



unitec[®]
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES*

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
(UNITEC)**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
SOCIALES**

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**LA INFLUENCIA DEL COVID-19 EN EL CAPITAL HUMANO
Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS EN MINISÚPER DINORA.**

SUSTENTADO POR:

FRANKLIN JOSUÉ PADILLA RODRÍGUEZ 21711177

CARLOS JAVIER SALINAS ESCALANTE 21451003

DIDIER JOSUÉ VILLEDA INTERIANO 21611068

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

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A

ENERO DEL 2021

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE PREGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICEPRESIDENTA CAMPUS SPS

CARLA PANTOJA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**LA INFLUENCIA DEL COVID-19 EN EL CAPITAL HUMANO
Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS EN MINISÚPER DINORA.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PREGADO EN**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE
NEGOCIOS**

ASESOR

JENNY MERCEDES CARRANZA

MIEMBROS DE LA TERNA

ÁNGEL JOSUÉ REYES MEJÍA

OSMER AGRECIO MONCADA CHINCHILLA

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2021

Franklin Josué Padilla Rodríguez

Didier Josué Villeda Interiano

Carlos Javier Salinas Escalante

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE PREGRADO

LA INFLUENCIA DEL COVID-19 EN EL CAPITAL HUMANO Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS EN MINISÚPER DINORA

NOMBRE DEL MAESTRANTE:

FRANKLIN JOSUÉ PADILLA RODRÍGUEZ

DIDIER JOSUÉ VILLEDA INTERIANO

CARLOS JAVIER SALINAS ESCALANTE

Resumen

El COVID-19 ha generado grandes cambios en las actividades laborales en las industrias a nivel global, la forma en la que se desempeñaban las actividades cambió de una forma drástica, las organizaciones modificaron sus procesos debido a las normas de bioseguridad impuestas, y es por esto que Minisúper Dinora empresa hondureña ubicada en Gracias Lempira, tuvo que implementar modificaciones en las actividades laborales del capital humano y rotación de inventarios, debido al distanciamiento social el servicio al cliente se alteró, previamente al COVID-19, el personal de pasillo acompañaba al cliente a realizar sus compras y solucionarle cualquier inconveniente que a este se le presentará, medida que tuvo que ser rectificada. En cuestión del área de rotación de inventarios, los pedidos tuvieron que ser mayores, con el objetivo de suplir la demanda proporcionada por el mercado de la mejor manera. Las competencias que se vieron en la obligación a desarrollar fueron las competencias laborales tradicionales, como la del correcto manejo de los productos, atención al cliente y mejoras de desempeño, agregando que al mismo tiempo se implementaron los procesos de desinfección de los productos cuando provenían de los proveedores y de manera diaria a los productos que es encontraban en las góndolas, la desinfección del calzado y del personal. Para recolectar información se utilizaron dos herramientas de recolección de datos, “La entrevista” y la “Encuesta”. La novedad del estudio radica en la posibilidad de destacar los cambios ocurridos en estas dos áreas.

Palabras claves: Capital Humano, Habilidades, Pandemia, Procesos laborales, Rotación de Inventarios



GRADUATE SCHOOL

LA INFLUENCIA DEL COVID-19 EN EL CAPITAL HUMANO Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS EN MINISÚPER DINORA

NOMBRE DEL MAESTRANTE:

FRANKLIN JOSUÉ PADILLA RODRÍGUEZ

DIDIER JOSUÉ VILLEDA INTERIANO

CARLOS JAVIER SALINAS ESCALANTE

Abstract

COVID-19 has generated major changes in work activities in industries globally, the way activities were performed changed drastically, organizations modified their processes due to the biosecurity standards imposed, and that is why Minisúper Dinora Honduran company located in Gracias Lempira, had to implement changes in the labor activities of human capital and inventory rotation, due to the social stating the customer service was altered, prior to COVID-19, the aisle staff accompanied the customer to make their purchases and solve any inconvenience that will be presented to him, as it had to be rectified. In terms of inventory turnover, orders had to be higher, with the aim of supplying market-provided demand in the best way. The skills that were seen in the obligation to develop were the work skills, such as proper product management, customer service and performance improvements, adding that at the same time the processes of disinfection of products were implemented when they came from suppliers and on a daily basis to the products found in the gondolas, the disinfection of footwear and staff. Two data collection tools were used, "The Interview" and the "Survey", to collect information. The novelty of the study lies in the possibility of highlighting the changes that occurred in these two areas.

Palabras claves: Human capital, Inventory rotation, Labor Processes, Pandemic, Working skills

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto de graduación a nuestros colegas quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que elaboramos este informe. A nuestros padres quienes nos han apoyado todo el tiempo y a Dios que ha sido nuestro guía durante este camino.

AGRADECIMIENTOS

Franklin Josué Padilla Rodríguez

Primordialmente quiero agradecer a mis padres Jiovanny Padilla Arias y Lidia Hortencia Rodríguez Ortiz por la ayuda que me han brindado y su apoyo incondicional todos estos años de mi educación, su inagotable esfuerzo me impulsó a seguir para poder convertirme en un profesional. También quiero agradecerle a Sonia Esperanza López Ortiz por impulsarme a culminar mis estudios y que siempre diera lo mejor de mí. Agradezco a cada docente que me impartió clases a lo largo de mi vida universitaria por ayudarme a mejorar como persona e impartirme conocimientos que serán clave para mi vida laboral y personal. Al mismo tiempo le doy gracias a mis compañeros que me ayudaron en todo momento.

Carlos Javier Salinas Escalante

Primeramente agradezco a Dios por haberme cumplido uno de mis sueños más grandes de poder culminar mis estudios universitarios, luego a mis padres, hermano por siempre estar ahí apoyándome y dando consejos.

¡Gracias! Porque con su apoyo y dedicación ha llegado este día tan importante para mí. Por sus esfuerzos y sacrificios, por velar por mi futuro, por ayudarme a terminar mi carrera profesional que representa la mejor de las herencias. Ayer su raíz fue mi raíz y su coraje fue mi coraje.

Hoy soy su confianza y esperanza. Por todo el ayer y les dedico con cariño todo mi mañana.

Didier Josué Villeda Interiano

En primer lugar, darle las gracias a Dios por haberme permitido concluir gratamente con todas mis clases y lograr llegar hasta este punto de la carrera. Así mismo agradecerles enormemente a mis padres; Sergio Villeda Aguilar y Miriam Yolani Interiano, por el importante esfuerzo que han hecho para darme la oportunidad de estudiar en una universidad de gran prestigio y apoyarme siempre en todo momento, siendo por ellos que me esfuerzo para ser un profesional. A mis amigos; Franklin Padilla y Carlos Salinas por todo el esfuerzo y empeño que han puesto para la ejecución de este proyecto, también agradecer a todos los docentes que aportaron de un modo significativo a mi desarrollo como profesional universitario.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTOS	x
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	5
1.6.1 HIPÓTESIS.....	6
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.8 LÍMITES	7
1.8.1 LÍMITES TEMPORALES.....	7
1.8.2 LÍMITES ESPACIALES	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES.....	8
2.2 IMPACTO EN LA CADENA DE SUMINISTROS.....	9
2.3 ROTACIÓN DE INVENTARIO	11
2.4 GESTIÓN DE INVENTARIOS EN TIEMPOS DE COVID-19.....	12
2.5 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO EN TIEMPOS DE COVID-19.....	14
2.6 IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS NEGOCIOS.....	17

2.7	EL PÁNICO SE EXTIENDE MÁS RÁPIDO QUE LAS PANDEMIAS	18
2.8	EL IMPACTO EN LOS NEGOCIOS	19
2.9	POR QUÉ LAS EMPRESAS DEBERÍAN DE INVERTIR EN LA RESILIENCIA PÁNDEMICA	19
2.10	INFLUENCIA DE LA PANDEMIA EN LOS SUPERMERCADOS.....	20
2.11	NUEVAS ESTRATEGIAS PARA ROTACION DE INVENTARIOS	22
CAPÍTULO III.....		24
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.2	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25
3.3	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.3.1	POBLACIÓN.....	26
3.3.2	MUESTRA	27
3.4	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	27
3.5	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	28
CAPÍTULO IV.....		29
4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS	29
4.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	29
4.1.1	ENTREVISTAS.....	29
4.2	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	38
4.2.1	ENCUESTAS	38
4.3	HALLAZGOS	45
CAPÍTULO V.....		49
5.	CONCLUSIONES.....	49
5.1	RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA		52
ANEXOS		55
GLOSARIO		63

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Reservorios principales y formas de transmisión de los coronavirus (Shereen, 2020)	8
Ilustración 2. Impacto del paro en la línea de producción global (Rodríguez C., 2020)	9
Ilustración 3. Cronograma de actividades.....	28
Ilustración 4. Satisfacción de los colaboradores al trabajar en época de crisis.....	39
Ilustración 5. Riesgos de laborar durante la pandemia covid-19.	40
Ilustración 6. Seguridad en el ambiente laboral.....	41
Ilustración 7. Modificaciones en los procesos internos en tiempos de crisis.....	43
Ilustración 8. Competencias laborales importantes para el futuro.	44
Ilustración 9. Competencias que se requieren desarrollar.	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. El impacto del coronavirus en los mercados bursátiles (Lora Jones, David Brown, Daniele Palumbo, 2020).....	3
Tabla 2. Caída del comercio ante la pandemia de COVID-19 (Paul Baker, Eduardo Esparza, 2020)	11
Tabla 3. Impacto de la pandemia en el comercio de mercancías a nivel global (Paul Baker, Eduardo Esparza, 2020)	20
Tabla 4. Variables de Investigación.....	25
Tabla 5. Población económicamente activa en Gracias, Lempira (Mejía, 2014)	26

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

Las organizaciones laboran en una economía basada en el conocimiento, en donde le prestan la atención necesaria a todas las áreas o departamentos de la empresa, en esta economía es imprescindible que la industria brinde una atención adecuada al capital humano para poder mantenerse competitiva y rentable, siendo esto un reto constante para las empresas, al mismo tiempo, las organizaciones deben prestar especial atención en manera de mantenerse competitivas a la gestión de inventario, este de la misma forma que la empresa, presenta un tamaño, volumen, estructura y representación, estando estrechamente relacionado a las actividades y funciones de aprovisionamiento y distribución de la organización, este permitirá tener un balance adecuado de existencias, evitando así tener pérdidas de productos o pérdidas de ventas por no tener el producto a disposición. El objetivo central es poder demostrar que el capital humano y la gestión de los inventarios son piezas fundamentales para el desarrollo de una empresa.

Con la aparición de la enfermedad COVID-19 al territorio hondureño, un gran número de industrias y empresas han tenido que alterar y modificar su forma de trabajar, es decir realizar modificaciones a sus estrategias y actividades. Es esencial que las organizaciones desde este momento tomen en consideración las nuevas necesidades que presentará el mercado y que tengan en cuenta que los requerimientos se han modificado, dado a que la población ya no dispone del mismo poder económico y se han disminuido en una gran medida.

Honduras un país en vías de desarrollo aún requiere de la tecnología necesaria para el desenvolvimiento del teletrabajo y debido a la problemática global que se está atravesando, se han buscado adaptaciones para este nuevo desafío. Ante esta situación la empresa se ha visto en la necesidad de incluir nuevos productos en su inventario y poder brindárselos a sus clientes en sus compras diarias, también incluyendo nuevos servicios como ser el servicio a domicilio. Por otra parte, también se ha logrado desarrollar nuevas capacidades para laborar durante esta crisis del COVID-19, por esta razón se tiene como objetivo investigar cómo esta pandemia afectó las áreas de capital humano e inventarios en la empresa Minisúper Dinora.

Se empleó una herramienta de carácter cualitativo, con el fin de recolectar información precisa de la alta gerencia de la empresa ubicada en Gracias Lempira, se aplicó una entrevista a la dueña de la empresa para poder obtener datos concretos, del mismo modo se empleó una entrevista a la alta gerencia para poder obtener más información valiosa para tener un balance desde el punto de vista de colaboradores y jefes.

El propósito de esta investigación es analizar y conocer las modificaciones que existió en las áreas de capital humano y de inventario de minisúper Dinora, y de qué forma estas modificaciones han alterado el funcionamiento de la organización, tomando en cuenta el lapso de tiempo que la organización no desempeñó sus actividades, dejando de percibir ingresos de efectivo y manteniendo el inventario almacenado, sin rotación alguna. En el presente informe, se definirá las nuevas estrategias que tuvieron que implementar en estas áreas para poder seguir laborando.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En el presente la enfermedad COVID-19 ha tenido un impacto en la sociedad, afectando vida personal y laboral, modificando las rutinas que las personas realizaban, haciendo que estas se alteraran drásticamente. En la actualidad las organizaciones han ido alterando sus operaciones, maneras de trabajar y la manera que atienden al mercado, incorporando nuevas actividades que antes no estaban planeadas, como consiguiente, el personal ha tenido que desarrollar e implementar nuevas habilidades y técnicas para poder continuar con sus labores en estos tiempos irregulares.

Se establece que minisúper Dinora ha presentado complicaciones al momento de adaptarse a las consecuencias de la pandemia, adaptándose a un nuevo mercado de servicio a domicilio, el servicio de pick up y a las nuevas políticas de ventas. Por los momentos es imposible determinar cuál será el desenlace de muchos de los comercios alrededor del mundo.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

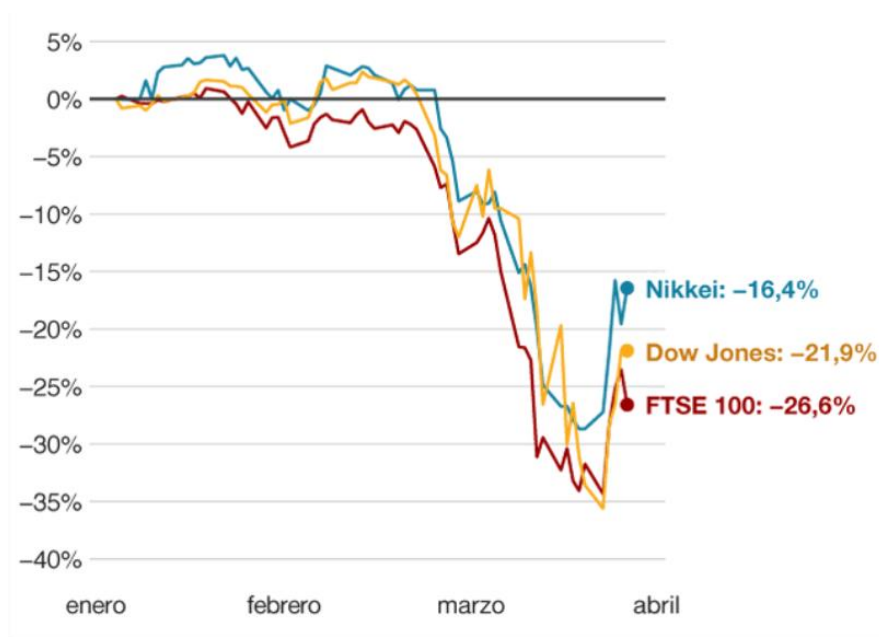
A través del paso del tiempo se ha observado, como una pandemia o crisis humanitaria puso en peligro las empresas, también así áreas o departamentos de suma importancia, así como el capital humano y el área de inventario, poniendo en riesgo el desarrollo de sus actividades; como se manifestó en Minisúper Dinora. Las personas se han visto obligadas a la adaptación de costumbres y estrategias para poder salir adelante, tanto así que las prácticas en el trabajo fueron cambiando, con el objetivo de lograr que el área de capital humano se adaptara y que la

administración de inventarios no se vea afectada, ya que correrían el riesgo de contar con producto que llegue a su fecha de caducidad, generando pérdidas financieras.

