



unitec[®]
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES[®]

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
(UNITEC)**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**NUEVAS COMPETENCIAS LABORALES QUE DEMANDARÁ EL
MUNDO EMPRESARIAL POSPANDEMIA EN LA CIUDAD DE SAN
PEDRO SULA, HONDURAS**

SUSTENTADO POR:

SUSAN ALESSIA BARNICA MUÑOZ 21711217

SUSAN PAMELA DERAS PÉREZ 31621212

ELYIN BLADIMIR ROMERO RIVAS 21711206

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

SAN PEDRO SULA, CORTÉS.

HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2020

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2020

Susan Alessia Barnica Muñoz

Susan Pamela Deras Pérez

Elyin Bladimir Romero Rivas

Todos los derechos son reservados.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	V
RESUMEN EJECUTIVO.....	VI
INTRODUCCIÓN	VII
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	1
1.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	2
1.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.4.1 HIPÓTESIS.....	3
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.6 LÍMITES	4
1.6.1 LÍMITES TEMPORALES.....	4
1.6.2 LÍMITES ESPACIALES	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 ANTECEDENTES.....	5
2.2 COMPETENCIA	5
2.3 TIPOS DE COMPETENCIAS.....	6
2.3.1 COMPETENCIA ACADÉMICA.....	6
2.3.2 COMPETENCIA PROFESIONAL	7
2.3.3 COMPETENCIA LABORAL	8
2.3.4 COMPETENCIA TECNOLÓGICA.....	8
2.4 ENFOQUES TEÓRICOS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES	9

2.4.1	ENFOQUE CONDUCTISTA.....	9
2.4.2	ENFOQUE FUNCIONALISTA.....	9
2.4.3	ENFOQUE CONSTRUCTIVISTA.....	9
2.5	IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES.....	10
2.6	PANDEMIA POR COVID 19.....	10
2.7	CORONAVIRUS Y EPIDEMIAS PREVIAS.....	11
2.7.1	SARS-COV.....	11
2.7.2	MERS-COV.....	12
2.7.3	SARS-COV-2 (COVID 19).....	12
2.8	IMPACTO DE LA PANDEMIA.....	12
CAPÍTULO III.....		13
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.2	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	13
3.3	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
3.3.1	POBLACIÓN.....	15
3.3.2	MUESTRA.....	15
3.4	TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....	16
CAPÍTULO IV.....		17
4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	17
4.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	17
4.1.1	ENTREVISTAS.....	17
4.2	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.....	30
4.2.1	ENCUESTAS.....	30
4.3	HALLAZGOS.....	42
CAPÍTULO V.....		45
5.	CONCLUSIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....		47

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración I Modelo de competencia profesional de Brailovsky (2001).....	7
Ilustración II Reservorios principales y formas de transmisión de los coronavirus (Shereen et al., 2020)	11
Ilustración III Actividad Económica en San Pedro Sula	15
Ilustración IV Ambiente de trabajo afectado por la pandemia.	30
Ilustración V Principales dificultades en el campo laboral durante el tiempo de pandemia.	31
Ilustración VI Habilidades que persisten en la actual situación laboral.	32
Ilustración VII La valoración de las competencias tecnológicas para el trabajo.	33
Ilustración VIII Competencias tecnológicas que han logrado desarrollar durante el tiempo de pandemia.	33
Ilustración IX Desarrollo de la creatividad durante la pandemia.	34
Ilustración X Desarrollo de la capacidad de concentración durante la pandemia.	35
Ilustración XI Desarrollo de la innovación durante la pandemia.	35
Ilustración XII Desarrollo de la comunicación efectiva durante la pandemia.	36
Ilustración XIII Desarrollo de la inteligencia emocional durante la pandemia.	36
Ilustración XIV Dificultades para la realización de actividades laborales durante la pandemia.	37
Ilustración XV Falta de competencias laborales durante la pandemia.	38
Ilustración XVI Cómo se han cubierto las necesidades de competencias laborales.....	39
Ilustración XVII Competencia laborales importantes para el futuro.	39
Ilustración XVIII Competencias laborales que se deben desarrollar.....	40
Ilustración XIX Teletrabajo en tiempo de pandemia.	40
Ilustración XX Equipo necesario para la realización de actividades laborales.	41
Ilustración XXI Ventajas del teletrabajo.....	41
Ilustración XXII Desventajas del teletrabajo.....	42
Ilustración XXIII Género de los encuestados.	54
Ilustración XXIV Edad de los encuestados.	55
Ilustración XXV Rubro de la empresa donde laboran los encuestados.	55
Ilustración XXVI Nivel organizacional de los encuestados.	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables de Investigación.....	13
Tabla 2	Total de población al 2018 según rango de edad, por sexo y área.	14

AGRADECIMIENTOS

Elyin Bladimir Romero Rivas

Principalmente agradezco a Dios por haberme permitido culminar satisfactoriamente todas mis clases de la carrea y haber llegado hasta este punto siendo Él mi guía desde el inicio de mi carrera. Agradezco encarecidamente a mis padres; Héctor Javier Romero y Aris Magali Rivas por el esfuerzo que han hecho para el desarrollo de mi carrera y por todo el apoyo brindado desde siempre siendo ellos por quienes me esfuerzo para ser un profesional. A mis colegas Susan Barnica y Susan Deras por todo el empeño que han puesto para la realización de este proyecto y a todos los docentes que han aportado significativamente a mi desarrollo como profesional universitario.

