco empresas involucradas.

Se señalan las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras cuenta con diversos medios a través de los cuáles brinda información de interés para la población hondureña. En este caso, su Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, publica diversos estudios que realiza durante el año. Es una página web dedicada a la investigación, docencia y difusión de las ciencias sociales. En su artículo “Migraciones Internacionales en Honduras”, se difunde información sobre la temática migratoria para que sea de utilidad en la toma de decisiones, así como para el estudio académico. Actualmente, se ha visto que los hondureños están migrando, y una de las principales razones es por la falta de empleo.

En su artículo “Tasa de desempleo en Honduras”, más de 240 000 personas quieren trabajar y no encuentran una plaza [...]. (Forbes, 2020)

La tasa de desempleo en Honduras para éste 2020 se mantiene estable en un 5.7%, puesto que aún a finales del año 2019 se generaron 17 600 puestos de trabajo. A pesar de que a finales del 2019 se generaron nuevas plazas, la cantidad de personas sin empleo es aún mayor, superando en gran número las plazas aperturadas.

Thompson (2020) afirma: “Estamos en constantes cambios en los cuáles el no adaptarnos a ellos nos generará pésimas condiciones en nuestros estilos de vida y de trabajo”.

En su artículo “Nuevas formas de trabajar en la empresa del futuro”, nos habla sobre los cambios actuales que necesitamos en nuestra manera de vivir y de trabajar, principalmente cómo afrontar los cambios tecnológicos con maneras distintas de trabajar en la empresa del presente.

Urrutia (2020) afirma: “La migración masiva al teletrabajo encara ahora el reto de la productividad”.

En su artículo tratamos de ver cómo salvar la actividad y el empleo en estos tiempos, por la pandemia del COVID-19 que enfrenta el mundo. Actualmente, muchas de las empresas lograron completar la fase 1 de migración de sus áreas de trabajo a un teletrabajo, en otras palabras, se cumplió el objetivo de poder hacer posible trasladar el trabajo de oficina a trabajar desde casa.

Aunque el teletrabajo sea una gran oportunidad, no toda la población está en condiciones de poder usar ese estilo de trabajo, pero al menos se puede dar inicio con quienes si estén preparados y éstos sean pioneros de este modo en nuestro país.

Sanz (2020) afirma: “El teletrabajo ha llegado para quedarse”.

Sanz nos brinda una guía definitiva del teletrabajo, es una guía práctica y sencilla de cumplir si entramos al teletrabajo. No todas las empresas están listas para este cambio de modalidad, y no todas son del rubro que deberían de ser.

El teletrabajo es una modalidad que brinda mayor alcance en mano de obra, ya que, sin importar el lugar, se pueden ejercer diversas labores. Además, ésta nueva práctica favorece a quienes la practican, pues, se pueden mejorar los vínculos familiares sin interferir con el trabajo.

En su artículo “Ganancia de todas las partes con el teletrabajo”, esta modalidad trae consigo diversos beneficios oportunos[...]. (Ministerio del Trabajo (MinTic), 2020).

Cualquier persona que sepa trabajar desde casa obtiene mayores beneficios, sean laborales o familiares. Aunque el teletrabajo es algo nuevo, tiene ventajas y desventajas. La mayor parte de ventajas son para quienes trabajan desde casa y no para las empresas, que siempre obtienen un beneficio, pero es menor.

Slotnisky (2020) afirma: “La internet fija está siendo más utilizada por las familias, por lo que la calidad de las comunicaciones móviles no se debería de afectar.”.

En su artículo “Control de las redes para el teletrabajo durante la pandemia” se encuentra la incertidumbre en el tema relacionado a las redes que se manejan en el país y si serán capaces de controlar el tráfico de datos durante el tiempo de aislamiento o distanciamiento social. Cualquier uso responsable de las redes de comunicación puede optimizar el teletrabajo.

Ciertamente muchas personas están involucradas en el trabajo en línea y requieren de estos servicios. Sin embargo, siempre existe incertidumbre sobre la suficiencia de los canales o recursos para abastecer a todo un país que depende de ello.

En su artículo “El trabajo a distancia puede resultar en varias ventajas para la población”, el trabajo desde casa reduce el impacto económico que se está viviendo y también el porcentaje de contaminados al seguir las recomendaciones [...]. (Forbes, 2020).

Las herramientas actuales de tecnología hacen posibles las oportunidades de trabajo y también hace que los procesos de las empresas sean más sencillos, sin duda el hecho de digitalizar las acciones del personal y usar herramientas que permitan el trabajo a distancia es una gran alternativa ante la crisis del coronavirus. El teletrabajo está resultando favorable en estos tiempos,

hay que evaluar las desventajas y buscar de normas y leyes que protejan al trabajador e igualmente que se le apliquen deberes ante la sociedad.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su artículo “Dirección sobre el futuro del trabajo” toma en consideración temas importantes del trabajo. A medida que va avanzando la tecnología, las regulaciones son necesarias para evitar injusticias en cualquier aspecto que la tecnología se dirija. Las innovaciones tecnológicas deben ir de la mano con la adaptabilidad que las empresas pueden tener y someterlas a políticas que ya establece el ministerio de trabajo u otras entidades.

Morales (2020) afirma: “El trabajo desde casa como nueva forma de establecimiento empresarial para la actualidad”.

El teletrabajo es como fuente principal de trabajo en el futuro de la sociedad cambiante. Existen muchas ventajas del teletrabajo como evitar la aglomeración de personas, pocos costos para la empresa, flexibilidad de horarios, más tiempo en familia, entre otras ventajas de ambas partes.

El futuro está encaminado a utilizar otros tipos de esquemas de trabajo como se observa hoy en día; el trabajo desde casa. Lo más adecuado es ambientarse y familiarizarse con estas herramientas que facilita la globalización. Siempre existen temas delicados en estos procesos, ya que haría falta cierto tipo de supervisión laboral. No obstante, facilita y disminuye los costos de una empresa al practicar el teletrabajo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **El teletrabajo antes:**

En 1973 fue acuñado por primera vez el término “teletrabajo”, por el físico estadounidense Jack Niles; el término fue empleado en plena crisis del petróleo de los 70. Dicho físico usó este término tratando de buscar una solución para poder reducir el consumo de combustible producido en los traslados desde el trabajo al hogar y viceversa. Dicha propuesta se basaba en llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo.

Aunque a mediados del siglo 70 aún no existía la tecnología que hoy conocemos para que este término tenga un mejor uso. Por ejemplo: el Internet estaba en pañales, no tenía la gran magnitud que tiene ahora en nuestras vidas, de hecho, no existía el Internet, así como lo conocemos sino hasta 1990 cuando el CERN de Ginebra creó el lenguaje HTML y por primera vez el primer cliente web.

Los ordenadores personales empezaron a extenderse por los años 80 con el primer PC de IBM en 1981.

El teletrabajo, aunque fue acuñado en 1973, fue hasta los 90 cuando empezó a ser factible tecnológicamente, más que todo en Estados Unidos. Fue ahí donde muchas empresas comenzaron a utilizarlo, de hecho, muchas autoridades empezaron a promoverlo.

Boiarov (1999) En los 90, se crearon excepciones fiscales a las empresas con al menos un 25% de su personal trabajando remotamente, esto se dio en San Francisco, Estados Unidos. Es el

primer año donde son autorizados fondos fiscales para el establecimiento de programas y centros de teletrabajo.

Etxarri (2006) En el año 2006, en España, nació y fue puesto en marcha el plan Concilia, cuya finalidad se centraba en establecer medidas para que se pudiera conciliar la vida laboral, familiar y personal a través del teletrabajo.

### **El teletrabajo hoy:**

Jurburg & Tanco & Viles & Mateo (2020) En España, actualmente el 27% de las empresas cuentan con al menos 1 trabajador o colaborador que realiza sus labores remotamente, sin importar si es desde su casa, su despacho o desde cualquier lugar con conexión a internet.

Gaceta (2020) En Honduras, el teletrabajo está creciendo a buen ritmo, para el 2013 solo el 13% de las empresas fomentaban políticas de trabajo flexible, mientras que en el 2006 esa cifra bajó a un 7%.

El teletrabajo ofrece ventajas para el trabajador y al mismo tiempo para el empresario.