A nivel mundial todas las empresas han tenido que buscar formas de poder salir adelante en su desarrollo, también lo hizo Minisúper Dinora, haciendo un enorme esfuerzo de poder conservar a sus empleados y estableciendo diferentes métodos de promoción para sus productos para no verse sometida en la pérdida de inventario.

Más de 436 millones de empresas en el planeta afrontan un grave riesgo de interrumpir su actividad debido a la crisis generada por el COVID-19, advirtió la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que insta a adoptar medidas urgentes para ayudar a estos negocios y sus empleados. (Staff, 2020)

Tabla 1. El impacto del coronavirus en los mercados bursátiles (Lora Jones, David Brown, Daniele Palumbo, 2020)



Se establece que las actividades desempeñadas por Minisúper Dinora se han sometido a grandes cambios, el área del capital humano se tuvo que acoplar a nuevas disposiciones y actividades para poder desempeñarse, agregando que, la manera de trabajar se ha modificado de cierta manera, a su vez, se han presentado dificultades para la rotación de inventarios, dado a que al comienzo de la pandemia, en los meses de marzo y abril la organización se mantuvo cerrada y por consiguiente los inventarios estuvieron almacenados un transcurso de tiempo prolongado.

Es importante analizar y poder identificar el impacto que causó la enfermedad COVID-19 en las áreas de capital humano y de control de inventarios de Minisúper Dinora, ya que de esa manera podrá ayudar a la organización a desarrollarse de una mejor manera.

1.3.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Para poder realizar un análisis se plantearán las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Qué efectos negativos o positivos ha tenido Minisúper Dinora con la llegada de la enfermedad COVID-19 al territorio hondureño?
2. ¿Qué impacto tuvo el surgimiento de la pandemia COVID-19 en los procesos de capital humano en Minisúper Dinora?
3. ¿Cuál es el impacto en el manejo de inventarios a partir de la aparición del COVID-19?
4. ¿Qué nuevas estrategias ha implementado Minisúper Dinora en las áreas de capital humano e Inventario para poder desempeñarse?

1.4 OBJETIVOS

Un objetivo es una pieza fundamental en el proceso de planificación, en el cual se plantea una meta o un fin determinado que se pretende lograr, debe ser redactado de una manera concisa para no proporcionarle espacio a la ambigüedad.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis y diagnóstico del impacto que ha tenido la enfermedad COVID-19 en el capital humano y en el inventario del Minisúper Dinora.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los cambios en las áreas de capital humano y rotación de inventario a los que la empresa está sujeta con la aparición de la pandemia.
2. Determinar que nuevas destrezas desarrollaron los colaboradores de Minisúper Dinora para adaptarse a las nuevas circunstancias surgidas por la pandemia.
3. Identificar los procesos de cambio que ha sufrido el área de inventario debido a la pandemia.

4. Determinar de qué manera el área de inventario ha evolucionado a causa de la pandemia.

1.5 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo explicativa, ya que se analizará como una determinada situación afecta en concreto a un fenómeno determinado, y en ella se realizará un análisis de las causas y efectos de las variables que se relacionan. (Mimenza, Psicología y Mente, s.f.)

La investigación en cuestión analiza el impacto que ha tenido la pandemia en el área de capital humano e inventario de Minisúper Dinora, ubicada en Gracias Lempira, Honduras.

1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

“Presentan diferentes valores, tratan aquellas propiedades, atributos, características, magnitudes, que podrían presentarse o no en cada uno de los casos que conformen el universo en estudio” (Miriam Carballo Barcos, 2016).

VARIABLE INDEPENDIENTE

“Se trata de una propiedad, cualidad, característica o aptitud con poder para afectar al resto de variables, pudiendo alterar o marcar el comportamiento del resto de variables” (Mimenza, Psicología y Mente, 2020).

Como consecuencia la variable Independiente del proyecto:

- El efecto de la enfermedad COVID-19 en Minisúper Dinora

VARIABLE DEPENDIENTE

“La variable dependiente es el factor que el investigador observa o mide para determinar el efecto de la variable independiente o variable causa. La variable dependiente es la variable respuesta o variable salida u output. En términos comportamentales, esta variable es el comportamiento resultante de un organismo que ha sido estimulado. Es el factor cambiante, como consecuencia de la manipulación que el investigador hace de la variable independiente” (Leonor Buendía Eisman, Pilar Colás Bravo, Fuensanta Hernández Pina, 1998).

La variable dependiente del proyecto:

- El cambio de estrategias y de desarrollo en las áreas de capital humano y de administración de inventario en Minisúper Dinora.

1.6.1 HIPÓTESIS

Hipótesis del Trabajo

H_a: El impacto que causó la enfermedad COVID-19 en Minisúper Dinora generó la obligación de mejorar los procedimientos que se realizaban para controlar el inventario y para el control del personal, como consecuencia los colaboradores desarrollaron nuevas habilidades y competencias.

Hipótesis Nula

H₀: La enfermedad COVID-19 no causó un impacto en Minisúper Dinora ni generó la obligación de mejorar los procedimientos que se realizaban para controlar el inventario y para el control del personal, los colaboradores no tuvieron que desarrollar nuevas habilidades ni competencias.

1.7 JUSTIFICACIÓN

Durante la elaboración del presente documento, la manera de operar de las industrias ha tenido un giro drástico, se tuvieron que adaptar políticas ajenas al sistema para así poder tener un mejor desarrollo en la empresa. La aparición del COVID-19 en el territorio hondureño causó y sigue causando un gran impacto en la economía, ha provocado que las industrias realicen en una serie de reestructuraciones y que modifiquen una serie de cosas en todos sus departamentos.

La presente investigación cuenta con información reciente y actualizada, ya que se está tomando información de la pandemia que comenzó a final de marzo del año 2020. Las alteraciones que realizan las organizaciones en sus estrategias son ejecutadas con mucha cautela y con gran detalle, debido a que las exigencias y demanda de los mercados han cambiado.

El impacto que tuvo el COVID-19 en Minisúper Dinora fue bastante amplio, ya que se tuvieron que reestructurar dos áreas en específico, la de capital humano y la de inventarios. Las áreas de capital humano y de rotación de inventario son importantes para Minisúper Dinora debido a que el crecimiento del mismo depende en una gran medida de estas dos áreas.

1.8 LÍMITES

1.8.1 LÍMITES TEMPORALES

La investigación en cuestión se estará realizando en un periodo de tiempo de 10 semanas que corresponden entre el mes de octubre, noviembre y diciembre del año 2020.

1.8.2 LÍMITES ESPACIALES

Se reduce a la realización de una investigación exclusivamente en Minisúper Dinora, tomando como muestra a la alta gerencia de la organización.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

(Mencia, 2020) Afirma:

En los últimos meses la nación hondureña ha sufrido los efectos sociales y económicos provocados por el COVID-19, una pandemia que comenzó en la ciudad de Wuhan en el centro de China y que aún no se cuenta con un tratamiento médico efectivo que combata los diferentes síntomas presentados por los portadores del virus y así erradicarlo, por lo que mantiene aterrorizado al mundo en general.

El impacto económico que ha generado esta pandemia en el desarrollo de Honduras es notorio, debilitando ampliamente en pocos meses sectores vitales en la actividad económica; como el agrícola, el sector laboral y evidenciando la capacidad limitada que posee el sistema de salud de la nación.

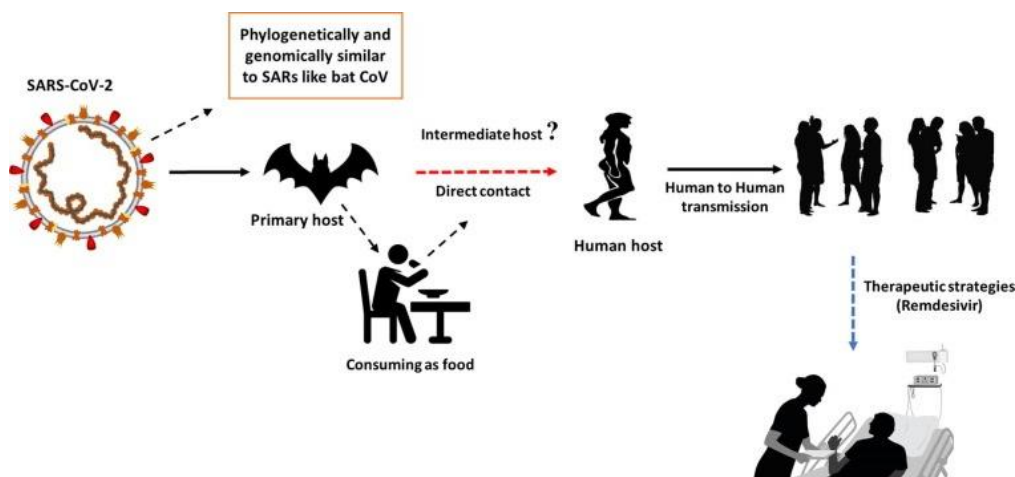


Ilustración 1. Reservorios principales y formas de transmisión de los coronavirus (Shereen, 2020)

El sector laboral ha sido uno de los más afectados por el COVID-19 en la economía hondureña, debido a la paralización laboral producto del encierro establecido como norma de prevención y salud por el estado, algunas empresas han optado por despedir o rescindir de sus contratos a sus empleados al no soportar el efecto.

Integrado al alto nivel de despidos, la economía del país se ha visto severamente afectada a través del proceso de incertidumbre que atraviesa la Micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME), que han sido los más afectados y con mayor riesgo de quiebra; lo cual es alarmante para el desarrollo nacional si se tiene en cuenta que estas

aportan hasta un 40% del PIB y generan más del 60% de los empleos en Honduras. (Consejo Hondureño de la Empresa Privada COHEP, 2018). En base a lo mencionado, es primordial que estas reciban el apoyo necesario para poder sobrellevar los efectos del COVID-19 en sus negocios, ya sea mediante la asociación inteligente o estrategias de agrupación; como la implementación de canales de ventas innovadores que se adapten al sistema actual de compra de los consumidores. (Mencía, 2020, p. 3)

Desde la llegada del COVID-19, distintas organizaciones han tenido que realizar cambios internos como en estrategias, procedimientos y políticas, en manera de adaptarse a la situación que se vive actualmente, diversas áreas sufrieron un gran impacto y su forma de laborar fue modificada en una gran medida. Las organizaciones se tuvieron que adoptar a nuevas políticas y formas de trabajar, lo que causó que internamente también sufrieran cambios.

2.2 IMPACTO EN LA CADENA DE SUMINISTROS

(Knut Alicke, Xavier Azcue, Edward Barriball, 2020) afirma:

“Junto con el aumento de los efectos inmediatos para la salud humana de la propagación del coronavirus (SARS-CoV-2), causante de la enfermedad del COVID-19, las consecuencias económicas de la crisis – y los medios de subsistencia afectados también ocupan el centro de la atención. Las empresas deben dar respuestas en múltiples frentes a la vez: mientras trabajan por proteger la seguridad de sus empleados, también deben salvaguardar su viabilidad operacional, cada vez bajo mayor tensión debido a un shock histórico en las cadenas de suministro”.



Ilustración 2. Impacto del paro en la línea de producción global (Rodríguez C., 2020)

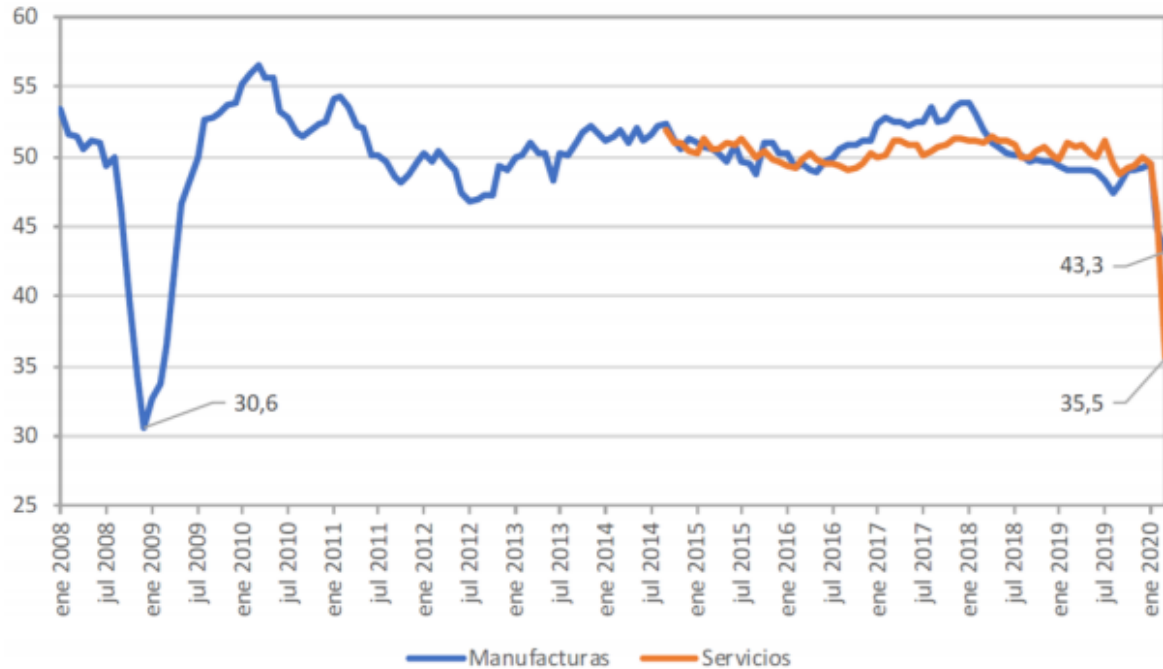
“Muchas organizaciones han podido reaccionar rápidamente y establecieron diversos procedimientos para poder gestionar la crisis, el foco fundamental está puesto naturalmente en el corto plazo” (Knut Alicke, Xavier Azcue, Edward Barriball, 2020).

(Knut Alicke, Xavier Azcue, Edward Barriball, 2020) afirma:

En la situación actual se pretende abordar seis cuestiones que requieren rápida acción a lo largo de la cadena de suministro, dichas acciones deben de considerarse en paralelo con otros pasos para poder ayudar al personal y cumplir los requerimientos de las políticas vigentes:

1. Establecer transparencia sobre las cadenas de suministro multinivel, en el cual se determina una lista de componentes fundamentales, estableciendo el origen del abastecimiento y pudiendo identificar diversas fuentes alternativas.
2. Se debe realizar una estimación del inventario a disposición a lo largo de la cadena de valor, en donde se incluya repuestos y stock para postventa, para poder mantener la producción y cumplir con las demandas que exige el mercado.
3. Ejecutar una evaluación de la demanda del cliente final de una forma detallada y responder los comportamientos de compra desmesurados de los consumidores.
4. Perfeccionar la capacidad de producción y distribución para garantizar que los empleados no pongan en riesgo su integridad física cuando trabajen, como por ejemplo proveerlos de equipos de protección y pedir a los equipos especializados que comuniquen niveles de riesgo de infección y alternativas, como el teletrabajo.
5. Se debe de determinar y reservar la capacidad logística, realizando un pronóstico de la capacidad y acelerando y siendo flexibles con el modo de transporte.
6. Una gestión de efectivo y capital del trabajo neto ejecutando pruebas de stress para poder conocer el momento en el cual los diversos problemas que surgen de la cadena de suministro tendrán un impacto financiero.(p. 1)

Tabla 2. Caída del comercio ante la pandemia de COVID-19 (Paul Baker, Eduardo Esparza, 2020)



2.3 ROTACIÓN DE INVENTARIO

La competencia empresarial a nivel global hizo comprender a las organizaciones que deben de ejecutar un trabajo enfatizado a romper paradigmas, a adaptarse a los cambios del entorno para alcanzar altos niveles de eficiencia y formar relaciones seguras con proveedores y clientes.