Susan Alessia Barnica Muñoz

En primer lugar, quiero agradecerles a mis padres Lilian Muñoz y Alexi Barnica por el apoyo incondicional a lo largo de mi educación. Su interminable esfuerzo me motivó a diario para poder convertirme en el profesional que llenará de satisfacción todas sus aspiraciones. También quiero agradecerle a Marta Calona y a Mónica Santos, por brindarme un espacio en su familia y sobre todo por acompañarme durante mi vida universitaria. Agradezco eternamente a cada docente que formó parte de mi camino durante esta etapa inolvidable de mi vida, no tendré palabras suficientes para agradecer su vocación y su enseñanza. Le doy gracias a cada uno de mis colegas con los que compartí un aula de clase, especialmente a mis compañeros de este proyecto de graduación Elyin Romero y Susan Deras con quienes juntos hemos logrado trabajar como un excelente equipo.

Susan Pamela Deras Pérez

Mi mayor agradecimiento a mi mamá y papá que han dado todo por mí, su amor, esfuerzo y comprensión han sido la razón por estar y ser lo que soy hoy. A mi hermana, hermano y sobrinita quienes han sido mi luz y mis fieles compañeros de viaje. A Dios, el universo y en todo lo que creo por sus bendiciones y por hoy ayudarme a culminar mi carrera universitaria. Un profundo agradecimiento a mis dos colegas Elyin Romero y Susan Barnica por haber dado todo de ellos en esta investigación. Y un último agradecimiento a Unitec y todos los profesores que me han ayudado a formarme como un profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como finalidad explorar e identificar las nuevas competencias laborales en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras. Esto con el fin de poder determinar las competencias laborales que se demandarán en el mundo empresarial pospandemia, ya que ha sido una crisis que ha afectado el área laboral y han cambiado muchos aspectos para realizar el trabajo. Es de suma importancia para el futuro de la ciudad reconocer las competencias laborales que serán imprescindibles para que un empleado pueda seguir laborando en el ámbito pospandemia.

Para llevar a cabo la investigación se aplicaron como herramienta de investigación cuantitativa como ser las encuestas y la herramienta cualitativa como ser las entrevistas a personas trabajando actualmente en el mercado laboral dentro de la ciudad. Esto para conocer cuáles han sido las competencias laborales que les han ayudado durante la pandemia y las que serán de importancia pospandemia. Para las cuarenta entrevistas se recopiló la siguiente información en base a:

- La experiencia de la persona durante la pandemia.
- Las habilidades que más le ayudaron a enfrentar la crisis.
- Las habilidades que tuvieron que desarrollar.
- Las habilidades que no tenían y les afectó en el trabajo.
- Que nuevas habilidades serán las propicias para poder seguir laborando pospandemia.

Las entrevistas fueron realizadas a cuatro personas que contaban con personal bajo su cargo para tener un punto de vista de jefes y así obtener información acerca de que es lo esperan en un futuro empleado a partir de la pandemia.

Toda la información recopilada ayudara a definir las competencias laborales necesarias para que un empleado sea competente en el mundo laboral pospandemia en San Pedro Sula.

INTRODUCCIÓN

El año dos mil veinte ha estado lleno de cambios debido a la crisis del COVID-19 y las estrictas medidas para su regulación ha venido a revolucionar el ambiente laboral a nivel mundial. Sin embargo, ningún otro rubro se desliga de los cambios como resultados de dicha pandemia. Estos cambios son bastante evidentes en el diario a vivir y a medida la incertidumbre ha evolucionado la tecnología ha logrado brindar el apoyo esencial para el desenvolvimiento en las actividades tanto personales como laborales.

Se eliminaron las largas filas, el contacto físico y hasta el tradicional ambiente laboral. Dejó de existir el trabajo para la casa, sino que se empezó a trabajar desde la misma como una nueva realidad. Es aquí cuando se comienza un nuevo reto dentro de las organizaciones, el teletrabajo y las capacidades necesarias para tener resultados efectivos y eficientes.

Honduras siendo un país en vías de desarrollo aún carece de la tecnología necesaria para el desenvolvimiento laboral desde casa, pero debido a esta nueva problemática se han buscado la adaptación a éste nuevo reto. Las capacidades laborales de los empleados han jugado un papel muy importante ya que de éstas dependerá el éxito de sus tareas organizacionales. Pero más que eso y la evolución de estas se han logrado desarrollar nuevas capacidades para laborar durante la pandemia, es por eso con este informe se tiene como objetivo investigar cuáles son las nuevas estrategias y exigencias de las capacidades laborales para el éxito organizacional en el futuro.

Se llevó a cabo la aplicación de distintas herramientas para poder recopilar información valiosa de los colaboradores de algunas empresas de la ciudad de San Pedro Sula, se aplicaron entrevistas a personal de nivel organizacional medio y alto para poder recabar datos específicos, del mismo modo se aplicaron encuestas a personal de nivel operativo para tener un contraste entre la percepción de las necesidades y exigencias pertinentes a las competencias laborales desde el punto de vista de los colaboradores y jefes.

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron con cada una de las herramientas aplicadas para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Actualmente, la pandemia ha tenido un enorme impacto social y económico transformado muchos aspectos de la vida humana y el mundo empresarial no es la excepción. Se ha visto durante el tiempo de pandemia que las modalidades de trabajo a la que se está acostumbrado han cambiado casi totalmente, por ende, la demanda de competencias laborales, es decir, conocimientos habilidades y técnicas han tomado un giro apresurado por nuevas tendencias a causa de la pandemia.

A nivel mundial las empresas han tenido que buscar alternativas para que sus colaboradores logren continuar con sus labores, en algunos casos, lastimosamente, han tomado la decisión de suspender y despedir a sus empleados. La ciudad de San Pedro Sula ha sido afectada de la misma manera que otras ciudades del mundo, las empresas han recurrido al teletrabajo debido a las medidas implementadas por el Gobierno para evitar la propagación del Covid 19. Según el Observatorio del Mercado Laboral (OML) y la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS) se estima que para el cierre del año 2020 se perderán aproximadamente 350,000 empleos en el país.