En el 2007, según datos del INE, trabajar desde casa aumenta la productividad hasta un 25%; además, todo trabajador le dedica un 11% más de tiempo a trabajar. Esto también le ahorra un costo sensible para la empresa, ya sea a nivel de infraestructura o de costes de servicios como ser energía eléctrica, depreciación de las instalaciones, también le genera mayor expansión geográfica.



Española (2020) afirma: “Teletrabajador: Persona que realiza su labor en régimen de teletrabajo”.

Española (2019) afirma: “Teletrabajo: Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas”.

Para el teletrabajador hay ventajas notables, una de ellas es el tiempo ahorrado en desplazamientos, otra es la flexibilidad del horario, esto genera un menor grado de estrés y le permite al teletrabajador una conciliación familiar positiva.

Según Libro Blanco del Teletrabajador (2017) afirma: “El 57% de los empleados quieren una implantación de este tipo de fórmulas”.

### **Algunos inconvenientes para el teletrabajador:**

Así como hay ventajas también encontramos inconvenientes tales como el menor trabajo en equipo, posible aislamiento de los trabajadores, esto último debido a que se pierden de ciertas dinámicas que sí se dan en las oficinas de trabajo (Osinsa, 2013).

### **Para la empresa:**

Existe la sensación de tener un menor control de sus empleados o empleado que está bajo la modalidad del teletrabajo, esto limita la posibilidad de mantener reuniones, aunque, por la tecnología que tenemos en la actualidad ya podemos eliminar el tema de la limitación de las reuniones, así mismo otras desventajas para la empresa (Osinsa, 2013).

### **Herramientas básicas para el teletrabajador de hoy y del futuro:**

La herramienta básica para todo teletrabajador es el tener un ordenador con conexión a internet, es básicamente lo que tendría cualquier otro trabajador en la oficina, debido a esto es que la

mayoría de las herramientas que se necesitan son más de comunicación, algunas de las relevantes son:

Correo electrónico: aunque sigue siendo el pilar de las comunicaciones en todo el internet, con el tiempo se ha estado viendo reemplazado por los nuevos servicios como la mensajería instantánea o los sistemas mixtos. Así mismo hemos observado como las mismas redes sociales nos han servido como algo parecido a los correos electrónicos ya que, por ejemplo: WhatsApp nos permite crear salas para reuniones, el mismo Messenger también permite hacer ese tipo de reuniones (ReasonWhy, 2020).

- ❖ Videoconferencias: esta es la forma de telepresencia que existe, aunque ésta no es parte del día a día del teletrabajador sigue siendo muy útil para la toma de decisiones importantes, hacemos videoconferencias a través de diversas aplicaciones como Skype o Google Hangouts que permiten hacer videoconferencias de forma muy sencilla y gratuita.
- ❖ Herramientas de trabajo colaborativo: las empresas actualmente hacen mucho uso del trabajo colaborativo, es común que varias personas necesiten trabajar conjuntamente en la redacción de un documento, para ello nacen herramientas que nos permiten que esto sea posible, Google Drive es una de las más usadas.
- ❖ Recursos compartidos: la mayor parte de empresas grandes usan sus propias redes y sistemas de almacenamiento en red para que todos sus trabajadores puedan acceder a los recursos compartidos, incluso remotamente, pero es muy común en las empresas pequeñas usar servicios como Google Drive u One Drive, Dropbox, Box, que permiten sincronizar o compartir archivos fácilmente.

- ❖ Software específico: si la empresa usa un tipo de software específico dentro de ella para sus trabajadores, el teletrabajador deberá contar con dicho software para también poder cumplir con sus responsabilidades.
- ❖ Herramientas de monitorización: éstas para poder controlar el tiempo que el teletrabajador está conectado a las aplicaciones de su trabajo y también para ver el lugar desde el que accede. (ReasonWhy, 2020).

### **El futuro del teletrabajo:**

Actualmente el teletrabajo es cosa de pocos, va creciendo a medida avanza el tiempo, pero las empresas aún tienen temor de adoptar esta modalidad de trabajo, pero se irá extendiendo a medida las empresas pierdan el temor a no tener control directo sobre el trabajador, ya que como vimos anteriormente, hay maneras de controlar a los empleados que trabajan fuera de la empresa. (Bolotsky, 2020).

En la realidad ya se trabaja de una forma similar a la de un teletrabajo, aunque los empleados aún estén dentro de un mismo edificio, la mayor parte de gestiones y comunicaciones se realizan desde el mismo puesto de trabajo con las mismas herramientas que usa un teletrabajador. (Bolotsky, 2020).

Por otro lado, distinto al trabajar en una empresa, existen los que deciden auto emplearse y trabajar desde sus hogares o cualquier otra parte del mundo ofreciéndole servicios a terceros.

Es posible que el punto de inflexión que logrará marcar el auge definitivo del teletrabajo sea la telepresencia, que es la que hacemos mediante videoconferencias, que éstas mismas a veces se tornan inestables o de baja calidad por problemas en la red.

## **2.1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

Debido a los cambios radicales causados por acontecimientos y sucesos imprevistos que afectan el mundo laboral, ha surgido la idea de orientar las oportunidades de empleo hacia el teletrabajo. A causa de la Enfermedad del coronavirus 2019, conocida por sus siglas en inglés COVID-19, se ha visto en diferentes medios de prensa que las empresas están teniendo pérdidas ya que están sin laborar y las pocas que lo siguen haciendo no están trabajando al mismo ritmo. En nuestro país, se ha tratado de abrir la economía por partes y aún no se ha encontrado un buen camino. Así, el teletrabajo surge como una posible solución en tiempos de crisis como la que estamos enfrentando a nivel mundial.

### **2.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Es factible para las empresas hondureñas dar un salto al teletrabajo?

### **2.1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Se busca respuesta a las siguientes interrogantes:

1. ¿En qué tipo de empresas se puede aplicar la modalidad del teletrabajo?
2. ¿Cómo beneficia el teletrabajo a la empresa y al trabajador respectivamente?

3. ¿Existe personal de recursos humanos capacitado para apoyar a la empresa a operar con teletrabajo?

## **2.2 OBJETIVOS**

### **2.2.1 OBJETIVO GENERAL**

- ❖ Determinar la factibilidad de adoptar el sistema del teletrabajo como una nueva herramienta digital y alternativa.

### **2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Identificar posibles problemas si se implementa el teletrabajo.
- ❖ Analizar la relación entre el teletrabajo y la condición social de los hondureños.
- ❖ Mostar los beneficios del teletrabajo.
- ❖ Examinar las capacidades del recurso administrativo para cambiar su modalidad al teletrabajo.

## **2.3 LÍMITES ESPACIALES Y TEMPORALES**

En cuanto a las limitaciones espaciales, se realizará el estudio en cinco empresas ubicadas en el departamento de Cortés, especialmente en el municipio de San Pedro Sula, ya que es la región donde se concentra la mayor parte de industrias exitosas del país y su comercio es amplio.

En las limitaciones temporales, se evaluará la estabilidad organizacional de cinco empresas en San Pedro Sula, enfocándose en el objetivo de destacar las oportunidades del teletrabajo según el rubro escogido.

## CAPÍTULO III

### 3. VARIABLES

Española (2019) afirma: Variable: Función real definida sobre una población finita o una muestra, que toma los valores de cada una de las modalidades de un atributo, y a las que asocia una distribución de frecuencias.

En el siguiente cuadro observaremos como se relacionan las variables seleccionadas con nuestros objetivos.

**Tabla 1. Relación de variables con objetivos**

Relación de variables-objetivos					
Problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
		General	Específicos	Independientes	Dependientes
¿Es factible para las empresas hondureñas dar un salto al teletrabajo?	¿En qué tipo de empresas se puede aplicar la modalidad del teletrabajo?	Determinar la factibilidad de adoptar el sistema del teletrabajo como una nueva herramienta digital y alternativa.	Identificar problemas que se pueden resolver al implementar el teletrabajo.	El empleado en modalidad de teletrabajo	Viabilidad del teletrabajo
	¿Cómo beneficia el teletrabajo a la empresa y al trabajador respectivamente?		Analizar la relación entre el teletrabajo y la condición social de los hondureños.		
	¿Existe personal de recurso humano capacitado para desempeñar el teletrabajo?		Mostrar los beneficios del trabajo.  Examinar las capacidades del recurso administrativo para cambiar su modalidad al teletrabajo.		

### 3.1 CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Conceptualizar las variables significa hacerlas entendibles al lector y hacerlas operacionales significa pasar las variables a indicadores.