Es la administración de los inventarios la que garantiza los niveles de suministro correctos para garantizar la continuidad de la producción y la satisfacción del cliente. El inventario constituye una reserva de materiales, materias primas, producción en procesos o productos terminados, que no tiene un empleo sistemático y son originados por la baja fiabilidad, para garantizar un determinado servicio al cliente.

En todas las empresas, la decisión acerca del inventario es una alternativa entre el servicio que se debe prestar y los costos que él genera, por lo que toda decisión sobre los mismos tiene una esencia económica y trata de establecer un balance adecuado entre esos dos elementos. El inventario es capital de trabajo inmovilizado convertido en productos, conservado en los almacenes y sometido a riesgo bajo esta premisa. (Salinas Fragoso, 2018, p. 2)

Funciones del control de inventarios

Las principales funciones son:

1. Mantener un registro actualizado de las existencias. La periodicidad depende de unas empresas a otras ya que se encuentran mutuamente relacionadas y del tipo de producto.
2. Informar del nivel de existencias, para saber cuándo se debe de hacer un pedido y cuanto se debe de pedir de cada uno de los productos.
3. Notificar de las situaciones anormales, que pueden constituir síntomas de errores o de un mal funcionamiento del sistema.
4. Elaborar informes para la dirección y para los responsables de los inventarios.

Para poder manejar un inventario se debe tomar en cuenta el movimiento de un producto, las causas externas e internas de la empresa, los historiales de ventas, etc., de tal manera que se pueda tener un stock mínimo que no aumente costos de almacenamiento, y tener un balance entre la atención al cliente y los activos de la empresa.(Rotación de inventario, n.d., pg.1)

2.4 GESTIÓN DE INVENTARIOS EN TIEMPOS DE COVID-19

Las empresas que engloban ventas al por menor poseen diferentes centros de ventas, al mismo tiempo se encuentran con obstáculos para lograr gestionar de una buena forma los inventarios, todas las empresas evitan tener capital inmovilizado y también por el contrario, carecer de unidades que produzcan pérdidas de ventas.

(Albanell, 2020) Afirma:

“Los modelos que gran parte de las empresas utilizan para su gestión de inventarios están obsoletos. Muchos de ellos están basados en supuestos que hoy no son válidos (demanda estable, tiempo suficiente para producción, entre otros) y centrados, fundamentalmente, en la reducción de costos”.

Una gran parte de las empresas realiza control de sus inventarios con la siguiente premisa: “Entre más cerca se encuentre mi mercadería del consumidor, más probabilidad tendré de vender en un mayor rango”. Por lo consiguiente, intentan realizar un pronóstico acertado de la demanda que reciben en cada uno de sus puntos de venta y realizan un envío de la mayor parte del inventario disponible a esos puntos de ventas en función del pronóstico realizado. Muchas

organizaciones, se basan en la predicción que realiza el encargado del local y piden en función de lo que este cree conveniente. Esto aun cuando es realizado por la mayoría de las industrias, es un concepto sumamente erróneo, ya que se ha demostrado que la mejor manera de gestionarlo correctamente es tener únicamente el inventario necesario en los puntos de venta o locales y tener en una mayor medida en un depósito centralizado o centro de distribución.

Lo primero que se tiene que establecer es que al realizar un pronóstico la respuesta dada no será exacta, por definición son inexactos.

(Mencia, 2020) Afirma:

En manera de gestionar de una buena manera el inventario hay que hacernos las siguientes preguntas: ¿Dónde es más probable que mi pronóstico sea más inexacto? ¿Qué es más fácil, pronosticar lo que voy a vender de un SKU (Stock Keeping Unit) o artículo en un local o de la suma de mis locales? Seguramente, la suma de los locales haga que la variabilidad de la demanda sea menor, ya que en algunos locales venderé poco y en otros mucho, pero, en suma, venderé algo más parecido a lo que pronostique.

Por lo consiguiente, es muy recomendable para las industrias que mantengan la mayor parte del inventario en un centro de distribución, en donde seguramente se encontrará lo que se está buscando. Por otro lado, si las organizaciones deciden tener el inventario en los puntos de venta o tiendas, muy seguramente se presentarán faltantes de artículos.

Con la aparición del COVID-19 se vio indispensable tener una cadena de suministros de productos. Distintas empresas no tuvieron demanda, otras luchaban con la sobredemanda, estas siendo en mayor parte organizaciones que tienen en venta alimentos y productos indispensables para el mercado. Respecto a la incógnita de conocer qué iba a suceder, las organizaciones tuvieron que optar por ser más reactivas que proactivas.

El impacto causado por la actual crisis sanitaria no discernió entre empresas medianas, grandes o pequeñas, en conjunto se vieron afectadas por implicaciones negativas, las organizaciones han tenido un mayor trabajo, tratar de conocer las diversas manifestaciones y modificaciones que presenta el mercado, ante la situación actual, la gestión precisa de inventarios será un activo fundamental para que las organizaciones eviten tener una incertidumbre financiera y control en sus puntos de ventas o almacenes; además de la prevención de robos de mercancía que pueden llevar a las industrias a una crisis financiera por no tener en control sus productos, se destaca que la realización de un inventario confiable y rápido se logra por medio de procesos

personalizados, capital humano capacitado con experiencia y las mejores prácticas de ejecución y con la ayuda de las herramientas tecnológicas, lo que ayuda o permite la toma de decisiones con un mayor razonamiento en el negocio y, por medio de ello, mejorar el control de inventarios, reducción de mermas, eficiencia operativa, optimización en la cadena de suministro y mejorar la rentabilidad del negocio.

No obstante la ejecución de esta nueva normalidad presenta alteración en los horarios, valores promedios y variabilidad del tiempo de traslado de productos, agregando también, hechos menos evidentes al cliente final como retrasos en la fabricación. La organización Blue Yonder, enfocada en cadena de suministro, propone que en estos tiempos es importante movilizar el inventario que se encuentra inmovilizado en locales que están con restricciones de operación, agregando, que se debe de promocionar y habilitar las opciones de “Home delivery” o “Curb-side pickup”, es decir, que tras un pedido online, que el cliente final pueda ir donde se encuentra la tienda en donde habrá un lugar reservado para que sin bajar del vehículo, el personal de la tienda le entregue los productos que compró. (Editorial, 2020, p. 1)

2.5 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO EN TIEMPOS DE COVID-19

El capital humano se define como una forma de valorar a la mano de obra con la que cuenta una empresa, organización o país, siendo así el recurso más básico e importante para generar crecimiento económico acompañado de incrementos de productividad y eficiencia. (Fernández, 2019, p. 1)

Para poder lograr un desempeño óptimo del capital humano, se requiere formar de una manera continua al personal, lo que provoca el bienestar y rendimiento laboral por medio de la motivación y proporción de las herramientas adecuadas.

El valor del capital humano no es la misma durante toda la vida y se va reduciendo según van pasando los años, sino que puede aumentar mediante la inversión. La educación, la experiencia y las habilidades de un empleado tienen un valor económico. Mediante la inversión en capital humano se aumenta la productividad de los factores y se impulsa el progreso tecnológico. Además, invirtiendo en él se pueden obtener múltiples beneficios en otras áreas, tales como beneficios sociales o científicos, entre otras cosas. (Arias, 2016, p.2)

Características del capital humano

- Forma parte del análisis de las nuevas dinámicas económicas.

- Promoción de la cultura organizacional.
- Uso eficaz de los recursos tecnológicos en beneficio de la empresa y de su entorno.
- Busca aumentar y ampliar los alcances de mercado.
- Optimización de la productividad, creatividad, innovación y competitividad.
- Resalta el valor de la empresa u organización.

Las características observadas exponen lo fundamental y lo importante del capital humano por sus aportes en el desarrollo y continuidad de una empresa.

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Robbins, 2008,).

La motivación es el ente de retención y satisfacción del personal de una organización, porque se trata de personas con necesidades y sueños, la empresa debe motivarlas para que realicen una acción la cual estará recompensada con algún factor de interés de la persona o grupo de personas, en esta parte es importante recalcar que se debe conocer a cada grupo de trabajadores para poder velar por sus necesidades individuales y que la forma de motivación dada este bien encaminada para lograr resultados óptimos, de esta forma se estudian seguidamente, varias teorías de las necesidades para poder entender y trazar estrategias por cada una.

El covid-19 amenaza con revertir los avances en material de capital humano al poner en riesgo la salud de dichos empleados. En el departamento de capital humano existen momentos de incertidumbre, ya que poseen la interrogante que si los líderes y jefes de sus empresas se preocuparan por su bienestar y su remuneración. Las industrias tuvieron que adaptar políticas ajenas a los sistemas que generalmente utilizan como: el uso de una mascarilla, aplicación de gel y la adopción de trajes de bioseguridad; con el objetivo de no disminuir el desarrollo. Las empresas tuvieron que asignar roles a los departamentos de capital humano, para que pudieran continuar en funcionamiento. Es el momento para que los líderes y las altas gerencias de las empresas transmitan seguridad y bienestar a su personal, para que ellos se encuentren motivados en todo momento y puedan seguir laborando en medio de toda esta incertidumbre, puesto que muchas empresas y economías se encuentran en una crisis, no se logra tener una

economía estable y la demanda que se solía tener por parte del mercado cambió de una forma abrupta.

El capital humano es importante para la continuidad de la empresa, sin ella la empresa no puede desarrollar sus actividades ni realizar absolutamente nada. Poder contar con el personal adecuado puede ayudar a las empresas a crecer y desarrollarse en medio de esta enfermedad. Las empresas realizan un esfuerzo para mantener a sus colaboradores, existe una relación mutua. Ambos ocupan mantenerse unidos debido a que es la única manera de que puedan subsistir y tener un mejor desempeño.

Desde el comienzo de la pandemia se debe tener muy claro que las prioridades en las empresas cambiaron de un día para otro. Hoy en día la seguridad de los colaboradores es primero, esto significa que las empresas están destinadas a invertir mayores cantidades de presupuestos para el capital humano, de esta manera se está logrando un gran impacto para lograr que los equipos de trabajo sean mucho más comprometidos, lo que asegura que se presentará una mejora de rendimiento y de satisfacción por parte de estos.

Un aspecto de mejora que ha tenido gran repercusión ha sido la de estilos y formas de comunicación. Se están desarrollando habilidades para comunicarse mejor por escrito entre las diferentes áreas y departamentos, al utilizar con mayor frecuencia la mensajería instantánea en los medios electrónicos que existen en la actualidad. Se debe cuidar que sea mucho más frecuente, claro y transparente pero también con mucho más respeto y ética para mantener la armonía y el trabajo en equipo.

Es notorio que la evolución del liderazgo hoy es una de las prioridades para desarrollar y/o mejorar la habilidad de “contactarse” con los colaboradores a fin de transmitir las estrategias adecuadamente. Se tiene que aprender a jugar unas veces como líder y otras como miembro de equipo para generar la empatía, que esta es una de las principales fortalezas que se deben perfeccionar, ya que, al utilizarla será más fácil entender la vida de cada colaborador y establecer acuerdos ganar-ganar.

Los objetivos organizacionales deben ser definidos con claridad para alinearlos con los objetivos personales del equipo de trabajo y así identificar los elementos de apoyo que se proporcionaran para el logro de estos.

El mercado laboral es más retador que nunca, se deben desarrollar habilidades de mercadeo digital de las nuevas vacantes y de esta forma los candidatos están emprendiendo un camino

de conocimiento personal y de habilidades, nunca antes visto para poder identificar el valor que puede ofrecer la organización.

Desde la aparición de la pandemia se han realizado cambios de una manera drástica para tratar de tener una adaptación a la incertidumbre que se vive actualmente, para poder desarrollarse se tienen que acoplar e implementar nuevas estrategias.

2.6 IMPACTO DEL COVID-19 EN LOS NEGOCIOS

Las pandemias son los principales causantes de daños en muchos países tanto en el mundo económico, como tanto el ambiente de salud. Visto como un problema médico, cada brote de una infección altamente peligrosa lleva a todas las personas encargadas a realizarse un par de preguntas de como poder combatir dicho problema, recae sobre sus responsabilidades poder brindar seguridad a la población. Sin embargo, la realidad es más dura de lo que establecen las redes sociales o medios de comunicación, ya que los gobiernos equilibran la seguridad sanitaria y los problemas económicos y sociales con el respaldo de una inteligencia imperfecta y en evolución. Es un desafío de los gobiernos que puede tener consecuencias a largo plazo para las comunidades y las empresas.

Las estrategias de respuesta por parte del comité encargado varían, por ejemplo: minimizar o exagerar las crisis y permanecer abierto a los negocios el mayor tiempo posible en lugar de tratar de reabrir rápidamente. El COVID-19 ha puesto de rodillas a muchos países a poder negar o encubrir banderas rojas para evitar sanciones económicas o políticas, pero este enfoque puede fallar. Con decenas de millones de trabajadores ahora en cuarentena y piezas en escasez. Los países con arreglos de gestión de riesgos de crisis bien perfeccionados están avanzando mucho mejor para frenar la propagación de la infección, aunque eso no los hace inmunes a las presiones políticas y económicas.

El COVID-19 también ha mostrado cómo las debilidades de los gobiernos pueden tener impacto negativo por mantener o recuperar la estabilidad del país, en todo su ámbito laboral. Ambos extremos del espectro socavan la confianza y la cooperación entre ciudadanos y países. Las medidas de control pueden parecer necesarias para detener o retrasar la propagación del virus, pero también pueden causar daños. (Richard Smith-Bingham, Kavitha Hariharan, 2020)

Las cuarentenas masivas en las ciudades o los cruceros estigmatizan a los que están encerrados y aumentan los riesgos para la salud mental a medida que las personas experimentan estrés,

ansiedad y una sensación de aislamiento y pérdida de control sobre sus vidas. Las prohibiciones de viaje generan sanciones sociales, económicas y políticas, lo que puede desanimar a las personas y los organismos gubernamentales a compartir información y divulgar brotes futuros.

(Bingham, 2020) afirma:

Los sistemas de salud débiles o abrumados luchan por limitar la propagación de la infección o hacer frente a las crecientes necesidades de atención, lo que reduce aún más la confianza en la competencia y el carácter de las instituciones y las personas a cargo.

2.7 EL PÁNICO SE EXTIENDE MÁS RÁPIDO QUE LAS PANDEMIAS

El pánico se expande más fácil y rápido que las pandemias, las plataformas globales como las redes sociales se han encargado de añadir incertidumbre e información errónea. El contenido emocionalmente fuerte de cualquier persona, como ser datos o anécdotas, que despierta el miedo, puede volverse viral y llegar a muchas más personas que los medidos y tranquilizadores consejos de los expertos. Las personas pueden difundir el pánico alrededor del mundo al tener una mala interpretación de la información, causando un gran temor que puede agotar la confianza de los ciudadanos en la capacidad de los gobiernos para protegerlos del riesgo y sumar la probabilidad de medidas psicológicamente defensivas y perjudiciales para la sociedad.

La pandemia de COVID-19 ha modificado la forma de laborar tanto para los trabajadores como los empresarios. El pánico y la ansiedad, así como otras emociones provocadas por esta enfermedad pueden tener un alto grado de incidencia, agregando que el estrés en el lugar de trabajo puede provocar agotamiento mental. Cómo afrontar estas emociones y el estrés puede afectar en una gran medida el bienestar, el bienestar de sus seres queridos y de las personas en su trabajo. Durante la pandemia se ha vuelto crítico que se puedan reconocer los signos de estrés, pánico y ansiedad para poder tomar medidas para desarrollar resiliencia y manejar el estrés laboral.