1.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente se desconocen el impacto de la pandemia con respecto a las nuevas competencias laborales que se demandarán en la ciudad de San Pedro Sula, pero se ha visto que los colaboradores han sido capacitados para enfrentar el nuevo ambiente laboral.

Es importante identificar las nuevas competencias que el mundo empresarial demandará en la ciudad de San Pedro Sula tanto para el futuro del mercado empresarial de la ciudad y para la población económicamente activa que estará en la constante búsqueda de empleo a causa de las consecuencias que ha traído consigo la pandemia del Covid 19, por lo tanto, se ha planteado esta investigación que permitirá la recopilación de información pertinente al tema para la identificación de estas nuevas competencias laborales.

1.1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Para la evaluación del tema planteado se han definido las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son las nuevas competencias laborales que se están desarrollando a causa de la pandemia?
2. ¿Cómo ha afectado la pandemia en el comportamiento organizacional de las empresas en la ciudad de San Pedro Sula?
3. ¿Qué tipo de competencias son las que se han experimentado evoluciones?

1.2 OBJETIVOS

Con esta investigación se pretende alcanzar una serie de objetivos claramente definidos para encaminar la investigación y que sirven de guía para evitar desviarse del camino.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar cuáles son las nuevas competencias laborales que demandara el mercado empresarial en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las nuevas competencias que se están desarrollando durante la pandemia en el ambiente laboral.
2. Determinar de qué manera las nuevas competencias han cambiado el ambiente laboral tradicional y el comportamiento organizacional de las empresas en la ciudad de San Pedro Sula.
3. Exponer de qué manera las competencias laborales han experimentado un proceso de evolución a causa de la pandemia.

1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es explicativa o causal, tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. En ella se analizan causas y efectos de la relación entre variables. (Bernal, 2010).

Esta investigación analiza el efecto que ha tenido la pandemia en las nuevas competencias laborales que se demandaran a partir de ello en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

1.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Para probar las hipótesis es necesario identificar el concepto de variable, porque las hipótesis son suposiciones acerca de variables. Pero ¿qué es una variable? De acuerdo con Rojas Soriano (1981), una variable “es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en

los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum” (p. 87). En el caso de esta investigación se incluyen las siguientes variables:

Variable Independiente:

- El impacto de la pandemia Covid 19 en la ciudad de San Pedro Sula.

Variable Dependiente:

- Competencias laborales que demanda el mercado laboral Sampedrano.

Variabes Intervinientes:

- Nivel organizacional y rubro de la empresa.

1.4.1 HIPÓTESIS

Hipótesis de Trabajo

H_a: El impacto de la pandemia Covid 19 ha creado la necesidad de mejorar y desarrollar nuevas competencias laborales en el mercado laboral de la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

Hipótesis Nula

H_o: El impacto de la pandemia Covid 19 no ha creado a necesidad de mejorar ni desarrollar nuevas competencias laborales en el mercado laboral de la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El comportamiento laboral ha cambiado durante la pandemia y las exigencias en el trabajo han evolucionado a pasos agigantados a causa de una inesperada crisis y aquellas competencias que eran totalmente esenciales se han vuelto poco determinantes para destacar en un mundo laboral globalizado y competitivo, se han creado nuevas necesidades y el mundo laboral se está desarrollando más allá de lo tradicional. Rompiendo los estereotipos, nos adaptamos a un nuevo ambiente, a un cliente más exigente y a un comportamiento laboral con aptitudes más complejas orientadas a la tecnología. Nos interesa investigar que conocimientos y habilidades serán las más demandadas en el mercado laboral hondureño pospandemia para poder exponerlas y que sirva como referencia para todas aquellas personas que tengan interés en el tema y las personas con intenciones de introducirse al mundo laboral en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

1.6 LÍMITES

1.6.1 LÍMITES TEMPORALES

La presente investigación se lleva a cabo durante un período de diez semanas comprendidas entre el mes de julio y el mes de septiembre del año 2020.

1.6.2 LÍMITES ESPACIALES

Con dependencia de las limitaciones temporales, los límites espaciales se reducen a la realización de la investigación tomando una muestra de la población de empresas en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

El contexto socioeconómico mundial y nacional revela una amplia necesidad de buscar nuevas formas de enfrentar desafíos altamente exigentes. Actualmente la globalización, desarrollo tecnológico y las altas tasas de cambio demandan a las empresas una competitividad creciente basada en fuertes incrementos de su productividad, calidad e innovación. A las personas, por su parte, se les demandan mayores exigencias de rendimiento acompañadas por una necesidad de incrementar sus habilidades a través de procesos de aprendizaje, capacitación y desarrollo permanente (Dutra, en Mertens, 1996).

“La necesidad de diferenciarse y lograr ventajas competitivas ha obligado a mirar a las personas de las organizaciones como fuente de diferenciación” (Mertens, 1996).

2.2 COMPETENCIA

A continuación, se revisan una serie de definiciones de "Competencia":

Característica subyacente de un individuo que esta causalmente relacionada a un desempeño efectivo o superior en un trabajo (Boyatzis, 1982; en Horton, 2000). También se ha definido en singular como "una característica subyacente de una persona que da por resultado un desempeño efectivo y/o superior en un cargo" (Boyatzis, 1982, 21; en Hoffmann, 1999, p. 278). De acuerdo con Hoffmann (1999), Boyatzis expande la definición al incluir motivos, rasgos, habilidades, aspectos de la autoimagen o del rol social, o un cuerpo de conocimientos que la persona utiliza.