**Tabla 2. Operacionalización y conceptualización de variables**

Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Técnica
	Conceptual	Operacional			
El empleado en modalidad de teletrabajo	Son todos aquellos factores positivos o negativos que inciden en el empleado utilizando la modalidad de teletrabajo	Encuestas que den a conocer los problemas a resolver y el nivel de satisfacción al utilizar este método.	Salud	Dolores musculares o físicos	Encuesta
				Afecto emocional	
			Satisfacción personal	Salario	
				Realización	
Cambios en costos operativos	Diferencia en los costos operativos relacionados a la modalidad del teletrabajo	Aumento o disminución de los costos medidos en porcentajes	Costos fijos	Internet, renta o alquiler del local, salarios, mantenimiento, equipo, seguros, transporte.	Estadísticas con gráficos representativos
			Costos Variables	Energía, agua potable y purificada, impuestos.	

### 3.2 MUESTRA

La muestra seleccionada fue tomada con el propósito de analizar estadísticamente la factibilidad o viabilidad del teletrabajo y dar a conocer los resultados que lo respaldan.

Las encuestas que se realizaron fueron aplicadas a colaboradores y gerentes de cada empresa, considerando la situación actual y sus preferencias laborales. Así mismo, algunos de los encuestados recientemente adoptaron el teletrabajo como su única alternativa por la situación actual del COVID-19.

La encuesta de satisfacción fue usada para obtener información de cómo sienten los empleados y gerentes de las empresas adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo y si implica beneficios o ventajas en su estilo de vida. Aparte de eso, conocemos sus preferencias en cuanto a los procesos administrativos y en algunos casos operativos que desean que se implementen.

La lluvia de ideas es muy útil para considerar las propuestas y elementos a visualizar en la funcionalidad de la empresa, estén siendo puestas en práctica o no.

### **3.3 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS**

El uso de dichos instrumentos y técnicas nos brindará una mejor perspectiva de lo que pretendemos investigar, con ellos nuestros datos a usar serán confiables, actualizados y verídicos en tiempo real.

El instrumento por utilizar para recabar información útil en nuestra investigación será:

La encuesta: Española (2020) afirma: Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

Esta técnica se implementará para la obtención de datos relevantes para nuestra investigación, ya que mediante ella vamos a recabar información específica respecto a cómo las empresas están



enfrentando la situación actual frente a esta pandemia (COVID-19) y al mismo tiempo reuniremos los datos necesarios para realizar nuestro análisis de viabilidad para ver si es posible usar la modalidad del teletrabajo.

### **3.3.1 TÉCNICAS**

La técnica por utilizar en nuestro proyecto será:

La entrevista: Española (2020) afirma: Entrevista: Vista, concurrencia y conferencia de dos o más personas en lugar determinado, para tratar o resolver un negocio.

Se hará uso de esta técnica para la obtención más detallada de los datos más relevantes para nuestra investigación, mediante ella vamos a reunir toda la información específica respecto a cómo las empresas a través de sus directores o ejecutivos principales están enfrentando la situación actual frente a esta pandemia (COVID-19). Con esta entrevista lograremos encontrar los datos necesarios para saber si es posible usar la modalidad del teletrabajo.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

#### ENTREVISTA-ENCUESTA A EJECUTIVOS



#### Empresas de nuestra muestra:

Allied Global Honduras

CMA CGM Honduras S. de R. L.

VYM Safety S. de R. L. de C. V.

Distribuidora M y G

Inversiones Nicille

Utilizando la entrevista como técnica de recopilación de información a través de video llamadas en la plataforma de Zoom, los gerentes de las diferentes empresas expresaron sus opiniones y criterios en cuanto a las preguntas hechas.

Dichas preguntas se transcribieron a una pequeña encuesta para facilitar la interpretación visual y el análisis de sus respuestas.

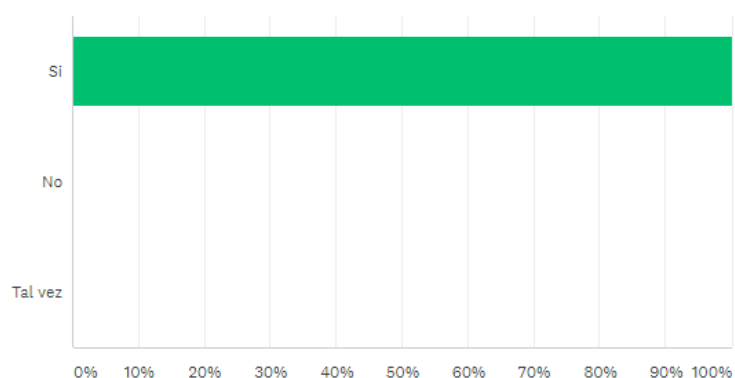
Las siguientes preguntas son las más importantes de la investigación hacia la parte ejecutiva de las empresas que fueron objeto de muestra para el proyecto de viabilidad.

Se aclara que se entrevistó a cinco personas, de las cuáles tres de ellos son dueños de la empresa en que laboran y los otros dos son los gerentes generales de la empresa donde laboran actualmente.

Dentro de la entrevista se obtuvieron resultados como los que están representados a continuación:

¿Considera que es factible utilizar la modalidad del teletrabajo en su empresa?

Answered: 5 Skipped: 0

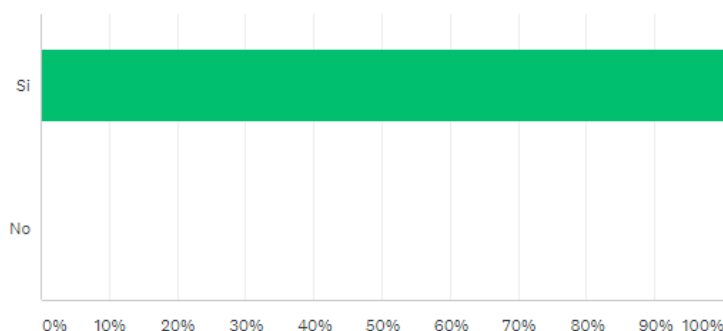


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Si	100,00% 5
No	0,00% 0
Tal vez	0,00% 0

Al realizar esta pregunta a los ejecutivos, se quería conocer si ellos consideraban factible el uso del teletrabajo en sus empresas. Todos respondieron de manera muy similar diciendo que era útil emplear esta modalidad dada la situación de la pandemia y para respetar las normas del distanciamiento social evitando contagios y problemas de salud a su fuerza laboral. Por lo cual, se puede afirmar que en estas empresas si es posible implementar el teletrabajo.

¿Cuenta la empresa con las herramientas necesarias para desarrollar la modalidad del teletrabajo?

Answered: 5 Skipped: 0



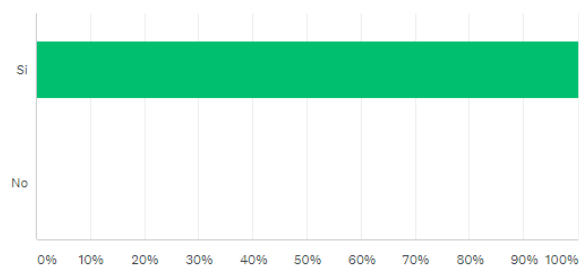
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Si	100,00%	5
▼ No	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

Dicha pregunta hace énfasis en las herramientas necesarias para operar exitosamente con la modalidad del teletrabajo. Al observar el diagrama anterior, se puede constatar que todos los gerentes de las distintas empresas confirman que tienen las herramientas para laborar de este modo. A través de la entrevista, se pudo confirmar que algunas de las herramientas mencionadas en la investigación, tales como Zoom, Skype, WhatsApp, entre otras, son usadas actualmente en dichas empresas.

¿Cree que el personal está preparado para laborar desde casa (teletrabajo)?