(CDC, 2020) afirma:

Entre los factores que pueden contribuir a un mal desempeño y aumenta el estrés laboral:

- Preocupación por el riesgo de exposición al virus en el trabajo
- Atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja
- Manejar los cambios en su carga de trabajo
- Falta de acceso a las herramientas y equipos necesarios para realizar su trabajo

- La sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo o culpa por no ser trabajador en la primera línea de defensa
- Incertidumbre acerca del futuro en su trabajo y/o empleo
- Tener que aprender a usar herramientas de comunicación nuevas y superar dificultades técnicas
- Adaptarse a otro espacio y/u horario laboral

2.8 EL IMPACTO EN LOS NEGOCIOS

Las limitaciones de viaje y las cuarentenas que afectan a cientos de miles de personas han dejado a las empresas sin mano de obra, interrumpiendo las cadenas de suministro justo a tiempo y causando advertencias de ventas en las industrias de tecnología, farmacéutica y otras.

“Los precios de los productos básicos han reducido en respuesta a una caída en el consumo y de esta manera los productores están considerando reducir la producción” (transporte, 2020).

La movilidad y las interrupciones en el trabajo han llevado a marcados descensos en el consumo, comprimiendo a las empresas en varios sectores, incluidos la aviación, la educación, la infraestructura, el turismo, el entretenimiento, hospitalidad y los bienes de consumo.

2.9 POR QUÉ LAS EMPRESAS DEBERÍAN DE INVERTIR EN LA RESILIENCIA PÁNDEMICA

Las epidemias y las pandemias son, por lo tanto, un riesgo comercial independiente, así como un amplificador de las tendencias y vulnerabilidades existentes. Con el paso del tiempo, el COVID-19 puede funcionar como otra razón, para que las empresas reevalúen la declaración de su cadena de suministro.

Es posible que las empresas tengan que lidiar con la intensificación de los riesgos políticos, económicos y de seguridad sanitaria. El crecimiento tambaleante en los mercados emergentes puede no ser capaz de atraer las fuerzas laborales de rápido crecimiento, lo que lleva a los disturbios sociales, incertidumbre política e incapacidad para invertir en sistemas de salud.

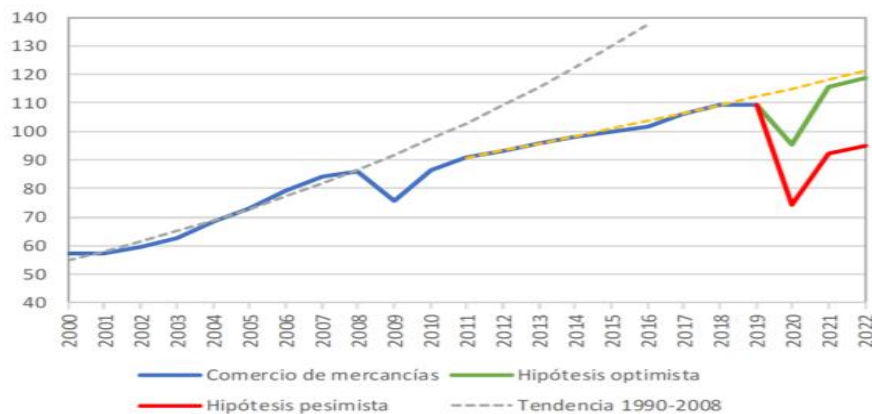
Más allá de las preocupaciones estándar relacionadas con la continuidad operativa de los negocios, la protección de los empleados y el mantenimiento de los mercados. Dado el ciclo de pánico y negligencia de la preparación para una pandemia, una vez el COVID-19 este contenido, es probable que gran parte del mundo regrese a la complacencia y permanezca poco preparado para cualquier brote inevitable. (Richard Smith-Bingham, Kavitha Hariharan, 2020)

La resiliencia implica reestructurar los recursos en función de las nuevas circunstancias y las nuevas necesidades. De esta manera, las entidades resilientes no sólo son capaces de sobreponerse a las adversidades, sino que van un paso más allá y utilizan esas situaciones para crecer y desarrollar al máximo las oportunidades. Este tipo de planes ayuda a identificar los preparativos necesarios que se deben realizar antes de que ocurra un desastre, con el fin de asegurar a los empleados, los recursos y a la cadena de suministros.

2.10 INFLUENCIA DE LA PANDEMIA EN LOS SUPERMERCADOS

Los diversos anaqueles completamente vacíos, tanto digital como físicos en algunas partes del mundo, se han convertido en un símbolo de como la pandemia ha influenciado la manera de comprar de los consumidores y el impacto que ha causado en la cadena de suministros en el mundo. Algunos productos que no parecían importantes, como el papel higiénico, productos de limpieza, agua, entre otros, pero con la aparición de la enfermedad COVID-19 de una manera bastante rápida se hicieron difíciles de encontrar, tanto para el mercado como para el vendedor.

Tabla 3. Impacto de la pandemia en el comercio de mercancías a nivel global (Paul Baker, Eduardo Esparza, 2020)



En la búsqueda de estos artículos fundamentales, al mismo tiempo que se establecían las diversas restricciones para no salir de casa, el mercado recurrió a realizar compras de manera online, promoviendo la tasa de adopción de los servicios de entrega de comestibles y abarrotes. Información proporcionada por Brick Meets Click, la tasa de penetración en el hogar de los servicios de entrega de comestibles de manera a domicilio y de pick up, aumentó de una manera exponencial.

La entrega de alimentos y de abarrotes será uno de los beneficios que perdurarán a un largo plazo, ya se tenía previsto que su tasa incrementara antes de la aparición de la enfermedad,

pero la pandemia se encuentra acelerando esta tasa de cambio y la curva de adopción se está manifestando de una manera más rápida de lo que podría haber pasado naturalmente.

“La pandemia también ha subrayado la necesidad de tiendas físicas de comestibles y abarrotes. Esperamos conversiones duraderas para la entrega de estos productos, pero no conversiones absolutas. La gente ordenará en línea, usará la modalidad de hacer clic y recolectar y de esta forma visitar tiendas físicas, tal como lo están haciendo ahora”. (Cook, 2020), director de investigación de Retail para JLL Américas.

Cabe destacar que el aumento en la adopción de entregas a domicilio en los productos no denota que las compras ejercidas en las tiendas hayan disminuido. La realidad es completamente distinta, también ha ocurrido un aumento en la demanda de productos en sitio, en cierta parte influenciada por la limitada disponibilidad en línea (Cook, 2020).

El “quédate en casa” impuesto por la pandemia, agregando el temor de las personas a contraer este virus ha disparado la demanda del servicio a domicilio, entre los meses de marzo y abril, la demanda mediante aplicaciones como Glovo, Hugo, Uber Eat entre otras aumentaron de una manera radical, por lo que han experimentado un aumento en órdenes a nivel global de un 83%. (Rodríguez P. R., 2020)

Los anuncios que establecen la falta de disponibilidad para la entrega de productos, o la aparición de mensajes “Fuera de stock”, en las plataformas de ventas online, e incluso la cancelación de ciertos pedidos debido a la mala administración de los productos, eran situaciones que no ocurrían previo a la pandemia.

En manera que el mercado continua abasteciéndose de productos básicos, así como la acumulación y compras apresuradas debido al pánico, los supermercados, los servicios de entrega y las industrias de comercio electrónico se encuentran en un proceso de adaptación rápida para poder satisfacer las exigencias que demanden los consumidores y lidiar con territorio desconocido de cómo asegurar la seguridad de su personal y compradores del virus.

(Cook, 2020) afirma: “La demanda por medio de los diversos canales de venta ha conllevado que ciertas organizaciones tengan que realizar contrataciones de personal”(p. 3).

Es importante destacar que las tiendas están realizando cambios físicos en sus aspectos y diseños para poder implementar el distanciamiento social. Las empresas han implementado los sistemas de tráfico unidireccionales, con “áreas demarcadas de una manera concisa de 1.8 metros que mantienen al consumidor final distanciados tanto dentro como fuera de la tienda.

Agregando que también en las organizaciones agregaron estaciones de limpieza de carros y canastillas, pantallas acrílicas, para proporcionarle protección a los colaboradores. Los supermercados han ido mostrando en cierto grado flexibilidad, dado a que han incorporado las modificaciones de procesos con cierto grado de facilidad (Compras en línea, pick up).

Como procedimiento para tratar de evitar el acaparamiento solo por un selecto grupo de personas, los supermercados han implementado así como empresas de comercio electrónico, la limitación de la cantidad de productos que se pueden comprar. Agregando que también que se han establecido horarios especiales de compra para compradores en riesgo como los inmunocomprometidos y ancianos (Cook, 2020).

La cadena de suministro está siendo sometida a una prueba de estrés muy significativa debido a las altas demandas que el mercado está exigiendo, exigencias que no se observaban desde hace mucho tiempo, sin embargo, se espera que la cadena de suministro se mantenga fuerte y resistente, mientras más personas eviten hacer el acaparamiento de ciertos productos, y confíen en que, si bien la demanda es extremadamente alta y que los productos si se encuentran llegando a los espacios físicos y digitales de una manera eficaz, llegaremos a la normalidad en el abastecimiento de los productos. (Meyer, 2020)

2.11 NUEVAS ESTRATEGIAS PARA ROTACION DE INVENTARIOS

Obligados por las influencias generadas debido a las nuevas modalidades que se tuvieron que adaptar las empresas, se ingeniaron nuevos modos para poder rotar los inventarios y de esa manera no tener tanta pérdida de los productos. Es por esto que muchos negocios más que todo en el rubro de comercio aparecieron nuevas modalidades de bonos canjeables de producto dentro del comercio y de esta manera poder tener sus inventarios activos y poderlos rotar, ya que debido a la pandemia se tuvo que mantener con el mismo inventario.

Minisúper Dinora implementó el servicio a domicilio y el servicio de pick up para que los clientes continuarán consumiendo, logrando así satisfacer sus necesidades, incrementar las ventas del minisúper y mantener los inventarios en una constante rotación. Debido a la pandemia se tuvo que trabajar únicamente con el inventario que se encontraba disponible.

Una crisis como la que está viviendo la humanidad durante este tiempo, ha tenido grandes consecuencias inmediatas y de largo plazo en todo el mundo. Las empresas, por ejemplo, se enfrentan a nuevas realidades y es por esto que la mayor parte de ellas han decidido crear nuevas estrategias a las que deben adaptarse rápidamente para que no existan interrupciones en sus procesos productivos, ni efectos en sus colaboradores o consumidores.

Una de las áreas que se está viendo más afectada es la cadena de suministro, la cual nunca había sido tan importante como lo es ahora. Desde el inicio de la pandemia se centraron en optimizar cada vez más su logística para poder responder a la demanda. Incluso, han hablado en las noticias sobre cómo están haciendo para abastecer productos esenciales.

Con el incremento del eCommerce (Comercio Electrónico), las bodegas y centros de distribución tienen que almacenar y clasificar muchos más productos para una entrega rápida. Por lo general, existen procedimientos para tratar nuevos artículos, para los cuales el perfil de velocidad, es decir la tasa a la cual el bien tendrá demanda, se venderá y se enviará, es incierto. Hoy, cada artículo se trata como un artículo nuevo, lo que agrega más estrés a la cadena de suministro.

Los trabajadores de empresas de logística y almacenes también se han tenido que enfrentar a nuevas realidades que han generado que la cantidad de trabajo aumente, al tiempo que crece la presión, esto a medida que las empresas y organizaciones intentan responder a las nuevas demandas comerciales. Se ha demostrado que los dispositivos tecnológicos ayudan a que cada trabajador sea más eficiente. La industria verá un aumento en la adopción de soluciones tecnológicas móviles y de automatización para mantenerse al día con el número de pedidos. (Acis, 2020).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la recolección de información de dicha investigación, denominada, la influencia del Covid-19 en el capital humano y rotación de inventario en minisúper Dinora, se realizó una serie de entrevistas a Dinora Escalante, dueña del minisúper y a Luis Alberto Díaz, gerente administrativo, para poder conocer el impacto que ha tenido la pandemia del COVID-19 en estas dos áreas.

Una vez realizada la investigación de la teoría, es importante poder establecer el tipo de metodología que se utilizará, en donde se determinará su alcance, la población, la muestra, el tipo de investigación, los instrumentos utilizados y las fuentes de información que estén relacionados con el tema de investigación.

El tipo de investigación en cuestión es de carácter explicativo o casual, se encarga de establecer relaciones de causa y efecto, se realiza para investigar de forma puntual un fenómeno que no se había estudiado antes, siendo la causa la pandemia COVID-19 y sus efectos los cambios en los procesos del área de capital humano y de rotación de inventario en Minisúper Dinora, fundamentada en la prueba de hipótesis. En ella se realiza un detallado análisis acerca de la relación entre variables, que para nuestra investigación es el impacto que tuvo la pandemia del Covid-19 en las áreas de capital humano y de rotación de inventarios de minisúper Dinora.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 4. Variables de Investigación.

Variable	Tipo de Variable	Conceptualización	Operacionalización
Pandemia COVID-19	Independiente	Impacto en los procesos, económico y sanitario en Minisúper Dinora.	Entrevistas/Encuestas.
Cambios en los procesos de trabajo	Dependiente	Sistema de relaciones entre los elementos de la naturaleza y el ser humano cuyo resultado es la obtención de un producto final.	Asignación de actividades
Motivación	Interviniente	Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona	Entrevistas
Bonificaciones	Interviniente	Pago o aumento de un derecho de cobro	Actitudes

3.3 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La población como efecto de dicha investigación es a nivel local, limitándose únicamente a las personas que se encuentran relacionadas con el minisúper Dinora ubicada en Gracias Lempira, siendo estas un total de 18 personas.

Gracias Lempira es uno de los sitios turísticos más visitados por los hondureños y en los últimos tiempos ha venido experimentando una mejora en la infraestructura.

“La ciudad de Gracias es emblemática desde el tiempo de la conquista, ya que es donde nace la historia del caudillo nacional, el indómito Indio Lempira, defensor de nuestro territorio. La ciudad se encuentra en el departamento de Lempira, al Occidente de Honduras, al pie de

la montaña de Celaque. Hoy Gracias forma parte de los pueblos con encanto del país”(Travel, 2018, p. 1).

3.3.1 POBLACIÓN

La población universal del estudio es a nivel del minisúper, se limita únicamente a las personas que desempeñan sus actividades laborales en Minisúper Dinora, ya que es el objeto de estudio para la investigación.

Se conoce con el nombre de población económicamente activa al conjunto de la población que a partir y hasta la edad que cada estado fija como límites mínimo y máximo para ingresar y egresar del mundo laboral, se encuentra efectivamente trabajando o está buscando activamente un puesto de trabajo. Esta por lo tanto integrada por quienes están trabajando y por los desempleados. (DeConceptos, 2016)

Tabla 5. Población económicamente activa en Gracias, Lempira (Mejía, 2014)

Rama de actividad	Datos	Categorías ocupacionales	Datos
PEA por rama de actividad económica	96.86	PEA por categoría ocupacional	
Agricultura, selvicultura, caza y pesca	67.50%	Empleado/a u obrera/o privado	17.27
Explotación de minas y canteras	0.01%	Empleado/a u obrera/o pública	8.00%
Industria manufacturera	5.24%	Patrona/on con empleadas/os	1.00%
Electricidad, gas y agua	0.06%	Trabajadoras/es independientes	46.43%
Construcción	3.38%	Trabajadoras/es familiar sin pago	22.74%
Comercio al por mayor y menor, hoteles y restaurantes	4.79%	Empleada/o doméstico	2.73%
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1.13%	Otras	1.72%
Establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios a las empresas	1%		
Servicios comunales, sociales y personales	11%		

3.3.2 MUESTRA

Una muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población. (López, 2004)

El desempeño de un diseño muestral es primordial, facilita que el estudio se realice en un transcurso de tiempo menor, se tiene menores gastos, posibilita tener un mejor enfoque en el tema de investigación y tener un mayor control sobre él.