Son "conjuntos estabilizados de saberes y savoirfaire [saber hacer], de conductas tipo, de procedimientos estándar, de tipos de razonamientos que se pueden poner en práctica sin nuevo aprendizaje" (Montmollin, 1984, 122; en LevyLeboyer, 1997, p. 40).

Las competencias son conductas laborales de la gente necesarias a desplegar para hacer un trabajo efectivo (Woodruffe, 1993; en Hoffmann, 1999).

Reis (1994; en Mertens, 1996, p. 62) señala que la competencia es la "capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en concreto".

La competencia es la especificación de conocimientos y habilidades y la aplicación de estos a un estándar de rendimiento requerido (Athanasou, Hager & Gonczi, 1994; en Hoffmann, 1999).

Por otra parte, "las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo e, igualmente, en situaciones de prueba. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos. Las competencias representan, pues, la unión entre características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo misiones profesionales precisas" (LevyLeboyer, 1997, p. 54).

2.3 TIPOS DE COMPETENCIAS

2.3.1 COMPETENCIA ACADÉMICA

Las competencias académicas están asociadas con las condiciones básicas de aprendizaje escolar y comienzan a desarrollarse desde los primeros años de vida, orientadas por las instituciones de educación (Charria et ál., 2009; Charria & Sarsosa, 2010).

En el informe de la comisión de la Secretary's Comisión on Achieving Necessary Skills [SCANS] (1993), se afirma que las competencias académicas "están asociadas a conocimientos fundamentales que se adquieren en la formación general" (p. 50), y las clasifican en habilidades básicas: capacidad lectora, escritura, matemáticas, hablar y escuchar; desarrollo de pensamiento, constituido por pensamiento creativo, solución de problemas, toma de decisiones, asimilación y comprensión, capacidad de aprender y razonar; y cualidades personales: la autorresponsabilidad, autoestima, sociabilidad, autodirección e integridad. Lo anterior coincide con los planteamientos de Losada y Moreno (2001), quienes afirman que la competencia académica implica el desarrollo de potencialidades del sujeto a partir de lo que se aprende en la escuela, es decir, un conocimiento aplicado que parte de un aprendizaje significativo.

Por su parte, Salas (1996) plantea que la competencia académica corresponde a la capacidad conceptual y de abstracción, producción y/o servicio, y especialización por áreas, y que se desarrolla a través de la educación formal. También es definida como la actuación eficaz en situaciones determinadas que se apoya en los conocimientos adquiridos y en otros recursos cognitivos (Condemarin & Medina, 2000).

2.3.2 COMPETENCIA PROFESIONAL

Las competencias profesionales son definidas por diferentes autores. La Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1993) define la competencia profesional como la capacidad que tiene la persona para llevar a cabo una tarea de manera eficaz debido a que posee calificaciones que, a su vez, son la capacidad adquirida para hacer un trabajo determinado o desempeñarse en un cargo. Boyatzis (1982) afirma que son un “conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo” (p. 46) y Levy–Leboyer (1997) señala que están ligadas a las actividades profesionales y a las que forman parte de un determinado entorno laboral.

Así mismo, en el año 1990, George Miller desarrolla un modelo de competencia profesional representado en una pirámide compuesta de cuatro niveles, que constituyen el conocimiento y comportamiento del individuo, y cuyo resultado es la calidad profesional (ver ilustración I).

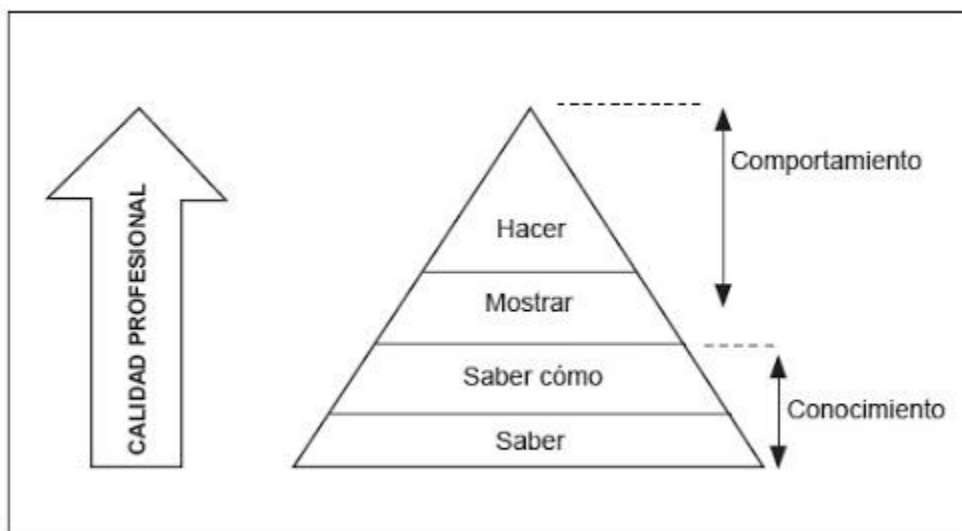


Ilustración I Modelo de competencia profesional de Brailovsky (2001)

En la ilustración I se ilustran los cuatro niveles que conforman la competencia propuestos por Miller (1990), quien afirma que la competencia profesional está compuesta por conocimientos (el saber y el saber cómo), y comportamientos (el mostrar y el hacer). De lo anterior se destaca la iniciativa de Miller por categorizar la competencia en función de la formación académica y la práctica profesional, e introducir el concepto de calidad profesional.