Answered: 5 Skipped: 0



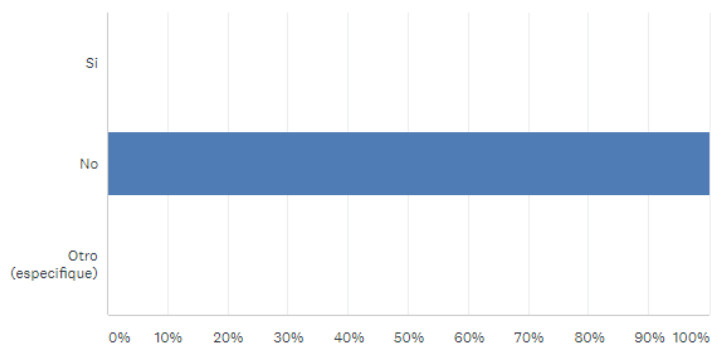
OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Si	100,00%	5
No	0,00%	0
TOTAL		5

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

Como se puede observar en el diagrama, en la entrevista se consideró hacer énfasis en la capacidad del personal para laborar desde casa. Es muy distinto tener las herramientas y equipo en el lugar de trabajo de la empresa que tenerlas en casa. También, es importante desarrollar empleados de confianza, ya que, sin la misma supervisión, deben operar y producir al mismo ritmo y con la misma transparencia. Tomando en cuenta todos estos elementos, los gerentes sienten que sus empleados están preparados para trabajar desde casa. Aunque en algunas de las empresas la información que se maneja es delicada, los entrevistados mencionan que hay formas de controlar al empleado para evitar fugas de este tipo de información.

¿Considera que trabajar desde casa le generará a la empresa un costo adicional?

Answered: 5 Skipped: 0

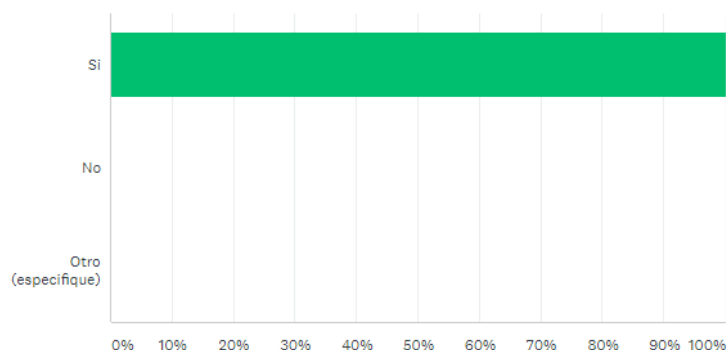


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Si	0,00%	0
▼ No	100,00%	5
▼ Otro (especifique)	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Trabajar desde casa requiere de dispositivos tecnológicos para mantener la comunicación, la productividad y un desempeño laboral eficiente. La obtención de licencias y antivirus que protegen estos dispositivos es accesible y generalmente las empresas ya las poseen. Esto se considera más una inversión que un gasto. Por ende, los gerentes opinan que laborar desde casa no es un costo adicional, incluso mencionan la parte en que ellos ahorran ciertos insumos como agua, energía, depreciación del edificio, servicio de limpieza, entre otros.

¿Considera que la modalidad del teletrabajo reducirá costos operativos a la empresa?

Answered: 5 Skipped: 0

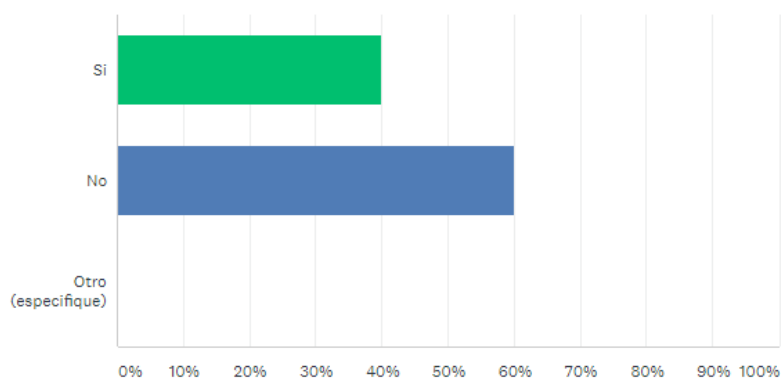


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Si	100,00% 5
▼ No	0,00% 0

Todos están de acuerdo que el teletrabajo ayuda a reducir la cantidad de gastos que conlleva un local. Por lo tanto, todos los gerentes indican que es beneficioso para la empresa ahorrarse ese dinero y distribuir de mejor manera los ingresos producidos. Dependiendo del rubro, los gastos de cada empresa son diferentes y esto determina muchas veces la funcionalidad de sus recursos; pero con esta modalidad, es más fácil y menos costoso.

¿Siente que el teletrabajo puede ayudar para mantener el nivel de productividad/rentabilidad de su empresa?

Answered: 5 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Si	40,00% 2
No	60,00%
Otro (especifique)	0,00%
TOTAL	

En esta pregunta, las opiniones fueron variadas y muchas dependen del rubro en el que la empresa se desarrolla. Las dos empresas que dijeron “sí” a la respuesta, es porque han visto buenos resultados en cuanto a rentabilidad se refiere.

Inversiones Nicille comentó lo siguiente: “Nuestra empresa ha laborado en ambas modalidades. Podemos vender en línea y desde nuestro local. Vendemos calzado a diversas clases, utilizando las redes sociales. Fue difícil implementar solamente la modalidad del trabajo desde casa, sin embargo, esperamos pronto dar reapertura a nuestras tiendas, mayormente por quienes aún no se han adaptado a los cambios tecnológicos”.

Por otra parte, las empresas que respondieron “no” a la pregunta, tenían opiniones muy interesantes. La gerente general de VYM Safety S. de R. L. de C. V. opinó: “Como nuestro



negocio se enfoca en la venta de productos de bioseguridad industrial, siempre necesitamos personal en las tiendas y en las bodegas.”

Se puede determinar que un local es necesario para exhibir y guardar la cantidad de productos que ofrecen, ya que no habría suficiente espacio dentro de una casa para hacerlo. Sin embargo, el personal administrativo puede perfectamente laborar desde casa y comunicarse con el o los clientes para la realización de negocios.

CMA CGM Honduras S. de R. L. tenía un criterio muy similar dado a que su organización se enfoca en transporte marítimo de mercadería. Se necesita personal que revise el ingreso y salida de contenedores, así como personal para el transporte de estos. La empresa tiene a su personal administrativo en la modalidad de teletrabajo.

La distribuidora M y G nos comentó que en estos momentos solo el teletrabajo no puede ayudar para la rentabilidad de la empresa ya que en su rubro es necesario tener personal que se encargue de recibir el nuevo producto y de distribuirlo; incluso, el personal administrativo tiene funciones operativas dentro de la empresa.

## ENCUESTA DE COSTOS OPERATIVOS A EJECUTIVOS

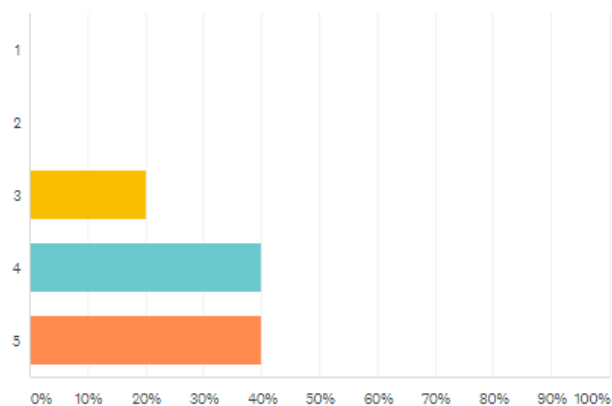
TÍTULO	MODIFICADO	RESPUESTAS	DISEÑAR	RECOPILAR	ANALIZAR	COMPARTIR	MÁS
Encuesta ejecutiva de costos operativos en San Pedro Sula, Honduras Creada 8.07.2020	8.07.2020	5					

Se aplicó la presente encuesta para recabar datos más precisos para la investigación, siendo este tipo de datos sobre costos operativos de las empresas sujetas como muestra. Esta se aplicó a los ejecutivos que dirigen las empresas Allied Global Honduras, CMA CGM Honduras S. de R. L., VYM Safety S. de R. L. de C. V., Distribuidora M y G, Inversiones Nicille.

A continuación, se presenta los resultados gráficamente con su respectivo análisis:

En la escala del 1 al 5, ¿cuánto estima que ha ahorrado la empresa en costos de energía eléctrica al utilizar la modalidad del teletrabajo?