En vista de las limitaciones y normas de restricción implementadas por el Gobierno de Honduras para reducir la transmisión del Covid-19, agregando las limitaciones espaciales y temporales, se tomó como muestra de estudio la aplicación de dos entrevista, una entrevista relacionada con el capital humano a los jefes del minisúper y una entrevista en relación a la rotación de inventarios al gerente administrativo. De igual manera se seleccionó una muestra de 8 empleados del minisúper Dinora para la aplicación de una encuesta.

Se aplicaron dos herramientas de investigación, con la “entrevista” se pretende conocer el cambio que ha tenido que experimentar el personal, las nuevas habilidades, métodos que tuvieron que desarrollar debido a la aparición de la pandemia para poder continuar sus actividades laborales y los nuevos procedimientos que se tuvieron que implementar para lograr una adecuada rotación de inventarios. Con la encuesta se pretende indagar en las percepciones que tienen los colaboradores en relación con las exigencias que se les impusieron en sus actividades laborales y como la pandemia influyó en sus labores.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS

Para la obtención de información se efectuaron dos herramientas de recolección de información, primeramente se realizó la entrevistas a las personas encargadas de la rotación de inventarios y del capital humano en Minisúper Dinora, con la entrevista de capital humano se dará a conocer el cambio que han sufrido los colaboradores de la industria, los retos que se le han presentado, las nuevas metodologías a las que tuvieron que adaptarse y las competencias desarrolladas.

La entrevista correspondiente a la rotación de inventarios permitirá conocer el cambio que experimentó el área para el manejo de inventarios, los nuevos procedimientos que se tienen que llevar a cabo, los retos que se les han manifestado, los nuevos productos que tuvieron que integrar y las fluctuaciones que desarrolló la demanda, de esta forma se podrá realizar una

recolección de datos específicos. La entrevista es una herramienta para la recolección de datos mediante un diálogo que se da entre dos o más personas, puede ser física o en línea, en el cual se analiza un tema que posee relación con la problemática de la investigación, el diálogo desarrollado no es uno causal, sino que supone un acuerdo previo de comunicación que tiene intereses y propósitos definidos, los cuales son del conocimiento de todos los participantes. La recopilación de información se da de manera instantánea.

La segunda herramienta de aplicación será la encuesta por medio de ella se podrá adquirir información detallada y resultados precisos de acuerdo a las experiencias de los colaboradores del minisúper al afrontar las dificultades que se le han presentado para poder cumplir sus actividades laborales en estos tiempos de pandemia.

La encuesta contiene una combinación de preguntas abiertas con cerradas que ayudará a determinar con precisión las habilidades que tuvieron que desarrollar los colaboradores, los inconvenientes que se les presentaron, a los procedimientos y procesos que se tuvieron que adaptar en estos tiempos de pandemia. Se denomina encuesta al conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes y también para medir la temperatura de la gente acerca de algún hecho específico que se sucede en una comunidad determinada. (Ucha, 2008)

3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Fecha									
	Semana 1 12-18 OCT	Semana 2 19-25 OCT	Semana 3 26 OCT-01 NOV	Semana 4 02-08 NOV	Semana 5 09-15 NOV	Semana 6 16-22 NOV	Semana 7 23-29 NOV	Semana 8 30 NOV-06 DIC	Semana 9 7-13 DIC	Semana 10 14-20 DIC
Propuesta de Proyecto	■									
Eleccion de nuestro proyecto		■								
Primera reunion con la Ingeniera		■								
Primera reunion como grupo		■								
Portada		■								
Resumén / Abstract		■								
Introducción		■								
Planteamiento de Investigación			■							
Antecedentes del Problema			■							
Definición del Problema			■							
Objetivos del Proyecto			■							
Variables del Estudio			■							
Marco Teórico			■							
Senguna reunión con la Ingeniera			■							
Segunda reunión como grupo			■							
Entrega del primer avance			■							
Tercera reunión como grupo				■						
Elaboración de cuestionario				■						
Revisión del cuestionario				■						
Metodología					■					
Aplicación de cuestionario					■					
Población y Muestra					■					
Entrega del segundo avance						■				
Resultados y Analisis						■				
Conclusiones							■			
Recomendaciones								■		
Bibliografía									■	
Anexos										■

Ilustración 3. Cronograma de actividades

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

4.1.1 ENTREVISTAS

Entrevista#1

Para la realización de esta entrevista relacionada al capital humano se tuvo comunicación con la dueña del minisúper Dinora Escalante, se seleccionó bajo el criterio de que es la persona que controla y dirige todo el personal de la empresa.

A continuación, se expone un resumen y estudio de las respuestas proporcionadas a las interrogantes planteadas para el desarrollo de la entrevista e información relevante relacionada a la temática que nos haya mencionado.

La entrevista da comienzo con el agradecimiento a la disponibilidad y tiempo que nos otorgó Dinora Escalante y con la explicación de la temática del proyecto y la razón de la importancia de su participación.

Se identificaron los siguientes hallazgos:

- a. Como la pandemia afectó las actividades laborales de los empleados

-Cambios en la comunicación interna

-Reestructuración de actividades laborales

-Problemas psicológicos

-Adaptación a nuevos procesos

El capital humano de minisúper Dinora se sometió a un proceso de adaptación tanto física como psicológica, ya que se sentían abrumados por la preocupación y ansiedad de trabajar en estas circunstancias de pandemia, la gerencia tuvo que implementar charlas y capacitaciones para que estos se sintieran menos agobiados y pudieran continuar con sus actividades laborales, agregando que, los colaboradores también tuvieron que pasar un proceso de adaptación a las nuevas modalidades que se requieren debido a la pandemia y a los nuevos procesos que se implementaron.

b. Dificultades que se presentaron en las áreas funcionales del minisúper:

- Área administrativa

El área administrativa se sometió a nuevos retos y dificultades, estos se presentaron en mayor medida al inicio de la pandemia.

-Falta de personal

-Falta de insumos

-Falta de experiencia ante las nuevas circunstancias

El área administrativa atravesó una presión mayor de lo habitual ya que tuvo que ser creativa e innovadora para poder continuar con sus actividades laborales y ayudar a los demás colaboradores de las diversas áreas del minisúper a continuar con su trabajo.

- Área de personal

El área de personal o colaboradores de pasillo se enfrentó continuamente a nuevas dificultades, tanto físicas como psicológicas.

- Estrés laboral por miedo al contagio

- Desconfianza con los clientes y con sus compañeros de trabajo

- Dificultad para asistir a sus horarios de trabajo debido a la ley de circulación

- Aumento de cargas laborales debido a falta de personal

- Temor a ser despedidos por la ausencia en sus actividades laborales

c. Canales de comunicación interna durante tiempo de crisis:

Se empleó lo que es la comunicación descendente, comunicación formal básica e históricamente la más utilizada, se daba desde la gerencia de minisúper Dinora y descendía a los colaboradores de la industria.

- Memorándum
- Charlas de prevención personales e intergrupales
- Capacitaciones para efectuar sus labores
- Correo electrónico y teléfono

d. Reestructuraciones que se ejecutaron durante la pandemia

Surgió una pequeña reestructuración, debido a que se les adicionaron labores a los colaboradores para poder tener un mayor control de todos los procesos, entre estas labores adicionales se podrían mencionar la toma de temperatura y la aplicación de gel.

e. Impacto recibido en el capital humano del minisúper:

- Impacto motivacional

El personal durante el inicio de la pandemia no contaba con el estímulo para ejercer sus actividades laborales dado a que sentían temor de poder contagiarse y por consiguiente contagiar a sus familias.

- Impacto emocional

La pandemia llevó a que los colaboradores se sometieran a mucho estrés y ansiedad por el mismo miedo de contagiarse realizando su labor lo que perjudicó en cierta medida su desempeño dentro de la organización.

f. Elementos de bioseguridad que se han puesto en práctica ante la pandemia

A la nueva modalidad de utilizar mascarilla, gafas de protección, desinfección de la ropa y el distanciamiento social. Al principio se presentaron dificultades al momento de acostumbrarse pero finalmente se consiguió, en un lapso de tiempo de aproximadamente de un mes.

g. Nuevos procedimientos laborales ejecutados:

- Se tomaron precauciones al atender a los clientes
- La desinfección de productos
- Cumplimiento de las normas de bioseguridad

La forma de laborar se modificó en cierta medida ya que las formas de comunicación se alteraron debido al mismo distanciamiento social, lo que ocasionó que el trabajo se volviera un poco más complicado.

h. Cambios en los horarios laborales de los colaboradores.

Debido a la pandemia y a las restricciones de circulación implementadas por el gobierno el horario se modificó en los primeros meses, los colaboradores salían de sus actividades laborales a las 5pm, de los meses de julio a la fecha actual se está laborando de 7am a 6 pm, un horario flexible aun difiriendo del horario que estaba establecido antes de la aparición de pandemia.

i. Garantías de salubridad y seguridad para los colaboradores:

- Implementación de las medidas de bioseguridad
- Desinfección de los productos
- Desinfección de calzado y ropa

Se implementó como regla el distanciamiento social y se le proporcionó a los empleados mascarillas y gafas, agregando que en manera de salvaguardar la seguridad de los mismos se limitó el acceso a los clientes al establecimiento permitiendo únicamente a 40 personas.

j. Cambio en el ambiente laboral de la organización

El ambiente laboral de minisúper Dinora sufrió un cambio drástico, por la aparición de la pandemia la tensión por parte de los colaboradores aumentó de una manera exponencial, dando como resultado que estos no ejecutaran sus actividades laborales de una forma apropiada, disminuyendo su nivel de desempeño.

El estrés laboral fue la principal causa de la disminución del rendimiento de los colaboradores, ciertos empleados eran el causante del mismo, ya que querían afectar al resto de sus compañeros mencionando cosas fuera de contexto, impulsándolos a abandonar el trabajo y no presentarse a sus actividades laborales.

k. Disminución del rendimiento de los empleados

Debido al mal ambiente laboral y la poca motivación que mantenían los empleados en los primeros meses de pandemia, el rendimiento de estos tuvo una disminución considerable, ya que esto fue causado por el pánico que tenían los colaboradores de contagiarse y por ende contagiar a sus familias y compañeros al momento de relacionarse con ellos. Aun cuando sus paquetes de beneficios permanecieron iguales y no sufrieron ninguna alteración a lo largo de la pandemia.

I. Capacidades que se han tenido que desarrollar:

- Servicio al cliente

Los colaboradores de minisúper Dinora recibieron capacitaciones acerca de cómo interactuar con los clientes y del mercado en la situación que transcurre el país, el proceso tuvo una gran alteración, debido a que anteriormente a la aparición de la pandemia el trato con los clientes era más agradable, los colaboradores los apoyaban en todo momento, transcurrían el minisúper con ellos facilitándoles donde encontrar los productos y con un buen trato, sin embargo, actualmente se han eliminados esos procesos debido a la implementación del distanciamiento social, estando siempre atento al cliente pero de una manera más distante a lo que solía ser antes de la aparición del virus.

-Mejor manejo del producto

Los colaboradores tuvieron que optar por nuevas medidas para la desinfección de los productos, ya que tenían que cuidar tanto la salud de ellos como la de los clientes, las siguientes medidas eran: desinfectar los pedidos nuevos y al final del día realizar una limpieza y desinfectar los productos que se encontraban en el minisúper ya que estos estaban en contacto continuo con los clientes, anteriormente a la aparición de la pandemia, solamente se les proporcionaba una limpieza a los productos que recién se recibían de los proveedores.

-Charlas para mejora de desempeño

El motivo de las charlas de mejora de desempeño fue siempre relacionado con recalcarles a los colaboradores cuales eran sus funciones o tareas específicas siguiendo con los nuevos procedimientos y de esta manera cumplir con los objetivos ya pactados. Se fueron proporcionando diversas charlas para hacerles saber cómo podrían mejorar o si había algo por mejorar en los nuevos procesos que se ejecutaban, fue de esta manera que su desempeño fue mejorando con el paso de los meses y así fueron adaptándose a los nuevos cambios. Agregando que, también se mencionaban los nuevos métodos a utilizar para el trato de los productos y los clientes para que estos fueran adquiriendo experiencias y competencias para desarrollar sus actividades de la mejor manera posible.

m. Habilidades que más se dificultó fomentar

La carga laboral de los colaboradores durante los inicios de la pandemia fue abrumadora ya que requirió de mucha innovación, organización y la formalización de nuevos procedimientos que se tenían que ejecutar obligatoriamente. Todo esto acompañado de la implementación de las medidas de bioseguridad que hacen del trabajo más engorroso.

Entrevista #2

Para la realización de esta entrevista se tuvo comunicación con el colaborador Luis Alberto Díaz de la empresa minisúper Dinora, teniendo este el puesto de gerente administrativo, se seleccionó dicho colaborador bajo el dictamen: poseer un puesto de trabajo que controle toda el área acerca de la rotación de inventarios.

A continuación, se exhibe un análisis de todos los datos proporcionados en la entrevista por Luis Alberto Díaz, adicional de información de importancia que se relacione con la temática de investigación.

La entrevista da comienzo verbalmente con el agradecimiento a la disponibilidad y tiempo que nos ofrece Luis Alberto Díaz colaborador del minisúper, detallándole la temática del proyecto y el motivo de la importancia de su participación.

Se identificaron los siguientes hallazgos

a. Manejo de Inventarios

Antes de la aparición de la pandemia el manejo de inventario en minisúper Dinora se daba por medio del uso de los dos almacenes que tienen en disposición y se mantenía un equilibrio en los productos almacenados tanto en bodega como en el minisúper, sin embargo, desde el comienzo de la pandemia el manejo de inventarios sufrió ciertas modificaciones, se requirió realizar compras de productos en una mayor proporción debido a la incertidumbre que se generaba si el proveedor podría volver en un tiempo prudente, anteriormente a la pandemia las compras de productos con fecha de vencimiento larga y toda la línea de plásticos se realizaban cada 2 meses, de lo contrario se realizaban cada dos semanas. Sin embargo debido a la pandemia se modificó, se empezó a realizar pedidos de mayor tamaño para poder tener en existencias, por lo tanto, se manejaba un inventario mayor que el habitual para poder satisfacer la demanda ejercida por los clientes.

Se realizaban pedidos de productos de los cuales el minisúper manejaba un límite, se tuvo que planificar de una mejor manera el manejo de productos para no correr el riesgo de que llegaran a su fecha de caducidad. Dado a que, productos como lácteos, vegetales, aceites sostienen una fecha de caducidad corta y para realizar los pedidos se tuvo que realizar un análisis de la demanda para ejecutarlos de una manera más precisa.

b. Preparación de los colaboradores para el control de inventarios

Se les otorgó inducciones, charlas y capacitaciones a los colaboradores para que se adaptaran y fueran formando una idea de cómo se debían de ejecutar los procesos, al terminó de cada semana tienen que presentar un reporte sobre los inventarios disponibles y en base a eso realizar los pedidos de los productos nuevos.

c. Motivos para tener un buen control sobre el inventario

Un buen control sobre la rotación de inventario es fundamental para el desarrollo del minisúper Dinora, el segmento que posee la industria es bastante amplio, es fundamental que se encuentre una gran cantidad de productos de diferentes marcas para poder satisfacer al máximo la demanda ejercida por los consumidores ya que pueden encontrar todo lo que ellos necesitan y requieren.