2.3.3 COMPETENCIA LABORAL

Charria et ál. (2009) consideran que no es suficiente las competencias profesionales para lograr un adecuado desempeño en el trabajo, pues se requiere trascenderlas y mostrar en el mercado como se desarrollan y relacionan directamente con comportamientos que ocurren el contexto laboral y que permiten ser más empleable, lo que da lugar a la definición de competencias laborales. Los anteriores planteamientos coinciden con los de Cotton (1993), quien distingue las competencias laborales como aquellas habilidades que tiene la persona para realizar las funciones asignadas según el cargo o puesto de trabajo y, de esta forma, ser más competitivo frente a las demandas de las organizaciones, y con ello el ingreso y permanencia en el mundo del trabajo.

Desde la perspectiva de la Psicología Cognitiva, la competencia laboral es definida por Ducci (1997) como “la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no solo a través de la instrucción, sino también (...) mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo” (p. 55). Lo anterior implica que los profesionales exitosos no solo acreditan títulos universitarios, sino también experiencia práctica y contacto real con su entorno, que les permite aprender y aprehender de su propia interacción (Rodríguez, 2004).

Al respecto Luengo y Vergara (2001) dicen que la competencia laboral se refiere a las destrezas, habilidades y atributos que la persona presenta y que desarrollará en el ámbito laboral, y su identificación y comprensión, como plantean Sánchez, Martínez y Marrero (2004), permitirá desarrollar una cadena de acciones orientadas a mejorar el desempeño de los trabajadores.

2.3.4 COMPETENCIA TECNOLÓGICA

Se define competencia tecnológica como la que consiste en disponer de habilidades para buscar, obtener, procesar y comunicar información, y para transformarla en conocimiento e Incorpora diferentes habilidades, que van del acceso a la información hasta su transmisión en distintos soportes una vez tratada, incluyendo la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación como elemento esencial para informarse, aprender y comunicarse. Gros, Begoña y Contreras, (2006).

2.4 ENFOQUES TEÓRICOS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

Por otra parte, desde la Psicología Organizacional y del Trabajo existen tres enfoques teóricos que han orientado el estudio del concepto competencia laboral: conductista, funcionalista y constructivista (Gómez, 2005).

2.4.1 ENFOQUE CONDUCTISTA

Perteneciente a la escuela norteamericana, este enfoque se sustenta en los postulados de David McClelland de la década del setenta que da comienzo al concepto de competencia en el ámbito laboral, como reacción a la insatisfacción de las medidas tradicionales utilizadas para predecir el rendimiento laboral mediante los tests tradicionales. Así, McClelland (1973), citado por Levy-Leboyer (1997), en sus estudios define competencia como la característica esencial de una persona que le permite tener un rendimiento eficiente en el trabajo. Por tanto, para predecir una competencia en mayor grado es preciso estudiar directamente a las personas y sus comportamientos en su puesto de trabajo, diferenciando las características de quienes tienen un desempeño exitoso de uno promedio.

2.4.2 ENFOQUE FUNCIONALISTA

El enfoque funcionalista pertenece a la escuela inglesa o británica, y se basa en una perspectiva pragmática que nace del interés en la eficiencia y la productividad del trabajador en el desempeño del cargo (Zayas, 2002). Este enfoque retoma la evaluación de los resultados de todas las actividades que las personas obtienen en su trabajo, desde el análisis de funciones hasta llegar a las competencias. Desde esta mirada, citado por Corvalán y Hawes (2005), Oteiza (1991) plantea que “la competencia es el resultado del comportamiento y tiene que ver con la actuación del que aprende; actuación que es medida y valorada según los resultados de ese comportamiento” (p. 6).

2.4.3 ENFOQUE CONSTRUCTIVISTA

Pertenece a la escuela francesa y se le ha dado el nombre de enfoque pedagógico-constructivista, de gran acogida en Australia. Define la competencia laboral como “una compleja combinación de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones” (Gonczi y Athanasou, 1996, p. 47), y hace énfasis en el proceso de construcción y desarrollo de las competencias en los individuos, basados en el análisis y los procesos de solución de problemas de las organizaciones en pro del mejoramiento de los procesos (Levy-Leboyer, 1997). De esta forma, la competencia no se puede definir a priori, pues es el

resultado del conocimiento puesto en práctica durante el desarrollo de una actividad laboral precisa (Sánchez et ál., 2004).

2.5 IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

Dentro de las organizaciones, reconocer los factores críticos de los cuales depende el nivel de productividad es una tarea de suma importancia. Cabe señalar que a tales factores críticos se les conoce como competencias. Es evidente que para lograr la obtención de un trabajo y mantenerse en este, el individuo debe poseer las competencias requeridas para desempeñarse en ese puesto de trabajo, es por ello que se destaca la importancia de las competencias laborales y más aún en la actualidad que a raíz de una pandemia que ha dejado como resultado una crisis social y económica que aún no termina de cesar y sigue general múltiples cambios en la vida humana y en el entorno empresarial y laboral.

En Honduras existe un alto grado de problemática con el desempleo y en el período pos-pandémico es inevitable el aumento desenfrenado de las tasas de desempleo por lo que las personas que estarán en la búsqueda de uno deben contar con las nuevas competencias que demandarán las empresas debido a que será un factor determinante para ser considerado en los procesos de selección y contratación en un mercado laboral sumamente distinto al que se conocía antes de la pandemia.

2.6 PANDEMIA POR COVID 19

Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad y en diciembre de 2019 fueron reportados una serie de casos de pacientes hospitalizados con una enfermedad nueva caracterizada por neumonía e insuficiencia respiratoria, a causa de un nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), en la provincia de Hubei, China. El 11 de febrero de 2020, la Organización Mundial de la Salud nombró este agente etiológico como COVID-19 (Coronavirus Disease, 2019). Posteriormente, y a pesar de las extensas medidas de contención, la enfermedad ha continuado avanzando hasta afectar al resto de los países de Asia, Medio Oriente y Europa. El 11 de marzo, la COVID-19 fue declarada pandemia en una rueda de prensa mundial por Tedros Adhanom Ghebreyesus, director general de la Organización Mundial de la Salud.