Answered: 5 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
1	0,00% 0
2	0,00% 0
3	20,00% 1
4	40,00% 2
5	40,00% 2
TOTAL	5

Activar Windows

En la gráfica se observa que un 40% (2 de 4 encuestados) dan una calificación de 5, lo que quiere decir que la empresa ha tenido una reducción en los costos de energía eléctrica. Así mismo, otro 40% (2 de 4 encuestados) dieron una calificación de 4, siendo ésta una de las más altas. En resumen, 4 de 5 empresas consideran que el ahorro de energía eléctrica ha sido alto, pero hay un 20% (1 encuestado) que considera que en su empresa se sigue pagando lo mismo. Esta respuesta fue sometida a indagación y el encuestado piensa que la Empresa de Energía de Honduras le ha estado promediando el consumo de energía aun sabiendo que las instalaciones están cerradas.

En el suministro de agua potable y agua purificada, ¿cuánto han bajado los costos?

Answered: 5 Skipped: 0

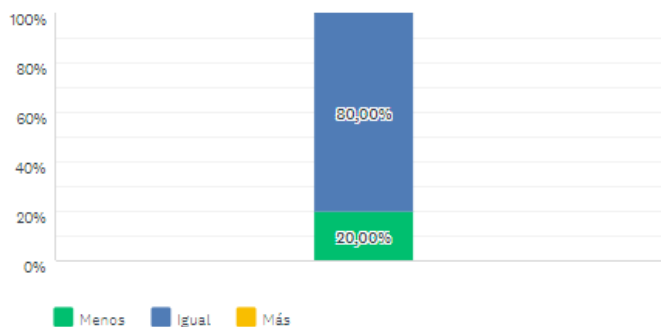


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Nada	0,00%	0
▼ Poco	0,00%	0
▼ Mas o menos	0,00%	0
▼ Mucho	80,00%	4
▼ Demasiado	20,00%	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Respecto a los costos del agua potable y el agua purificada, los encuestados seleccionaron 2 de las 5 opciones, las cuales son “mucho” y “demasiado”. Esto significa que un 80% (4 de los 5 encuestados) confirman que el ahorro de agua potable es mucho en comparación a los gastos que tenían antes de implementar la modalidad del teletrabajo, y sólo un 20% que equivale a 1 encuestado, considera que en su empresa el ahorro del suministro de agua potable y purificada es demasiado alto.

En cuanto a impuestos, ¿cómo está la variante? Se paga:

Answered: 5 Skipped: 0

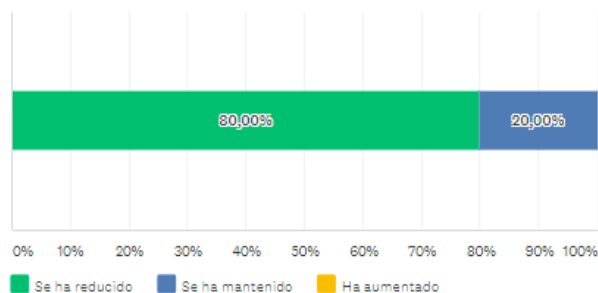


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Menos	20,00%	1
Igual	80,00%	4
Más	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Si bien es cierto, se han suscitado cambios en la modalidad de trabajo, los costos por impuestos aparentemente no han variado. A través de la gráfica se puede observar que el 80% de las empresas (4 de los 5 encuestadas) pagan la misma cantidad de impuestos. Un 20% de las empresas, que equivale a 1 de 5 encuestados, reporta una baja en el pago de impuestos.

## ¿Cómo ha estado el costo por servicio de internet en la organización?

Answered: 5 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Se ha reducido	80,00%	4
Se ha mantenido	20,00%	1
Ha aumentado	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

De los 5 encuestados, 4 (un 80%) considera que el costo por servicio de internet en su organización se ha reducido en gran medida, y el otro 20% restante (1 de 5 encuestados) considera que se ha mantenido. Las empresas que mencionan que se ha reducido en gran medida es porque no tienen a los empleados en sus áreas de trabajo como de costumbre, de tal forma que ya no es necesario el pago del internet. La empresa que indicó que se mantiene, es debido a que ellos pagan anualmente el servicio de internet.

## ¿La renta del local se ha mantenido, ha bajado o ha aumentado?

Answered: 5 Skipped: 0

RESPUESTAS (5) NUBE DE PALABRAS ETIQUETAS (0)

**FUNCIÓN DE PAGO**  
El análisis de texto te permite buscar y etiquetar comentarios y ver nubes conformadas de las palabras y frases más frecuentes. Para obtener esta función, amplía tu plan a uno de pago.

[AMPLIAR PLAN](#) [Más información »](#)

Aplicar a las seleccionadas ▼  Filtrar por etiqueta ▼  🔍

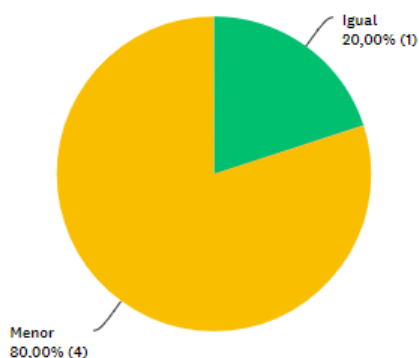
Mostrando 5 respuestas

<input type="checkbox"/>	Ha mantenido	09/07/2020 13:21	<a href="#">Ver las respuestas del encuestado</a>	<a href="#">Agregar etiquetas ▼</a>
<input type="checkbox"/>	Se ha mantenido	08/07/2020 21:05	<a href="#">Ver las respuestas del encuestado</a>	<a href="#">Agregar etiquetas ▼</a>
<input type="checkbox"/>	Se mantiene	08/07/2020 20:48	<a href="#">Ver las respuestas del encuestado</a>	<a href="#">Agregar etiquetas ▼</a>
<input type="checkbox"/>	Se ha mantenido	08/07/2020 20:47	<a href="#">Ver las respuestas del encuestado</a>	<a href="#">Agregar etiquetas ▼</a>
<input type="checkbox"/>	Se mantiene porque aún conservamos las instalaciones	08/07/2020 20:45	<a href="#">Ver las respuestas del encuestado</a>	<a href="#">Agregar etiquetas ▼</a>

Se puede observar que la renta del local se ha mantenido igual en todas las empresas encuestadas. Esto indica que ellas conservan el establecimiento donde ha laborado todo su personal administrativo y de producción o servicio.

La suma acreditada a la planilla de empleados es:

Answered: 5 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Igual	20,00%	1
▼ Mayor	0,00%	0
▼ Menor	80,00%	4
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

En esta grafica se evidencia que el 80% (4 de 5 empresas) tuvo una reducción en el pago de planillas y solo un 20% (1 de 5 empresas) se mantuvo acreditando la misma cantidad. Se conoce que muchas empresas han tenido que reestructurar la cantidad de empleados debido a la pandemia y las limitaciones financieras en el país. Hay colaboradores que han estado suspendidos por cierto tiempo, otros han perdido sus empleos y algunos han tenido que aceptar la reducción del salario. En general, se puede ver que los costos por pago de planillas de empleados han bajado.



Los costos por mantenimiento de mobiliario y equipo se:

Answered: 5 Skipped: 0

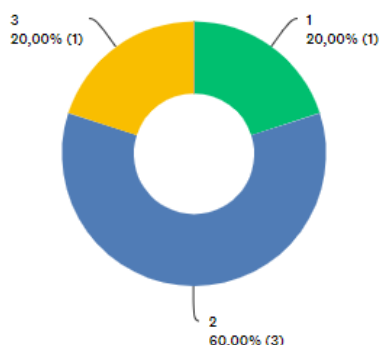


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Han reducido	80,00% 4
▼ Han mantenido	20,00% 1
▼ Han aumentado	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Se observa que un 80% (4 de 5 encuestados) afirma que sus costos por mobiliario y equipo se han reducido, lo cual es normal debido a que no hay depreciación en el equipo ya existente. Un 20% (1 de 5 encuestados) afirma que dichos costos se han mantenido, esto es porque ellos les han brindado a sus empleados el equipo necesario para trabajar desde casa cómodamente con las herramientas necesarias para dar un buen desempeño.

En la escala del 1 al 5, ¿qué tan afectada se ha visto la empresa en los costos por inversión o compra de equipo?