Al comienzo de la pandemia el minisúper se encontraba bien abastecido, ya que se estaban haciendo los preparativos para semana santa y sin darse cuenta disponían de una gran cantidad de productos para enfrentar la pandemia.

Durante la pandemia se realizaban compras de mayor tamaño y más frecuentes que de costumbre, esto para poder mantener la cantidad suficiente de productos en el minisúper.

d. Integración de Productos a la cartelera del minisúper:

- Gel antibacterial

- Guantes de látex

- Mascarillas

- Desinfectantes en aerosol

Se implementó en el establecimiento todos los productos relacionados a lo que es la bioseguridad, dado a que la demanda de estos aumentó drásticamente debido a la pandemia por lo cual la industria tomó la decisión de ponerlos a disposición.

e. Satisfacción de la demanda en el transcurso de la pandemia

Desde la aparición del covid-19 en minisúper Dinora se generaron varios cambios con el objetivo de poder seguir efectuando sus actividades laborales para complacer la demanda presentada, se logró satisfacer a un 90%, no se pudo cubrir completamente debido a que la demanda sufrió una gran alza y algunos productos se escasearon, pero se considera que es un buen porcentaje dado a las circunstancias existentes.

f. Dificultades presentadas en la rotación de inventarios en tiempo de pandemia

Con el comienzo de la pandemia sufrieron bastantes dificultades ya que no se imaginaban el enorme el impacto que tendría en la sociedad, en los primeros meses el departamento de control de inventarios enfrentó un serio problema, muchos productos corrían el riesgo de llegar a su fecha de caducidad y se podrían tener pérdidas significativas para el negocio, por lo cual para poder rotar el inventario decidieron establecer pequeñas promociones con el fin de venderlos de una manera más rápida.

Uno de los mayores inconvenientes del minisúper fue el contagio, ya que días atrás se habían recibido pedidos de varias empresas y no se conocía el riesgo que estos podrían llegar a tener. También, la falta de personal debido al temor fue otro de los principales inconvenientes, ya que estos no querían presentarse a sus actividades laborales.

Otra de las dificultades que se presentaron fue la escasez de ciertos productos porque los proveedores no podían llegar de forma habitual a dejar la mercancía debido a las leyes de prohibición de circulación, lo que provocó que en ciertas ocasiones hubiera escasez de productos en los estantes de minisúper Dinora. El minisúper realizaba compras de mayor tamaño para poder cumplir la demanda, no obstante, debido a las altas solicitudes de pedidos que se presentaban ciertos días los productos se agotaban.

h. Procedimientos ejecutados durante el covid-19 para mantener controlados y operativos los inventarios

En manera de poder rotar el inventario disponible con mayor rapidez minisúper Dinora implementó el servicio a domicilio y el pick up, agregando que ciertos productos como los vegetales, sofritos y lácteos tuvieron bandeo para evitar que estos llegaran a su fecha de caducidad y se tuvieran que desechar.

Los procedimientos se transformaron de cierto modo, con la implementación de las medidas de bioseguridad y el distanciamiento social los métodos no eran los habituales debido a que surgió carencias en la comunicación entre el personal.

i. Inconvenientes en la comunicación entre el personal

Antes de la llegada de la pandemia el clima laboral de la organización era agradable y de tranquilidad, todos los colaboradores se encontraban unidos y trabajando como un mismo equipo para superar todos los objetivos planteados, sin embargo, con el comienzo de la pandemia el minisúper experimentó un cambio radical en ese aspecto ya que el estrés en los colaboradores ha ido en un aumento exponencial debido al temor y la angustia de trabajar en esas circunstancias, hábitos como saludarse y la comunicación que se presentaban se perdieron por el miedo al contagio. Los gerentes del minisúper brindaron charlas y capacitaciones para que no descuidaran sus actividades laborales.

La falta de comunicación entre el personal ocasionó problemas entre el área de inventario y el personal de pasillo, ya que muchas veces evitaban comunicarle al personal de inventario que no había algún producto en los pasillos del minisúper por lo cual el área de inventario no poseía el conocimiento sobre ese inconveniente como consecuencia se perdieron algunas ventas de clientes que buscaban dichos productos y el inventario permanecía sin rotar.

j. Cambios en la demanda durante tiempos de crisis

Los cambios en la demanda del minisúper se modificaron de forma relativa, los niveles de venta física se alteraron en una gran medida, antes había libre circulación y las personas se movilizaban más a los lugares, pero debido a las leyes de restricción la demanda física tuvo una disminución y fue ahí donde surgió la demanda de servicio a domicilio y la de pick up, facilitando la rotación de inventarios por medio de estos dos servicios.

k. Aprovechamiento tecnológico en tiempos de crisis sanitaria

Minisúper Dinora realizó su control de inventario en tiempos de crisis por medio del sistema denominado como A2 system, sistema bastante optimizado que permite controlar los inventarios de una buena forma y de una manera sencilla. También como se había mencionado anteriormente al observar las fluctuaciones de las peticiones de los clientes el minisúper optó por implementar el servicio a domicilio y el pick up, servicios que no estaban contemplados implementar antes del inicio de la pandemia.

l. Aprendizaje durante tiempos de crisis:

-El manejo de las diferentes tecnologías

-Mantener un buen control de los inventarios disponibles

-Importancia de mantener una buena reserva de inventarios en tiempos de crisis

Mantener los almacenes con una buena disposición de productos fue de vital importancia para el desarrollo del minisúper en estos tiempos de pandemia, se logró abastecer la demanda presentada por los clientes en su mayoría dados a su buena disposición de productos en los almacenes.

4.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

4.2.1 ENCUESTAS

a. Comprende que procedimientos existen para controlar los inventarios en tiempos de crisis

Mucho personal de pasillo no posee todos los conocimientos acerca de cómo se lleva un control sobre los inventarios, en este aspecto ellos se encargan de proporcionar a los gerentes de las áreas un análisis de la disponibilidad de productos de la góndola de la que están a cargo para que así los gerentes puedan realizar el pedido correspondiente y también poder llevar a cabo un mejor control sobre el inventario existente en el sistema, agregando que, también en base a esta información depende la variedad de productos que ofrecerá el minisúper, si se realiza un informe erróneo sobre esto, un determinado producto que sufra una demanda bastante elevada podría escasearse y debido al mal pedido realizado se perderían ventas.

Dicho análisis es proporcionado por el personal de pasillo semanalmente al gerente administrativo, dado a que el abastecimiento de cada góndola del minisúper se realiza cada semana

b. Problemas por las compras realizada en exceso

En ciertos casos existe el problema donde algunos clientes compran varios productos en exceso para así abastecerse ellos mismos, sin embargo, el minisúper al realizar compras de productos mayores a lo habitual debido a la pandemia contribuyó a la disminución de ese inconveniente, ya que la mayor parte del tiempo se encontraba inventario disponible para poder suplir con la demanda ejercida por los clientes.

Las compras realizadas en exceso usualmente no generan problema ya que se realizan sobre productos que tienen una fecha de caducidad bastante larga, al contrario, ayuda a que los pasillos y los almacenes se encuentren surtidos y de esa forma ayuda a que el inventario se encuentre en constante rotación.

c. Problemas afrontados para continuar las actividades laborales en tiempos de pandemia:

- La dificultad de poder transportarse al trabajo
- Acomodarse a las medidas de bioseguridad (mascarilla y careta)
- Problemas con el servicio al cliente
- Fallas de electricidad
- Fallas de internet
- Cambios de horarios
- Poca motivación
- Un ambiente de trabajo tenso

d. Satisfacción al ejercer sus actividades laborales

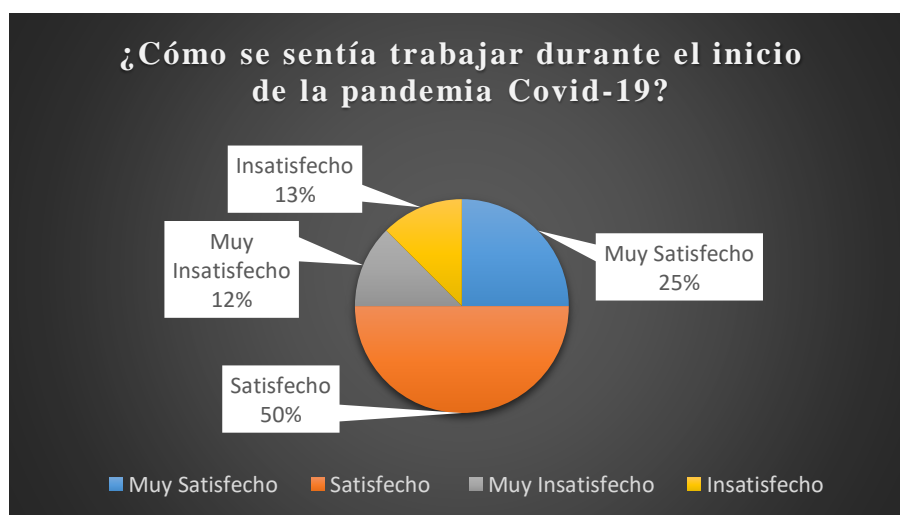


Ilustración 4. Satisfacción de los colaboradores al trabajar en época de crisis.

Se puede visualizar que el 50% de los colaboradores encuestados se encuentran satisfechos laborando durante la pandemia, el 25% se encuentra muy satisfecho, sin embargo se denota que el 12% de los colaboradores encuestados se encuentran muy insatisfechos ejecutando sus actividades laborales.

e. Riesgos de efectuar las actividades laborales



Ilustración 5. Riesgos de laborar durante la pandemia covid-19.

Se puede destacar que dentro de los riesgos mencionados el principal fue: El riesgo de contagio seguido del riesgo legal y el riesgo de despido.

- 62% de los colaboradores consideró que el riesgo principal es el de contagio.
- 25% de los colaboradores pensó que el principal riesgo fue el legal.
- 13% estableció que el principal riesgo fue el del despido.

Esto demuestra que la principal amenaza que afrontaron los colaboradores de minisúper Dinora fue el riesgo de contagio, dado a que al ser un negocio de venta de suministros y alimentos se exponen en una gran medida al contacto con diferentes personas de diferentes lugares en el cual se desconoce si ellos son portadores del virus covid-19, debido a que no estaban seguros si las demás personas seguían un protocolo de bioseguridad causando esto un mayor estrés dentro del ámbito laboral.

Considerando que el segundo riesgo de los colaboradores fue el legal, cabe mencionar que este se presentó en una mayor medida a inicios de la pandemia, estos sentían temor de transportarse a sus actividades laborales ya que infringirían la ley a la libre circulación, por lo cual en muchas

ocasiones optaban por quedarse en sus casas lo que implicaba adicionar carga laboral a los que si se presentaban a cumplir sus labores. Agregando que el último riesgo fue el de despido, muchos colaboradores tuvieron la certeza que no serían despedidos salvo aquellos que no se presentaban a cumplir con sus funciones.

f. Rendimiento laboral en tiempos de crisis

Se considera que el rendimiento laboral de los colaboradores se vio muy afectado ya que ellos no estaban laborando de manera habitual y tuvieron que transcurrir un tiempo de adaptación ante los nuevos procesos que se implementaron, como el distanciamiento social y las normas de bioseguridad. Agregando que, como se mencionó anteriormente la comunicación de los colaboradores se deterioró o fue casi nula en los primeros meses, dificultando así sus actividades ya que la tenían que desempeñar sin la ayuda de nadie.

Así mismo el impacto negativo en el rendimiento laboral también fue causado por colaboradores que no se presentaban a sus actividades laborales debido a los obstáculos por la ley de prohibición de la libre circulación, como resultado ocurrió una disminución en su desempeño al momento de desarrollar sus actividades, ya que discontinuaban la actividad que estaban realizando.

g. Seguridad en el ambiente laboral

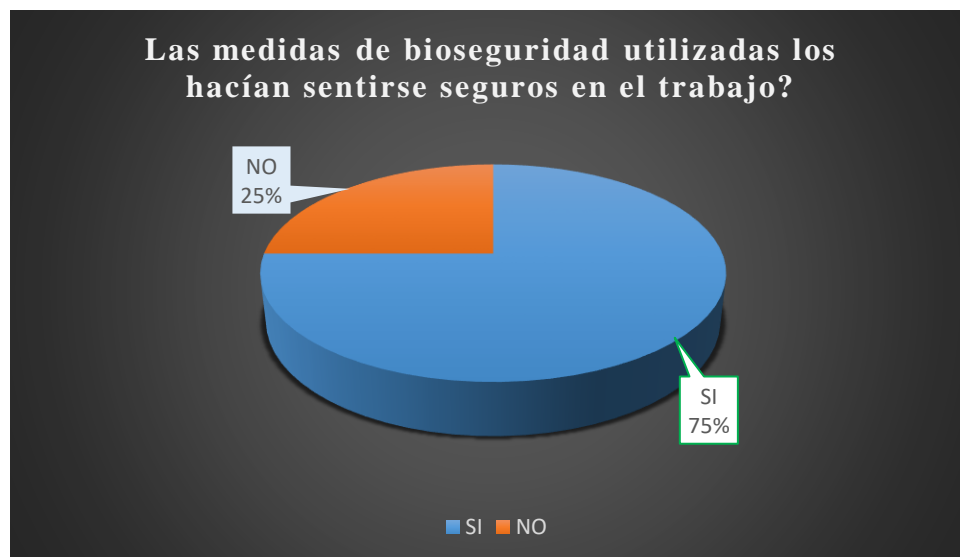


Ilustración 6. Seguridad en el ambiente laboral.