En Honduras, la Secretaría de Salud (SESAL) confirmó el primer caso importado de COVID-19 el 10 de marzo de 2020, fecha a partir de la cual se han comunicado más contagios y muertes por la enfermedad, reportándose hasta ahora casos confirmados en casi los 18 departamentos del país, con una tasa de letalidad superior a la reportada a nivel mundial. Actualmente, el país se encuentra

implementando medidas enérgicas de prevención, previstas para frenar la transmisión comunitaria de la enfermedad.

2.7 CORONAVIRUS Y EPIDEMIAS PREVIAS

Los coronavirus pertenecen al orden de los nidovirus y son virus encapsulados conformados por una banda de ARN que infectan a una gran variedad de animales y a los seres humanos. Fueron descritos por primera vez en 1966 por Tyrrell y Bynoe, que lograron cultivar este nuevo virus de pacientes con resfriado común. (Tyrrell & Bynoe, 1966). Se han descrito 4 familias de coronavirus: alpha (α), beta (β), gamma (γ) y delta (δ). Solamente los alpha y beta coronavirus tienen la habilidad de infectar a los seres humanos (Ilustración II). El consumo de carne animal infectada es la principal fuente de traspaso de estas zoonosis y posteriormente, el contacto cercano y la exposición a secreciones oro-nasales facilitan la transmisión del virus de persona a persona. (C. Wang et al., 2020)

2.7.1 SARS-COV

En el 2003 en la provincia de Guangdong, China, se reportó un brote de un cuadro respiratorio que se conoció como Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS, por sus siglas en inglés), en el cual se identificó a un betacoronavirus que fue nombrado SARS-CoV. Los pacientes presentaban síntomas de neumonía, con daño alveolar difuso que los conducía a un síndrome de distrés respiratorio agudo (SDRA). El brote contabilizó unas 8,000 personas infectadas y 776 muertes (Peiris et al., 2004; Pyrc et al., 2007).

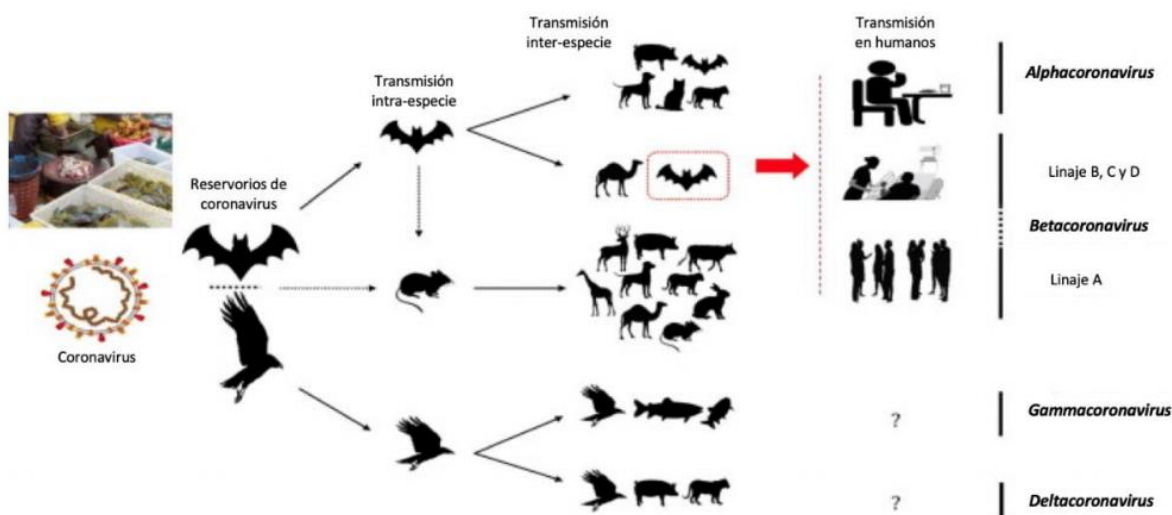


Ilustración II Reservorios principales y formas de transmisión de los coronavirus (Shereen et al., 2020)

2.7.2 MERS-COV

En el 2012 una pareja de Arabia Saudita se presentó con un cuadro severo de neumonía, encontrándose un nuevo betacoronavirus asociado a neumonía severa y falla renal que se denominó Coronavirus del Síndrome Respiratorio del Medio Oriente (MERS-CoV). Este brote totalizó 2,428 personas infectadas y 838 muertes (Memish et al., 2013).

2.7.3 SARS-COV-2 (COVID 19)

A finales del 2019, en la ciudad de Wuhan, provincia al sur de China se reportó un brote de neumonía severa que en menos de 50 días había infectado alrededor de 70 mil personas y provocado cerca de 1,800 muertes (Lai et al., 2020). El agente etiológico responsable se identificó como familia de los Betacoronavirus y se denominó inicialmente como Wuhan Coronavirus o Nuevo Coronavirus 2019 (2019-nCoV). El Comité Internacional de Taxonomía Viral (ICTV, por sus siglas en inglés) lo denominó SARS-CoV-2 y a la enfermedad la llamó COVID-19. (C. Wang et al., 2020) Debido al crecimiento exponencial de casos en todos los continentes y al impacto de la nueva epidemia, la OMS declaró el 30 de enero de 2020 una Emergencia de Salud de Importancia Internacional (ESPII) y posteriormente, el 11 de marzo se catalogó como pandemia.

2.8 IMPACTO DE LA PANDEMIA

Las consecuencias del COVID-19 en Honduras están siendo devastadoras no sólo en el campo sanitario, sino también en el económico.