Answered: 5 Skipped: 0

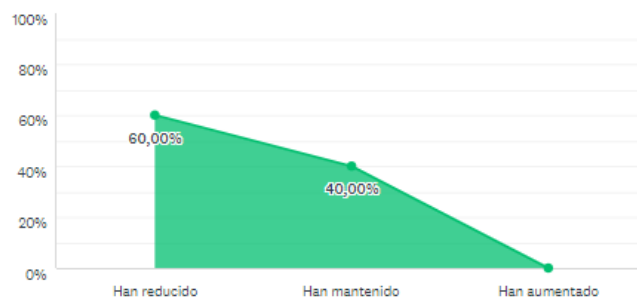


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ 1	20,00%	1
▼ 2	60,00%	3
▼ 3	20,00%	1
▼ 4	0,00%	0
▼ 5	0,00%	0
TOTAL		5

Respecto a que tan afectada se ha visto la empresa en costes por inversión o compra de equipo, se analiza que un 20% (1 de 5 encuestados) marcó la calificación más baja que es 1, lo que significa que su empresa no se ha visto afectada y sigue como de costumbre; un 60% (3 de 5 encuestados) da una calificación 2 de 5, significa que su empresa tampoco se ve afectada y un 20% (1 de 5 encuestados) se muestra indiferente. Esto refleja que las empresas no están haciendo inversiones o compra de equipo en estos momentos.

## ¿Cómo ha sido el comportamiento de los costos por seguros?

Answered: 5 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Han reducido	60,00% 3
▼ Han mantenido	40,00% 2
▼ Han aumentado	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

En efecto, al tener reducción en la planilla de empleados, las empresas deberían ver una reducción en costos por seguros; esto abarca el 60% de las empresas encuestas (3 de las 5 encuestadas). El otro 40% (2 de las 5 encuestadas) siente que se ha mantenido ya que solo han reestructurado la planilla de empleados.

## ENCUESTA A PERSONAL EMPRESARIAL

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL EMPLEADO

TÍTULO	MODIFICADO	RESPUESTAS	DISEÑAR	RECOPIRAR	ANALIZAR	COMPARTIR	MÁS
Encuesta de satisfacción para el Análisis de factibilidad del TELETRABAJO en San Pedro Sula, Cortés, Honduras Creada 25.06.2020	2.07.2020	40					

Se aplicó la encuesta como técnica de recopilación de información a los empleados que trabajan desde casa en las empresas que fueron objeto de nuestro análisis; dicha encuesta se aplicó a través de un enlace generado por el programa SurveyMonkey, programa en el que se creó la encuesta como tal.

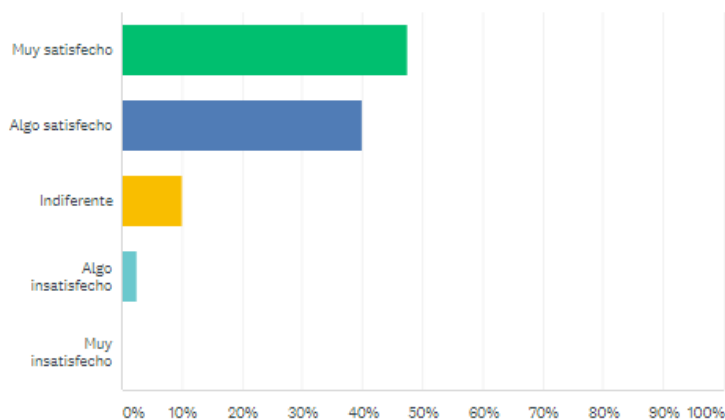
El siguiente análisis demuestra el nivel de satisfacción de los empleados que laboran en las empresas antes mencionadas; así mismo, veremos otros datos de relevancia respecto al teletrabajo.

Se encuestó a 40 personas, todas ellas están haciendo uso del teletrabajo en su respectiva organización.

De la encuesta se obtuvieron resultados como los que están representados a continuación:

## ¿Se encuentra satisfecho con los ajustes que ha hecho su organización para trabajar desde casa?

Answered: 40 Skipped: 0

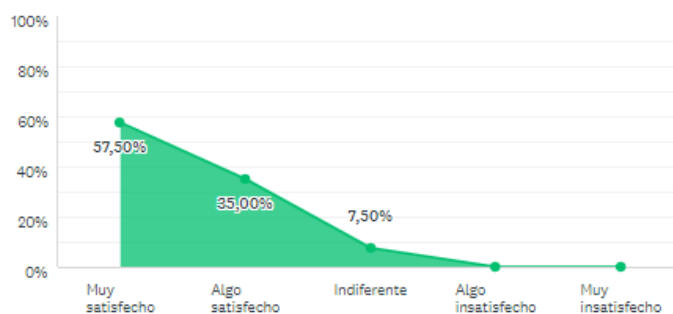


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Muy satisfecho	47,50% 19
▼ Algo satisfecho	40,00% 16
▼ Indiferente	10,00% 4
▼ Algo insatisfecho	2,50% 1
▼ Muy insatisfecho	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

En esta pregunta se quería evaluar el nivel de satisfacción del colaborador en cuanto a los ajustes que la empresa ha hecho ante el impacto de la pandemia. Si observa el gráfico, veremos que un 47.50% de los encuestados están muy satisfechos con trabajar desde casa, eso equivale a 19 de 40 encuestados. Un 40% que equivale a 16 de 40 encuestados está algo satisfecho con los cambios que ha realizado su institución para laborar desde su hogar. Se encontró un 10% que se muestra indiferente ante los ajustes que ha hecho su organización y un 2.5% está algo insatisfecho, lo cual para la investigación es un número menor, y no hubo respuesta para la última opción que es “Muy insatisfecho”. Existen diversos factores que influyen en estos niveles de satisfacción, los cuales estarán representados más adelante. Se puede concluir que la mayor parte de los empleados encuestados se sienten satisfechos o conformes con los procesos que utilizó su empleador para trasladarse al teletrabajo.

## ¿Cómo se siente con su nuevo entorno laboral desde casa?

Answered: 40 Skipped: 0

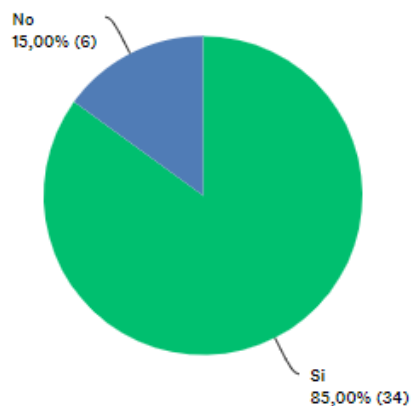


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Muy satisfecho	57,50% 23
▼ Algo satisfecho	35,00% 14
▼ Indiferente	7,50% 3
▼ Algo insatisfecho	0,00% 0
▼ Muy insatisfecho	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

En la gráfica se analizó la satisfacción del empleado con su nuevo entorno laboral, que es el trabajar en casa. Un 57.50% (23 de 40) de los encuestados se siente muy satisfecho con su entorno laboral actual, más de la mitad de los encuestados tienen buen nivel de satisfacción con esta nueva modalidad. Un 35% (14 de 40) encuestados se muestran algo satisfechos con su entorno laboral. Por último, un 7.50% (3 de 40) encuestados se muestran indiferentes ante su entorno laboral, lo cual nos dice que ellos no se encuentran satisfechos ni insatisfechos. En general, los resultados indican que la mayoría de los empleados se siente cómodo en su nuevo ambiente laboral desde casa.

¿Cuenta con todo el equipo técnico necesario para realizar su trabajo desde casa?

Answered: 40 Skipped: 0

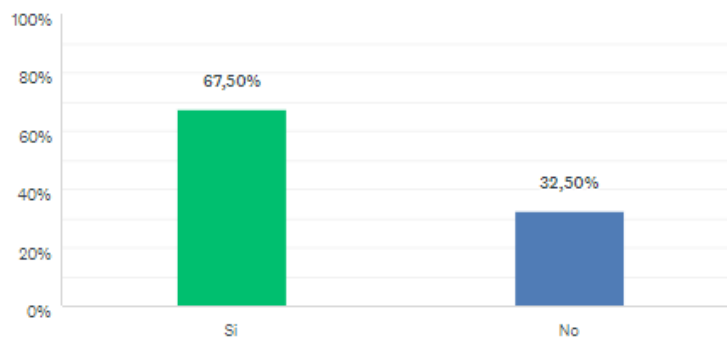


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Si	85,00%	34
No	15,00%	6
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

Según los resultados representados en el presente gráfico de pastel, se ve que solo un 15% (6 de 40) encuestados consideran que no poseen el equipo técnico necesario para realizar su trabajo. Por otro lado, se observa que un 85% (34 de 40) de los encuestados, dicen tener el equipo técnico necesario para realizar sus labores desde su casa. Entonces, de acuerdo con el gráfico, se descubre que la mayoría de las organizaciones han cumplido con proveer estos elementos a pesar de las circunstancias.