Se puede analizar que la mayoría de los colaboradores encuestados de minisúper Dinora si sentían seguros al momento de realizar sus labores por las medidas de bioseguridad implementadas siendo este el 75% de los colaboradores. Solamente el 25% no percibían que

las medidas de bioseguridad fueran seguras para efectuar sus actividades laborales, estos argumentaban que aun cuando las medidas de seguridad fueron establecidas existía un riesgo proporcionalmente mayor de contraer el virus y por consiguiente contagiar a sus familias, sin embargo, se puede confirmar que los trabajadores se adaptaron con gran facilidad a las medidas propuestas y que una gran cantidad de ellos se sentían cómodos con ellas para laborar.

h. Modificaciones en el paquete de beneficios

Los colaboradores de minisúper Dinora aun cuando se produjo la incertidumbre de la pandemia no tuvieron ningún tipo de modificación en el paquete de beneficios, cuando el establecimiento se encontró cerrado la administración del minisúper realizó el esfuerzo de mantener a todos sus trabajadores con el mismo salario y beneficios de épocas anteriores, cuando se realizó la reapertura del minisúper estos continuaron laborando de la misma forma agregado de ciertos procedimientos y actos que ahora se tenían que adoptar y ejecutar. Solamente un colaborador del minisúper como se había mencionado anteriormente fue despedido, pero esto no debido a recorte de personal ni por falta de recursos, el colaborador se comportó de manera errónea fomentando el pánico en los demás e incentivándolos a dejar sus actividades.

i. Variaciones laborales de los colaboradores en tiempos de crisis

La principal variación del trabajo de los colaboradores fue el tiempo de adaptación a las medidas de bioseguridad y al distanciamiento social, al mismo tiempo se les agregaron diversas actividades extra como el de desinfección de ropa al momento de ingresar a sus actividades, desinfección de productos recién llegados y la desinfección diaria de los mismos que se encontraban en contacto con la clientela. Agregando que la comunicación entre compañeros y el servicio al cliente también se alteró, ya que al no poder estar en cercanía con las personas debido al distanciamiento social los procesos de estos fueron modificados, la administración trataba de acomodarse a los procesos de bioseguridad para así poder brindar un mejor servicio al cliente y hasta el momento continúan de la misma forma.

j. Cambios en los procesos internos en tiempos de crisis

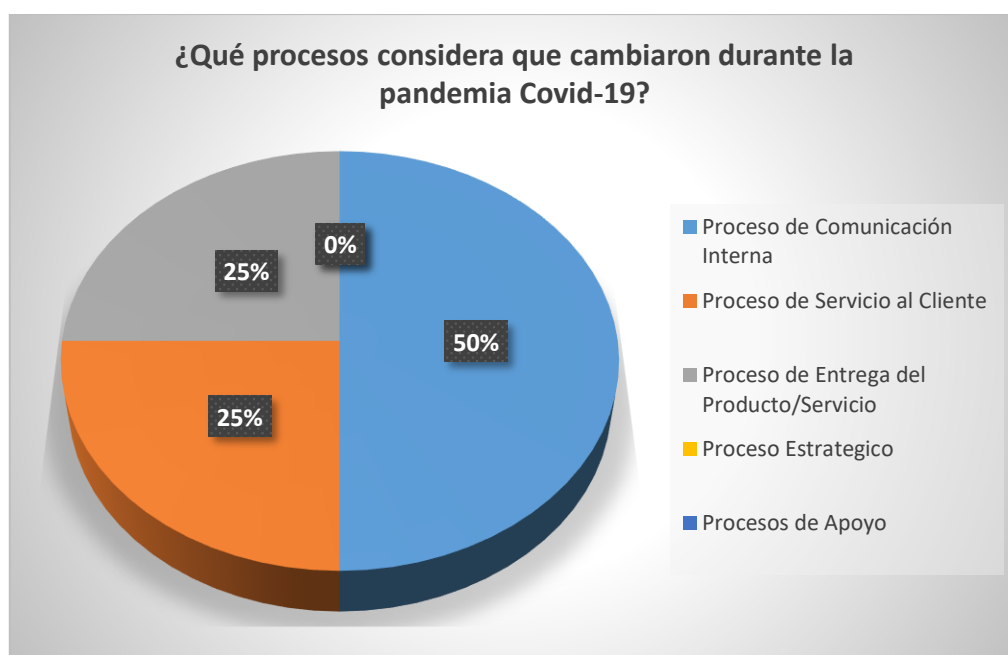


Ilustración 7. Modificaciones en los procesos internos en tiempos de crisis.

El 50% de los colaboradores encuestados manifestaron que durante el tiempo de pandemia el proceso interno que más se modificó fue el de comunicación interna, esto debido a las normas de bioseguridad impuestas que prohibían relacionarse de una manera cercana con otra persona dentro del establecimiento lo que dificultaba la ejecución de procesos y en algunos casos generaba incertidumbre. El 25% de los encuestados consideraron que el proceso que tuvo un mayor cambio fue el de servicio al cliente, dado a que debido al distanciamiento social cualquier duda que se le presentaba al cliente se realizaban por medios electrónicos y la forma de atender al cliente se alteró siendo más distante de lo habitual, por otra parte otro 25% de los encuestados consideraron que el proceso con mayor cambio fue el de entrega del producto/servicio, ya que con la implementación del servicio a domicilio y el pick up se presentó una disminución de ventas presenciales.

k. Recomendaciones al minisúper al efectuar las actividades laborales

Una gran parte de los colaboradores mencionaron que los procesos de bioseguridad que se llevaron a cabo durante la pandemia son bastante efectivos por ende seguros, por lo cual se sienten con seguridad y confianza de ejecutar sus actividades laborales. La alta gerencia de minisúper Dinora recibió capacitaciones, charlas y consejos sobre cómo implementar las

medidas de bioseguridad, logrando transmitírselas a sus empleados ya que es responsabilidad de la alta gerencia asegurar el bienestar de ellos y de sus colaboradores, no obstante algunos empleados nos mencionaron recomendaciones como: disponer de protocolos de limpieza diarios para desinfectar el lugar, los equipos y las áreas en uso por parte de los colaboradores manteniéndolos limpios y en orden. Considerar tener un medio donde se puedan registrar las actividades de limpieza que se vayan generando durante cada día y realizar una desinfección de lugares específicos como interruptores de luz, las manecillas de las puertas, grifos de los baños y los dispensadores de alcohol y jabón.

I. Competencias fundamentales para el futuro:



Ilustración 8. Competencias laborales importantes para el futuro.

Entre las competencias mencionadas por los trabajadores de minisúper Dinora tenemos la intercomunicación, seguida de innovación y creatividad, responsabilidad, dinamismo y flexibilidad estas fueron consideradas por los trabajadores como competencias fundamentales para el desarrollo de las actividades laborales de hoy en adelante, ya que debido a la incertidumbre generada por la pandemia es fundamental que una persona posea múltiples cualidades.

m. Competencias que se deben desempeñar



Ilustración 9. Competencias que se requieren desarrollar.

Según los colaboradores encuestados la competencia que falta desarrollar es la de intercomunicación, debido a que no existe una conversación fluida entre ellos mismo, únicamente se dedican a realizar sus reportes a la administración, de igual forma otra capacidad que falta desarrollar a los colaboradores es el dinamismo ya que se acostumbraron a ejecutar únicamente a su labor y no presentan optimismo por avanzar en tareas acumuladas.

Flexibilidad e innovación y creatividad son competencias que se creen que son fáciles de adoptar y poner en práctica, sin embargo, se requiere de mucha dedicación y fuerza de voluntad para llevarlas a cabo. Son competencias que en tiempos de crisis es importante desarrollar ya que ayudará a que desempeñen sus actividades laborales de la mejor manera posible.

4.3 HALLAZGOS

- a. La pandemia Covid-19 afectó los pedidos que se realizaban sobre productos lácteos, haciendo que estos se efectuaran con mayor rapidez a lo habitual, realizando 4 pedidos por semana.
- b. Los pedidos de productos de canasta básica también se modificaron, antes se realizaban pedidos que surtían al minisúper por un periodo de 3 meses, sin embargo, con la aparición de la pandemia se comenzaron a ordenar pedidos mensuales para que el minisúper se encontrará abastecido en todo momento.

- c. Los colaboradores de minisúper en manera de mantenerse con las competencias necesarias para poder efectuar sus actividades laborales en estos tiempos recibieron múltiples capacitaciones y charlas.
- d. El manejo de inventarios para cada almacén se planifica de acuerdo al consumo de productos en el minisúper, dado a que en uno se encuentran los productos con fecha de caducidad corta y en el otro se conservan los de mayor durabilidad y con más existencia.
- e. Minisúper Dinora realizaba pedidos de mayor cantidad para poder tener variedad de productos a disposición y para mantenerse abastecidos.
- f. La pandemia obligó a minisúper Dinora a implementar nuevas clases de productos como ser guantes de látex, mascarillas y desinfectantes en aerosol.
- g. Los pedidos y la demanda de manera física sufrieron una disminución abrupta, en cambio, los pedidos de manera online aumentaron de una manera exponencial.
- h. El 90% de la demanda del minisúper fue cubierta dado a que se realizaron pedidos acorde a las necesidades de los clientes.
- i. Implementación del servicio a domicilio y el servicio de pick up, agregando, que productos como sofritos, lácteos y condimentos se utilizaron en promociones.
- j. Los colaboradores de minisúper Dinora destacaron que existía riesgo a contagiarse al momento de recibir los pedidos por parte de los proveedores.
- k. Se destacó que se alteró el clima organizacional de la empresa, siendo este un poco más estresante y tenso, dificultando la ejecución de las actividades diarias.
- l. Las competencias tecnológicas que se destacan dentro las competencias de los miembros del minisúper es la gran rapidez a la adaptación de cambios y la gran creatividad e innovación.

- m. Se destacó que en tiempos de crisis se empleaba una comunicación descendente, generada desde la alta gerencia hasta los colaboradores, los medios de comunicación más empleados fueron el memorándum, correo electrónico y teléfono.
- n. El ambiente laboral del minisúper enfrentó cambios en las formas de trabajo, en reestructuración de asignaciones y puestos, en los procedimientos administrativos y de operación.
- o. Se resalta que los colaboradores de minisúper Dinora experimentaron un impacto motivacional, emocional y económico.
- p. Entre los cambios en los procesos se enfatiza tener que realizar la desinfección de productos al momento de recibir los pedidos, cumplimiento de las medidas de bioseguridad y la nueva forma de comunicación entre los empleados.
- q. El horario de los colaboradores se vio afectado, saliendo estos en un horario inusual, a las 5pm.
- r. Minisúper Dinora no modificó el plan de beneficios de los colaboradores, realizando estos un gran esfuerzo para que los colaboradores se encontrarán con ánimos de seguir desempeñando sus actividades.
- s. Se recalca que se presentó una alteración en la comunicación entre los colaboradores de minisúper Dinora, dificultando la realización de sus actividades.
- t. Se destaca la impartición de capacitaciones a los colaboradores de servicio al cliente, de cómo manejar el producto y charlas de mejora de desempeño.
- u. Entre los principales problemas y retos identificados para los colaboradores de minisúper Dinora es el cambio de los procesos de servicio al cliente y un ambiente laboral tenso, teniendo que acostumbrarse a estos.
- v. El 50% de los colaboradores encuestados de minisúper Dinora se encontraron satisfechos al ejecutar sus actividades laborales en tiempos de pandemia, el 25% se encontraba muy satisfecho. El 13% se encontraron insatisfechos.

- w. El 62% de los colaboradores encuestados manifestaron que el mayor riesgo por el cual transcurrieron al ejercer sus actividades laborales fue el del contagio. El 25% de los participantes destacaron que el mayor riesgo que atravesaron fue el legal.
- x. El 75% de los colaboradores destacaron que gracias a las medidas de bioseguridad implementadas se sentían seguros y protegidos para desempeñar sus actividades laborales.
- y. El 50% de los trabajadores señalan que el proceso que sufrió mayor modificación fue el de comunicación interna, seguido que el 25% resaltan que el proceso con mayor alteración fue el de servicio al cliente.
- z. Se enfatizó que la intercomunicación es una competencia primordial que se debe desarrollar de una mejor manera para asegurar el futuro del minisúper, seguida del dinamismo y la creatividad e innovación.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

En consecuencia de los resultados del análisis de la información obtenida en la investigación realizada se puede concluir lo siguiente:

- a. La pandemia COVID-19 ha perjudicado el ambiente laboral y agregado procesos a las áreas de capital humano y de rotación de inventario de Minisúper Dinora, por consiguiente, se realizaron modificaciones con los puestos de trabajo de cada colaborador debido a que surgieron cambios para que ellos pudieran desempeñar sus actividades laborales, con la implementación del distanciamiento social el proceso con mayor cambio fue el del servicio al cliente, ya que los colaboradores ya no se encontraban en cercanía con el cliente por lo tanto no podían ayudarlos como era habitual a resolver sus incógnitas.
- b. Las competencias que se han visto en la obligación de desarrollar durante el tiempo de crisis sanitaria son competencias laborales tradicionales y otras que durante estos tiempos se han vuelto de vital importancia, como la de servicio al cliente, mejor manejo de los productos y mejoras de desempeño, a su vez, se han incorporado tareas como la desinfección de productos provenientes de proveedores y la desinfección de la clientela que visitaba el supermercado, agregando que tuvieron que acatarse a las normas de bioseguridad.
- c. Uno de los mayores procesos de cambio que existió en el área de inventario fue la complicación que se tuvo por el mal manejo de la comunicación, causando diversos problemas entre los colaboradores y la empresa, debido a la mala comunicación se generaban problemas en la coordinación de entrega de productos, en reiteradas ocasiones los productos de las góndolas se agotaban pero estos si se encontraban disponibles en las bodegas, así mismo, se requirió realizar compras de productos con una mayor proporción a lo habitual, para poder tener en existencias y satisfacer la demanda generada por la clientela.
- d. Se realizó un análisis en el cual se puede observar como los colaboradores de minisúper Dinora se les otorgó inducciones, charlas y diversas capacitaciones de manera que evolucionaran en sus competencias y capacidades laborales.
- e. Minisúper Dinora con la llegada de la pandemia tuvo que combatir con efectos negativos, como ser; cambios en la comunicación interna, reestructuración de actividades laborales, problemas psicológicos y adaptación a nuevos procesos ya que

los colaboradores se tuvieron que adaptar a los procesos físicos que se fueran presentando y para esta situación la alta gerencia tuvo que impartir charlas y capacitaciones de adaptación.

- f. El área de capital humano recibió impactos motivacionales y emocionales, el estrés y la ansiedad eran emociones que estaban presentes en todo el capital humano de Minisúper Dinora, disminuyendo su ritmo por ende su productividad agregando que, el clima organizacional tuvo un cambio radical siendo este más tenso y con menos comunicación y los horarios de trabajo de los colaboradores se modificaron en una gran medida.
- g. El área de rotación de inventarios presentó un gran movimiento con la aparición de la pandemia al comienzo de la misma se implementaron diversas promociones para poder rotar todo producto con fecha de caducidad corta, agregando que sufrió alteraciones en los pedidos, se realizaban pedidos de mayor tamaño para poder suministrar correctamente los insumos y poder completar la demanda.
- h. Se implementaron nuevas estrategias, la del servicio a domicilio y el pick up, siendo necesarias para poder cumplir con las normas de bioseguridad y distanciamiento social, además de la adición de tareas como desinfección de productos y promociones que el minisúper puso en marcha

5.1 RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a Minisúper Dinora la creación de un ambiente laboral más agradable, el clima organizacional actual es de tensión, enojo y estrés, mediante la implementación de nuevas estrategias de remuneración e incentivos. Para que los colaboradores se encuentren con ánimos de desempeñar sus actividades y se encuentren con una mayor motivación.
- b. Se recomienda una mejora en la rotación de inventarios, el movimiento es bastante fuerte y se presta para la realización de un conteo quincenal, ya que de esta forma Minisúper Dinora podrá tener un mayor control sobre todos los productos para tenerlos disponibles en todo momento y evitar pérdidas de ventas por falta de producto.
- c. Se recomienda la implementación de una mayor cantidad de charlas para mejorar el servicio al cliente, el manejo de producto y adicionar charlas psicológicas para poder tratar el estrés laboral, para evitar problemas entre compañeros y exista un ambiente laboral amigable.

- d. Se recomienda proporcionarle una innovación a los procesos de comunicación del minisúper para poder facilitar el recuento de inventario, mejorar la coordinación de entrega de productos entre los pasillos y la bodega y los procesos de capital humano.
- e. Se recomienda implementar actividades que mantengan a sus colaboradores motivados en todo momento para que desempeñen sus actividades de una forma proactiva y eficaz, ya que debido a la aparición de la pandemia covid-19 los colaboradores presentaron una disminución de la motivación considerable.
- f. Se recomienda la implementación de una aplicación para la mejora del servicio a domicilio, a fin de facilitar las compras a los clientes para poder proporcionarle el producto de una manera más sencilla y sin la necesidad de que ellos se movilicen de sus casas.
- g. Se recomienda la implementación en un tiempo menos prolongado de las capacidades de innovación y creatividad e intercomunicación, ya que son esenciales para el buen desenvolvimiento de las actividades de minisúper Dinora.