Además del alto número de contagiados y muertos por la enfermedad, más de 120,000 trabajadores han sido, en tan solo 5 semanas, suspendidos o despedidos de sus trabajos.

Según un reporte de la Secretaría de Trabajo, en lo que va de la crisis más de 276 empresas de todo el país han acogido el decreto de emergencia 33-2020 que contiene la Ley de Auxilio del Sector Productivo y a los Trabajadores ante los efectos de la pandemia provocada por el Covid 19.

Del total de suspendidos, 150,000 están recibiendo los beneficios de la ley, es decir, un aporte de 6000 lempiras mensuales, pero los dirigentes obreros estiman que la pandemia ha golpeado hasta ahora directamente a unos 200,000 trabajadores, de los cuales 50,000 han sido despedidos de sus trabajos, debido a esto es importante el desarrollo de las nuevas competencias laborales para ser un candidato potencial y apto para introducirse al mundo laboral nuevamente luego de esta crisis.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Luego del desarrollo teórico de la temática que se tiene como objeto de estudio, es necesario determinar la metodología de la investigación que se empleará. Aquí se definirá su alcance, el tipo de investigación, la población, la muestra, los instrumentos y fuentes de información que contengan información pertinente al tema de interés. El tipo de investigación que se llevará a cabo es explicativa o causal, que tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos. En ella se analizan causas y efectos de la relación entre variables que para el caso es el impacto de la pandemia Covid 19 en la ciudad de San Pedro Sula y las competencias laborales que demanda el mercado laboral sampedrano.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1 Variables de Investigación

Variable	Tipo de Variable	Conceptualización	Operacionalización
Pandemia Covid 19	Independiente.	El impacto social, sanitario y económico en la ciudad de San Pedro Sula.	Encuesta/Entrevista.
Competencias laborales	Dependiente	Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñarse en el mundo laboral.	Tipos de competencias laborales.
Nivel organizacional.	Interviniente	Nivel de la pirámide organizacional de la empresa.	Nivel organizacional.
Rubro de la empresa.	Interviniente	Sector de la actividad económica a la que se dedica la empresa.	Sector Económico

3.3 ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La población que se tiene como objeto de estudio es a nivel local, limitándose al departamento de Cortés, específicamente la ciudad de San Pedro Sula debido a que es la capital industrial del país por su gran crecimiento y desarrollo industrial que ha alcanzado durante las tres últimas décadas.

La ciudad de San Pedro Sula ha experimentado una cambiante dinámica poblacional y la PEA de la ciudad es un factor que justifica la selección de dicha ciudad para objeto de estudio.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) para el censo del año 2018 la ciudad de San Pedro Sula cuenta con 777,877 habitantes siendo una de las ciudades más pobladas y activas económicamente.

Tabla 2 Total de población al 2018 según rango de edad, por sexo y área.

TOTAL	TOTAL	HOMBRE	MUJER	URBANO	RURAL
	777,877	369,197	408,680	736,751	41,126
0-4	73,142	37,287	35,854	68,991	4,151
5-9	78,262	39,906	38,355	73,625	4,636
10-14	79,322	40,055	39,266	74,882	4,440
15-19	78,130	36,821	41,310	73,844	4,287
20-24	76,737	35,082	41,655	72,585	4,152
25-29	78,768	36,006	42,762	74,714	4,054
30-34	68,683	31,608	37,075	65,245	3,438
35-39	56,548	26,163	30,385	53,740	2,807
40-44	47,231	22,096	25,135	44,937	2,294
45-49	36,688	17,309	19,379	34,914	1,774
50-54	28,844	13,537	15,307	27,406	1,438
55-59	21,943	10,027	11,916	20,869	1,074
60-64	17,033	7,779	9,255	16,152	881
65-69	13,376	5,802	7,574	12,749	627
70-74	9,002	3,866	5,135	8,548	453
75-79	6,145	2,641	3,504	5,815	330
80+	8,024	3,210	4,814	7,734	290

Fuente: Proyecciones de población (2018)

3.3.1 POBLACIÓN

La población universal de estudio es a nivel de San Pedro Sula, limitándonos solo a la población económicamente activa de la ciudad, ya que es el lugar y las personas de objetivo de estudio.

La PEA son todas las personas mayores de 16 años que manifiestan tener algún empleo, o bien, no tenerlo, pero haber buscado activamente trabajo o buscar por primera vez. La PEA está compuesta por ocupados y desocupados. (Honduras, 2015)

La PEA de San Pedro Sula es de 299,855, donde 160,445 son hombres y 139,410 son mujeres (EPHPM, 2019). San Pedro Sula cuenta con alta variedad de actividad económica, representada en el siguiente gráfico.



Ilustración III Actividad Económica en San Pedro Sula

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda (2013)

3.3.2 MUESTRA

Debido a las limitaciones espaciales y temporales, aparte de las limitaciones y medias restrictivas impuestas por el Gobierno de la República para evitar la propagación del Covid 19 se ha tomado

como muestra de estudio la aplicación de 4 entrevistas a 4 empleados de nivel medio de diferentes empresas del sector comercial al por mayor y menor de la ciudad de San Pedro Sula. Del mismo modo se eligió una muestra de 40 empleados de diferentes empresas para la aplicación de una encuesta.

Con la utilización de estos dos instrumentos se pretende conocer con las entrevistas, las exigencias de los jefes en cuanto a competencias laborales que debe desarrollar su personal para la realización de sus actividades laborales y con las encuestas conocer las percepciones de los empleados respecto a las nuevas exigencias de sus puestos de trabajo. El rubro de comercio al por mayor y menor cuenta con un alto porcentaje de actividad económica dentro de la ciudad, indicando una fuente de empleo igualmente alta y que requieren de diferentes competencias para ser contratados.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS

Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de información, como primer instrumento está la encuesta que nos permitirá obtener resultados en base a la experiencia de las personas que se han enfrentado al trabajar durante el tiempo de pandemia.