## ¿Cuenta con un lugar específico dentro de tu casa para realizar tu trabajo?

Answered: 40 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Si	67,50%	27
▼ No	32,50%	13
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

Como se aprecia en la gráfica, el 67.50% (27 de 40) encuestados cuentan con un lugar específico para trabajar. También se encontró que el 32.50% (13 de 40) no cuenta con un lugar determinado para trabajar. No todas las personas poseen una vivienda amplia o una habitación sin utilizar. Lo ideal sería designar un espacio en el que no se tengan distracciones. Así mismo, la organización de documentos, datos, materiales, aparatos electrónicos y dispositivos son factores que deben tomarse en consideración dentro del lugar de trabajo. Esta limitante podría ocasionar niveles de insatisfacción e influir en la productividad del empleado.



## ¿Qué tan seguido cumples con tu horario de trabajo desde casa?

Answered: 40 Skipped: 0

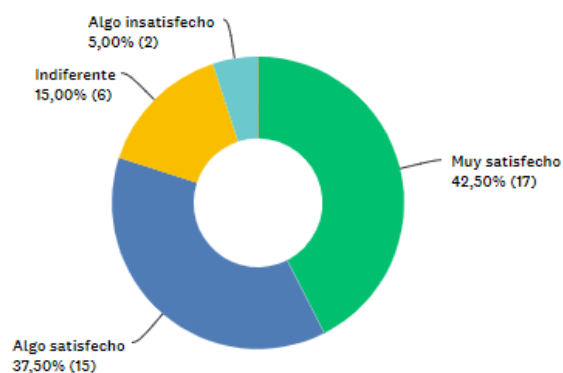


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Todos los días	85,00%	34
▼ A veces	15,00%	6
▼ Pocas veces	0,00%	0
▼ Casi nunca	0,00%	0
▼ Nunca	0,00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

En esta grafica se muestra que un 85% (34 de 40) de los encuestados cumple con su horario de trabajo todos los días y sólo un 15% (6 de 40) de los encuestados lo cumple a veces. Esto evidencia que el empleado tiene buena disposición para cumplir con su horario desde casa, lo cual es favorable para la empresa y para la investigación.

## ¿Cómo te sientes con tus ingresos actuales?

Answered: 40 Skipped: 0

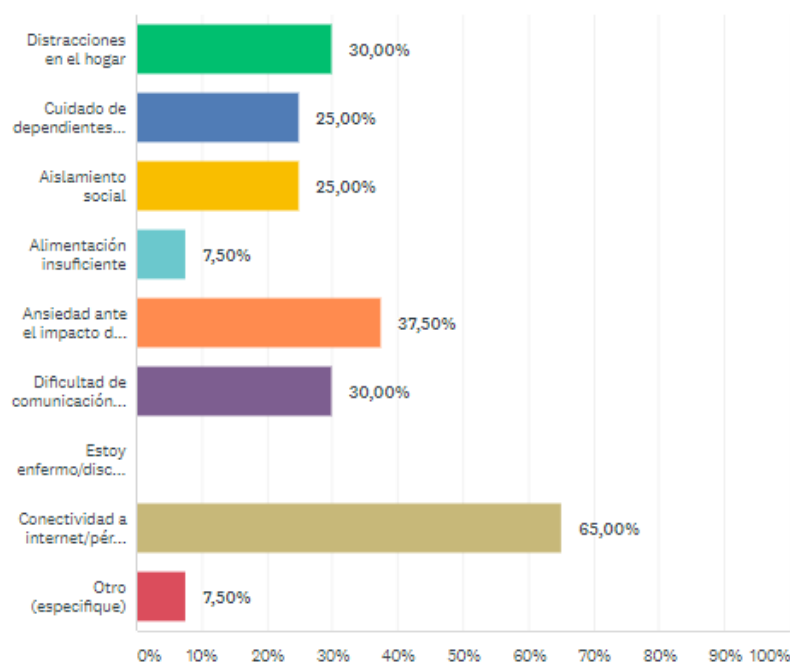


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Muy satisfecho	42,50% 17
▼ Algo satisfecho	37,50% 15
▼ Indiferente	15,00% 6
▼ Algo insatisfecho	5,00% 2
▼ Muy insatisfecho	0,00% 0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

En relación con la satisfacción de los encuestados hacia sus ingresos actuales, se obtuvo la siguiente información: Un 42.50% (17 de 40 encuestados) se encuentra muy satisfecho; otro 37.50% (15 de 40 encuestados) se muestra algo satisfecho; un 15 % (6 de 40 encuestados) se muestra indiferente ante sus ingresos actuales y un 5% (2 de 40 encuestados) se muestra algo insatisfecho. En general se observa que existe un porcentaje mayor de empleados satisfechos con sus ingresos actuales.

## ¿Cuáles son los retos actuales a los cuáles se enfrenta al trabajar desde casa?

Answered: 40 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Distracciones en el hogar	30,00% 12
▼ Cuidado de dependientes (niños/mayores/enfermos)	25,00% 10
▼ Aislamiento social	25,00% 10
▼ Alimentación insuficiente	7,50% 3
▼ Ansiedad ante el impacto del coronavirus	37,50% 16
▼ Dificultad de comunicación con mi equipo de trabajo	30,00% 12
▼ Estoy enfermo/discapacidad física	0,00% 0
▼ Conectividad a internet/pérdida de energía eléctrica	65,00% 26
▼ Otro (especifique)	Respuestas 7,50% 3
Total de encuestados: 40	

En la gráfica se muestran distintos retos a los que se enfrentan los encuestados. Se ve que los problemas más grandes son la conectividad a internet o la pérdida de energía con un 65% (26 de 40 encuestados). Respectivamente, la ansiedad ante el impacto del coronavirus refleja un 37.50% (16 de 40 encuestados). Luego está la dificultad de comunicación con el equipo de trabajo con un 30% (12 de 40 encuestados), y las distracciones en el hogar con el mismo porcentaje (30%).

El aislamiento social y el cuidado de dependientes coinciden en un 25% cada uno, lo que equivale a 10 de 40 encuestados. La alimentación insuficiente ocupa un 7.50% (3 de 40 encuestados). Entre otros retos que ocupan un 7.50% (3 de 40 encuestados) están: No contar con el equipo técnico necesario, ruido de sus alrededores y la dificultad de comunicarse con el personal técnico para que les solucione algún inconveniente.



En esta pregunta se recopiló información que pudo escaparse en la encuesta. Entre los comentarios para mejorar el trabajo desde casa se considera que las empresas deben darles más mantenimiento a los ordenadores y mejorar el nivel de internet que se les brinda. Así mismo, capacitaciones para entender mejor las nuevas herramientas que estén usando y las que estén por usar en el teletrabajo; el que no estén en su oficina de trabajo como antes no significa que no pueden hacer actividades extracurriculares.

Algunos consideran que su horario de trabajo es agotador, entonces sugieren variar las horas de trabajo y realizar más dinámicas para que su labor no sea monótona. El acceso al equipo de soporte técnico no debería ser tan difícil, puesto que lleva diferentes protocolos que para algunos son complejos.

El brindar un mejor soporte a las herramientas de trabajo sería como un aporte a los empleados para que puedan conseguir el escritorio, silla o establecer un lugar de trabajo efectivo.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES

- ❖ El teletrabajo es una modalidad que las cinco empresas analizadas han implementado como una alternativa viable para la continuidad del negocio. La tecnología se hace indispensable para este menester, es así como estas organizaciones han podido adaptarse a esta sustitución.
  
- ❖ Los principales problemas que una empresa enfrenta con su personal al incorporar el teletrabajo son:
  - Dificultad de supervisión efectiva por parte del empleador
  - Durante la adaptación, el empleado siente que debe estar más pendiente desde casa dado a los emergentes cambios en los sistemas de trabajo.
  - Inconvenientes con el equipo, asistencia técnica y conectividad a internet.
  - Obstáculos para adaptarse al nuevo entorno laboral
  
- ❖ Se ha podido constatar que, al utilizar el teletrabajo, el empleado tiene más tiempo para relacionarse con su familia; minutos valiosos que antes se perdían en el tráfico. De igual forma, ahora puede manejar asuntos personales o proyectos de emprendimiento con mayor facilidad y esto permite que se fortalezcan los lazos filiales en medio de la crisis actual. También, se tiene la oportunidad de reducir gastos en transporte, alimentación y vestimenta, entre otros.