BIBLIOGRAFÍA

- Acis. (2020). *COVID-19: el nuevo desafío para la cadena de suministro*. Obtenido de <https://acis.org.co/portal/content/noticiasinternacionales/covid-19-el-nuevo-desaf%C3%ADo-para-la-cadena-de-suministro>
- Albanell, D. (30 de Abril de 2020). *Gestión de inventarios en tiempos de COVID-19*. Obtenido de <http://www.cronicas.com.uy/columnas/gestion-de-inventarios-en-tiempos-de-covid-19/>
- Álvarez, J. (18 de Mayo de 2020). *RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL INVENTARIO Y EL FLUJO DE EFECTIVO, LUEGO DEL EFECTO COVID-19*. Obtenido de <https://www.udla.edu.ec/2020/05/18/relacion-entre-la-gestion-del-inventario-y-el-flujo-de-efectivo-luego-del-efecto-covid-19/>
- Bingham, R. S. (2020). *El impacto del coronavirus COVID-19 en los negocios*. Obtenido de Marsh: <https://www.marsh.com/mx/insights/research/coronavirus-impacto-negocios.html>
- Catalan Rodríguez, Luis G. (2015). *Valor del capital humano: Cómo las prácticas estratégicas de recursos humanos maximizan la contribución del capital humano al desempeño organizacional*. Gurabo: ProQuest LLC.
- Centroamérica. (2015). Obtenido de GRACIAS LEMPIRA: <https://www.visitcentroamerica.com/visitar/gracias-lempira/>
- Cook, J. (08 de Abril de 2020). *Cómo el COVID-19 está transformando el negocio de los supermercados*. Obtenido de <https://www.jll.com/co/es/trends-and-insights/cities/how-covid19-is-changing-the-grocery-business>
- DeConceptos. (2016). Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/poblacion-economicamente-activa>
- Fernández, H. (2019). *Economía TIC*. Obtenido de Capital humano ¿Qué significa para una empresa?: <https://economiatic.com/capital-humano/>
- González, G. (2016). *VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: tipos, características y ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/variables-de-investigacion/>
- it User. (06 de Abril de 2020). *Las cadenas de suministro, ante la pandemia: claves para paliar sus efectos*. Obtenido de *Las cadenas de suministro, ante la pandemia: claves para paliar sus efectos*
- Knut Aliche, Xavier Azcue, Edward Barriball. (18 de Marzo de 2020). *La recuperación de la cadena de suministro en tiempos de coronavirus – planificar para el presente y para el*

futuro. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/business-functions/operations/our-insights/supply-chain-recovery-in-coronavirus-times-plan-for-now-and-the-future/es-cl#>

Leonor Buendía Eisman, Pilar Colás Bravo, Fuensanta Hernández Pina. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.

López, P. L. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Lora Jones, David Brown, Daniele Palumbo. (29 de Marzo de 2020). BBC NEWS. *Coronavirus: los gráficos y mapas que muestran el impresionante impacto económico de la pandemia*.

Mejía, D. E. (Mayo de 2014). *Las Condiciones de Accesibilidad en la oferta de Educación Alternativa no Formal en la ciudad de Gracias Lempira*. Obtenido de <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/6534/T-Mgs00005.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Mencia, J. D. (1 de Julio de 2020). *Impacto del COVID-19 en la Economía Hondureña*. Obtenido de <https://elmileniohn.com/impacto-del-covid-19-en-la-economia-hondurena-2/>

Mendoza, A. (10 de Septiembre de 2020). *7 consejos para controlar la cadena de suministro en tiempos de Covid-19*. Obtenido de <https://thelogisticsworld.com/almacenes-e-inventarios/7-consejos-para-controlar-la-cadena-de-suministro-en-tiempos-de-covid-19/>

Meyer, M. (08 de abril de 2020). *Cómo el COVID-19 está transformando el negocio de los supermercados*. Obtenido de <https://www.jll.com.co/es/trends-and-insights/cities/how-covid19-is-changing-the-grocery-business>

Mimenza, O. C. (2014). *Los 15 tipos de investigación (y características)*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>

Mimenza, O. C. (2020). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/variable-dependiente-independiente>

Mimenza, O. C. (s.f.). *Psicología y Mente*. Obtenido de Los 15 tipos de investigación (y características): <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>

Miriam Carballo Barcos, E. L. (Abril de 2016). *SeiELO*. Obtenido de Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021

- Molina, A. d. (22 de Julio de 2020). *El futuro de la gestión de inventario tras la pandemia*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/07/el-futuro-de-la-gestion-de-inventario-tras-la-pandemia/>
- Paul Baker, Eduardo Esparza. (Julio de 2020). *International Economics*. Obtenido de Impacto del COVID-19 en el comercio internacional: <https://www.tradeeconomics.com/wp-content/uploads/2020/07/Impacto-del-Covid-19.pdf>
- Richard Smith-Bingham, Kavitha Hariharan. (2020). *El impacto del coronavirus COVID-19 en los negocios*. Obtenido de <https://www.marsh.com/co/insights/research/coronavirus-impacto-negocios.html>
- Rodríguez, C. (Abril de 2020). *COVID-19: IMPACTO DEL PARO DE LÍNEA EN LA FÁBRICA GLOBAL*. Obtenido de <https://www.elempaque.com/temas/COVID-19,-Impacto-del-paro-de-linea-en-la-fabrica-global+133905>
- Rodríguez, P. R. (18 de Junio de 2020). *Pandemia convirtió el delivery en oportunidad para jóvenes*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com/2020/06/18/pandemia-convirtio-el-delivery-en-oportunidad-para-jovenes/>
- Shereen. (15 de Marzo de 2020). *COVID-19 infection: Origin, transmission, and characteristics of human coronaviruses*. Obtenido de <https://europepmc.org/article/med/32257431>
- Sojo, R. (2005). Causas del mal manejo de inventarios. *ProQuest*, 2.
- Staff, F. (29 de Abril de 2020). *OIT: 436 millones de empresas en el mundo corren riesgo de cerrar*. Obtenido de <https://forbes.co/2020/04/29/negocios/oit-436-millones-de-empresas-en-el-mundo-corren-riesgo-de-cerrar/>
- transporte, D. d. (24 de Marzo de 2020). Obtenido de Coronavirus y el desafío de las estanterías de supermercados vacías: <https://blogs.iadb.org/transporte/es/coronavirus-y-el-desafio-de-las-estanterias-de-supermercados-vacias/>
- Ucha, F. (Diciembre de 2008). *Definición Encuesta*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php>
- Arias, A. S. (2016, October 19). *Capital humano—Definición, qué es y concepto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>
- Salinas Fragoso, A. D. L. C. (2018, June 27). *Fundamentos teóricos de la Gestión de Inventarios • gestiopolis*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-teoricos-de-la-gestion-de-inventarios/>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista realizada a Dinora Escalante, dueña de Minisúper Dinora

ENTREVISTA CONTROL DE INVENTARIOS

Nombre y apellido:	
Teléfono:	
Posición:	
Antigüedad en el puesto:	
Años de experiencia:	

1. ¿Cómo era el manejo de inventarios antes de la aparición del Covid-19?
2. ¿Cada cuánto se realizan compras de alimentos para tener una reserva de inventario?
3. ¿Se preparan instrucciones escritas como guía para los empleados que participan en la toma de los inventarios físicos?
4. ¿Cuántos almacenes posee minisúper Dinora?
5. ¿Cómo planifican el manejo de inventarios para cada almacén?
6. ¿Qué razones básicas llevan a minisúper Dinora a mantener un buen inventario?
7. ¿Qué tan abastecido estaba el inventario al momento de iniciar la enfermedad Covid-19? Mejorar redacción
8. ¿Qué tanto se modificó el manejo de inventarios durante la Pandemia?

9. ¿Debido a la Pandemia Covid-19 que nuevos productos se integraron a la rotación de inventario?
10. ¿En qué porcentaje considera que se logró satisfacer la demanda en la aparición del Covid-19?
11. ¿Qué inconvenientes se presentaron con la aparición del Covid-19 con respecto a la rotación de inventario?
12. ¿Qué procedimientos se ejecutan durante esta crisis sanitaria para mantener controlados y operativos los inventarios?
13. ¿Cuáles fueron los principales problemas que surgieron durante la pandemia para mantener un manejo adecuado de los inventarios?
14. ¿Qué consecuencias trajo la crisis sanitaria en la comunicación entre el personal de pasillo y el personal de almacén?
15. ¿Qué tanto ha cambiado la demanda y el mercado debido a la aparición del Covid-19?
16. ¿Cuáles fueron los procedimientos que se modificaron de control de inventarios al surgir el Covid-19?
17. ¿Cómo minisúper Dinora aprovecha la tecnología para orquestar esfuerzos óptimos hacia el equilibrio de la demanda y oferta en tiempos de Covid-19?
18. ¿Cómo minisúper Dinora mantiene la flexibilidad con los clientes en tiempos de Pandemia?

Anexo 2. Entrevista realizada a Luis Alberto Díaz, gerente administrativo de Minisúper Dinora

ENTREVISTA CAPITAL HUMANO

Nombre y apellido:	
Teléfono:	
Posición:	
Antigüedad en el puesto:	
Años de experiencia:	

1. ¿Cuántos empleados tiene actualmente minisúper Dinora?
2. ¿Cuáles son las áreas funcionales posee el minisúper Dinora?
3. ¿Cuáles fueron los canales de comunicación interna necesarios para sobrellevar esta situación?
4. ¿Durante los tiempos de la crisis sanitaria existió una reestructuración dentro de la empresa o se siguió trabajando de la misma manera?
5. ¿Qué tipo de impacto recibió el recurso humano de minisúper Dinora con la aparición del Covid-19?

Impacto Motivacional	Si
Impacto Emocional	Si
Impacto Económico	Si
Otros: _____	

6. ¿A qué nuevas modalidades se tuvieron que acoplar el capital humano durante la pandemia?
7. ¿Qué modificaciones se han realizado en la forma de laborar de los empleados durante la aparición de la Pandemia?
8. ¿Qué modificaciones se han realizado en minisúper Dinora en cuestión del horario de trabajo de los colaboradores debido al covid-19?
9. ¿Durante el momento más crítico de la Pandemia que procesos ejecutó minisúper Dinora para manejar el recurso humano?
10. ¿Cómo la gerencia de minisúper Dinora se ha enfocado en garantizar la salud y la seguridad a sus empleados?
11. ¿Cuáles fueron las medidas adoptadas por minisúper Dinora para que los colaboradores pudieran laboral durante la crisis sanitaria?
12. ¿Considera que se ha cambiado el ambiente laboral en minisúper Dinora con la aparición de la pandemia?
13. ¿En qué aspectos se ha modificado?
14. ¿Debido a la Pandemia el rendimiento del personal ha sufrido cambios dado a que las formas de trabajar se han modificado?
15. ¿Han surgido modificaciones en el paquete de beneficios de los trabajadores por el surgimiento de la Pandemia?

16. ¿El procedimiento de reclutamiento de personal se ha modificado debido a la pandemia?

17. ¿Antes de la aparición del Covid-19 los colaboradores gozaban de la participación de algún tipo de capacitación?

Capacitación de Servicio al Cliente	Si
Capacitación de mejor trato al producto	Si
Charlas para mejoras de desempeño	si
Otros: _____	

18. ¿En qué nivel ha cambiado el desempeño de los trabajadores durante la Pandemia?

Anexo 3. Encuesta realizada a colaboradores de Minisúper Dinora

Encuesta

Somos estudiantes de Unitec San Pedro Sula, estamos recopilando información acerca de la opinión que tienen los colaboradores de minisúper Dinora ubicado en Gracias Lempira sobre el impacto que tuvo la pandemia Covid-19 en la forma de desempeñarse de la empresa, específicamente en las áreas de capital humano y rotación de inventarios.

1. ¿Conoce o Tiene conocimiento de que procedimientos existen para mantener controlados y operativos los inventarios en estos tiempos de pandemia?
2. ¿Considera que existen problemas por compras realizadas en exceso?
3. ¿Cómo se sentía trabajar durante el inicio de la pandemia Covid-19?
 - a. Muy Satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Muy Insatisfecho
 - d. Insatisfecho
4. ¿Cuáles considera que son los mayores riesgos por estar laborando en esta situación?
 - a. Riesgo de contagio
 - b. Riesgo de despido
 - c. Riesgo legal (infringir la ley de circulación emitida por el gobierno)
 - d. Otros:
5. ¿Cree usted que trabajar en estos tiempos de pandemia afectó el rendimiento en su trabajo?
6. ¿Las medidas de bioseguridad utilizadas los hacían sentirse seguros en el trabajo?
 - a. Si
 - b. No

7. ¿Durante de la pandemia se modificó el plan de beneficios?

8. ¿Qué cambios produjo la pandemia Covid-19 en su forma de trabajar?

9. ¿Qué procesos considera que cambiaron durante la pandemia Covid-19?
 - a. Proceso de comunicación interna
 - b. Proceso de servicio al cliente
 - c. Proceso de entrega del producto/servicio
 - d. Proceso estratégico
 - e. Procesos de apoyo

10. ¿Qué recomendaciones le otorgaría al minisúper para mejorar la situación de los empleados al efectuar sus actividades laborales?

11. ¿Qué retos afrontaron para poder ejecutar sus actividades laborales en tiempos de crisis?

12. ¿Qué competencias serían fundamentales para tener un mejor desarrollo en minisúper Dinora?

Anexo 4. Autorización de la empresa o institución

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Gracias Lempira 13 / 11 / 2020
(Ciudad), (Departamento) (Día, mes y año)

Dinora Escalante
(Nombre y apellidos del Director o Gerente)

Gerente propietaria
(Puesto Laboral)

Minisuper Dinora
(Empresa o Institución)

Calle principal frente a papelería
(Dirección principal de la empresa o institución)

Estimado Señor(a): Dinora Del Rosario Escalante Alvorenga

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo Final de Graduación previo a obtener nuestro título de maestría en Licenciatura

en Administración Industrial y de Negocios. Hemos seleccionado como tema La influencia del covid-19 en el capital humano y rotación de inventario en Minisuper Dinora, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: Entrevistas y
Cuestionarios

(encuestas, sondeos, etc).

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

[Firma] Carlos Solinos
Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: 21451003

[Firma] Franklin Padilla
Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: 21711177

Por este medio, Minisuper Dinora
(empresa / institución),

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Postgrado antes mencionado.

Dinora Escalante
(Nombre y sello del Director / Gerente)



[Firma]
Vo.Bo.

GLOSARIO

- **Capital Humano:** Potencialidad productiva de las personas de una empresa en función de su educación, formación y capacidades.
- **Capacitación:** Es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.
- **Clima organizacional:** Expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización.
- **Covid-19:** Virus que produce diversas enfermedades respiratorias en los seres humanos, desde el catarro a la neumonía.
- **Competencias Laborales:** Se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica.
- **Cuestionario:** Lista de preguntas que se proponen con cualquier fin.
- **Entrevista:** Conversación que un periodista mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.
- **Gerente:** Persona que lleva la gestión administrativa de una empresa o institución.
- **Góndolas:** Es la estantería, en cualquier tienda o supermercado, donde se colocan todos los productos.
- **Impacto:** Golpe emocional producido por un acontecimiento o una noticia desconcertantes.

- **Inventario:** Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución.
- **Pandemia:** Propagación mundial de una nueva enfermedad.
- **Rotación de Inventario:** Cantidad de ocasiones que el inventario se vende o se consume en un determinado período de tiempo, generalmente un año.
- **Servicio al cliente:** Estrategia que implementan las empresas para satisfacer las necesidades de sus clientes
- **Tensión:** Es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas de tipo depresivos.