- ❖ En cuanto a los beneficios del teletrabajo en la empresa, se pueden resaltar los siguientes:
  - Se mantiene la continuidad del negocio
  - Hay reducción de los costos operativos
  - Se ha abierto una ventana digital que crea oportunidades de alcanzar mayores mercados

En cuanto a los beneficios del teletrabajo para el empleado, se pueden resaltar los siguientes:

- Al mantener el distanciamiento social, se enferma menos, por ende, se reducen los gastos médicos.
  - Ahorro en costo de transporte y alimentación fuera de casa.
  - Mayor aprovechamiento del tiempo para dedicárselo a la familia, quehaceres o estudio.
- 
- ❖ A nivel administrativo, las empresas han tomado las medidas básicas para proveer a sus colaboradores de los recursos necesarios en esta modalidad del teletrabajo. Sin embargo, han tenido que optimizar las herramientas y el soporte técnico para obtener mejores resultados y garantizar la productividad.

## 6. RECOMENDACIONES

- ❖ Para que el teletrabajo pueda sostenerse y maximizarse, se recomienda a las cinco empresas estar informándose constantemente sobre innovaciones tecnológicas. La globalización ha hecho que el mundo de los negocios se vaya complementando con las novedades tecnológicas; por lo cual, ahora más que nunca, se necesita de recursos digitales que apoyen el cumplimiento de metas y objetivos de cada organización.
  
- ❖ En cuanto a problemas que se identificaron en las empresas, se ofrecen los siguientes consejos:
  - Utilizar los programas de control en los sistemas de la empresa para analizar la productividad de cada empleado y supervisar su trabajo. De igual forma, estar en constante comunicación con el personal a través de las múltiples plataformas digitales, con el objetivo de dar retroalimentación y consejos en el proceso de su desarrollo laboral.
  - Dado a los emergentes cambios que se producen en los sistemas o plataformas, se recomienda planificar una hora específica en que los técnicos puedan trabajar en las actualizaciones sin interferir con la labor del personal administrativo o de producción.
  - Así mismo, cuando se produzcan fallas técnicas o de conectividad en el equipo, una buena opción es crear un grupo dentro de las redes sociales como en WhatsApp, Skype, Messenger, Microsoft Teams, etc. para informar y solucionar por separado los inconvenientes del personal que los reporte.



- En relación con el desafío para adaptarse al nuevo entorno laboral con las diferentes herramientas que deben utilizarse, la recomendación para la empresa es que provea de capacitaciones y actividades virtuales que promuevan la destreza del empleado en la aplicación de los sistemas.
  
- ❖ Se aconseja darle seguimiento a las circunstancias que atraviesa cada empleado, ya que es muy importante que ellos mismos consideren a la empresa como una institución confiable. Muchas veces esto marca la diferencia entre una organización exitosa y una que sólo cumple con sus obligaciones, sin dar esa milla extra.
  
- ❖ Se sugiere el aprovechamiento de las fuentes digitales para expandir el mercado actual. Fortalecerse en esta área es vital para la ampliación de posibles consumidores. Independientemente de cuál sea el rubro de la organización, siempre hay oportunidad de crecimiento y ahora es un buen momento para profundizar en el tema del marketing digital. La cantidad de beneficios que ofrece esta modalidad es evidente y los costos se reducen de manera impresionante.
  
- ❖ Para garantizar la productividad, se recomienda que la organización invierta en el mantenimiento necesario del equipo y en sistemas que optimicen el trabajo ininterrumpidamente.

## ANEXOS



### **Desafíos que tiene Latinoamérica con el teletrabajo**

**EMPRESAS DE MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**



DISTRIBUIDORA  
**MAYG**  
ESPECIALISTAS EN SUMINISTROS HOTELEROS

**CALZADORA**  
**NICILLE**

**VENTA AL  
POR MAYOR  
Y DETALLE**

A collection of various shoes including brown boots, sandals, sneakers, and casual shoes. The shoes are arranged in a row against a yellow background. From left to right: a pair of brown leather boots, a pair of white sandals with black straps, a pair of black sandals with white polka dots, a pair of white sneakers, a pair of pink sneakers, a pair of black sneakers, a pair of white sneakers with a red logo, a pair of red sneakers with white laces, and a pair of pink sandals with white straps.

## BIBLIOGRAFÍA

- Boiarov, S. (2008). *Meta 5 eLAC2007: Informe sobre legislación y normativa vinculada al teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/gdt\\_elac\\_meta\\_5.pdf](https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/gdt_elac_meta_5.pdf)
- Corbi, M. (16 de Septiembre de 2014). *Lenovo*. Obtenido de <https://www.bloglenovo.es/teletrabajo-pasado-presente-y-futuro/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20teletrabajo%20fue%20acu%C3%B1ado,lugar%20de%20trabajo%20y%20viceversa.>
- Daniel Jurburg, M. T. (Junio de 2015). *La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua*. Obtenido de <http://www.um.edu.uy/docs/2-participacion-de-los-trabajadores-clave-para-el-exito-de-los-sistemas-de-mejora-continua.pdf>
- Española, R. A. (2019). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/variable>
- Etxarri, I. (12 de Diciembre de 2016). *La información, Plan Concilia*. Obtenido de [https://www.lainformacion.com/espana/Plan-Concilia-Zapatero-Administracion-cumple\\_0\\_980303597.html](https://www.lainformacion.com/espana/Plan-Concilia-Zapatero-Administracion-cumple_0_980303597.html)
- Gaceta, L. (9 de Septiembre de 2013). *CentralAmericaData*. Obtenido de Honduras: Extienden Ley de Empleo por Hora: [https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Honduras\\_Extienden\\_Ley\\_de\\_Empleo\\_por\\_Hora](https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Honduras_Extienden_Ley_de_Empleo_por_Hora)

Honduras, U. N. (2020). *Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://flacso.unah.edu.hn/>

<https://forbescentroamerica.com/2020/01/21/honduras-tasa-de-desempleo-abierto-se-mantiene-estable-en-5-7/>. (21 de Enero de 2020). *Forbes*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com/2020/01/21/honduras-tasa-de-desempleo-abierto-se-mantiene-estable-en-5-7/>

<https://news.un.org/es/story/2020/06/1475242>. (01 de Junio de 2020). *Noticias ONU*. Obtenido de ¿Ha llegado el teletrabajo para quedarse? Cómo el coronavirus puede cambiar el futuro del trabajo: <https://news.un.org/es/story/2020/06/1475242>

Morales, A. M. (2019). *El teletrabajo, nueva forma de organización laboral: situación actual y perspectivas de futuro en España*. España.

OSINSA. (31 de Agosto de 2013). *OSINSA*. Obtenido de Teletrabajo: Ventajas y Desventajas: <https://www.osinsa.org/2013/08/31/teletrabajo-ventajas-y-desventajas/>

ReasonWhy. (22 de Junio de 2020). *ReasonWhy*. Obtenido de Herramientas infalibles para el teletrabajo: <https://www.reasonwhy.es/actualidad/herramientas-infalibles-teletrabajo>

Sanz, D. (16 de Marzo de 2020). *The power MBA*. Obtenido de <https://thepowermba.com/es/business/guia-del-teletrabajo/>

Slotnisky, D. (21 de Marzo de 2020). *La Nación*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/tecnologia/las-redes-del-pais-estan-preparadas-pandemia-nid2345240>

Staff. (26 de Marzo de 2020). *TyN Magazine*. Obtenido de <https://www.tynmagazine.com/teletrabajo-3-desafios-que-tiene-latinoamerica/>

Staff, F. (11 de Marzo de 2020). *Forbes*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com/2020/03/11/las-ventajas-del-teletrabajo-para-las-empresas-una-alternativa-ante-coronavirus/>

Thomson, P. (2020). *OpenMind BBVA*. Obtenido de <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/nuevas-formas-de-trabajar-en-la-empresa-del-futuro/>

Trabajo, M. M. (s.f.). *Teletrabajo*. Obtenido de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-4549.html>

Trabajo, O. I. (2018). *El futuro del trabajo que queremos: Un diálogo global*. Ginebra, España. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_570288.pdf](https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_570288.pdf)

Urrutía, C. (23 de Marzo de 2020). *EL MUNDO*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/economia/2020/03/23/5e7773bf21efa0ec658b4634.html>