La encuesta cuenta con preguntas mixtas que ayudaran a identificar las habilidades desarrolladas, retos, nuevas competencias con las que se han enfrentado los colaboradores ante este momento de crisis y datos demográficos de la población.

El segundo instrumento de aplicación será una entrevista a distintas personas que se encuentran laborando, ésta nos ayudará a conocer cuál ha sido su experiencia, qué tipo de retos se les han presentado y las competencias desarrolladas, de esta manera se conseguirá información específica. La entrevista es una técnica de recopilación de información de contacto directo con la población mediante una conversación interpersonal, ya sea física o en línea, donde se dialoga sobre un tema relacionado con el problema de una investigación. La respuesta verbal es inmediata y personal donde hay dos partes, el entrevistador quien realiza las preguntas y el entrevistado, que es quien las responde.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

4.1.1 ENTREVISTAS

Entrevista #1

Para esta entrevista nos contactamos con un colaborador de una empresa del rubro de educación superior, se eligió dicho colaborador bajo el criterio: poseer un puesto medio con personal a su cargo.

A continuación, se presenta un resumen y análisis de sus respuestas a las interrogantes que se plantearon para el desarrollo de la entrevista y alguna información relevante pertinente al tema de interés que se haya mencionado durante la reunión.

Se inicia la entrevista agradeciendo el tiempo y la disposición del colaborador y explicando en qué consiste el proyecto y el motivo por el cual es tan importante su participación.

Se encontraron los siguientes hallazgos:

a. Cómo ha afectado la pandemia su trabajo:

- Cambios en los procesos administrativos
- Dificultad de acceso a la información
- Cambios en la operación de manera virtual
- Implementación de nuevos procesos
- Implementación de nuevos métodos de pago
- Incertidumbre sobre los nuevos procesos empleados

Se tuvo que buscar nuevos y poner a disposición nuevas alternativas y medios de pago para los clientes que a su vez implica un nuevo proceso que no se ha utilizado antes y que por lo tanto no se tiene experiencia y agilidad en ello.

b. Nuevos retos que ha enfrentado en su trabajo durante el tiempo de crisis:

El teletrabajo ha sido el reto más complejo de enfrentar debido a que es un cambio rotundo.

- Falta de equipo
- Falta de recursos
- Área de trabajo inapropiada

Liderar el grupo de trabajo remotamente y acompañarle a ser creativos e innovadores para continuar con sus labores pese a la carencia de equipo y recursos.

c. Lo que se ha aprendido durante el tiempo de crisis:

- Innovar en los procesos
- Contar con un plan de contingencia para reducir el impacto de estas crisis
- Liderar a su personal de forma remota

d. Competencias laborales que más se han puesto en práctica durante la crisis:

- Comunicación efectiva
- Organización administrativa
- Creatividad e innovación

e. Se ha capacitado durante el tiempo de crisis:

Su empresa ha tomado la iniciativa de capacitar a sus colaboradores y ha puesto a su disposición una plataforma donde sus colaboradores pueden capacitarse en el tema de su interés.

f. El papel de las “soft skills” (habilidades blandas) en su trabajo ante la crisis:

Juegan un rol importante porque son habilidades que tienen que ver con la forma de pensar, comportamiento y manera de afrontar situaciones y miden las reacciones antes situaciones adversas o trabajar con otras personas.

g. El papel de las competencias tecnológicas en su trabajo:

Las competencias tecnológicas son esenciales debido a que la atención de clientes interno y externo se lleva a cabo de manera virtual. Hoy en día las gestiona se dan mediando el uso de un software y los reporte e informes se entregan de manera virtual por lo tanto el uso de la tecnología es eminente y contar con competencias tecnológicas es imprescindible.

h. Competencia que más se ha dificultado desarrollar:

Al dirigir un equipo de trabajo la carga laboral se vuelve abrumadora porque requiere de mucha organización, innovación y establecimiento de nuevos procesos para proceder a delegar tareas, dirigir al personal de manera remota y con procesos nuevos es una tarea compleja.

i. Acerca del teletrabajo:

- Es preferible el trabajo presencial en la oficina antes que el teletrabajo debido a que este conlleva muchas implicaciones como la falta de equipo, material, condiciones de trabajo, etc.

j. Experiencia con el teletrabajo:

La impresión de todo colaborador es que el teletrabajo es 24/7 solo por el simple hecho de estar en casa cuando en realidad no es así, se debe tener una muy buen organización y calendarización de horarios para realizar las asignaciones en tiempo y forma sin necesidad de estar todo el día trabajando.

El beneficio del teletrabajo es que llegó para quedarse para todas las personas que tengan que viajar mucho tiempo para llegar a su trabajo o que se les dificulta movilizarse, entre otros factores que harán que las empresas acepten algunos puestos con la modalidad de teletrabajo pospandemia.

k. Personal a su cargo, liderando bajo nuevas circunstancias:

- Nuevo reto de mantener la confianza de su personal
- Quitar la incertidumbre si serán despedidos o suspendidos
- Comunicación efectiva pero no abrumadora
- Calendarización específica de actividades
- Medir su rendimiento mediante el cumplimiento de tareas asignadas

Cambios en la manera de medir su rendimiento laboral, ya no se enfoca en cuantas horas trabaja porque sería complejo saber en qué horario y cuantas horas trabaja por lo tanto la nueva modalidad es asignación de tareas y su rendimiento se mide en función del cumplimiento de estas a tiempo.

l. Competencias laborales más demandadas en San Pedro Sula después de la pandemia:

- Competencias tecnológicas, el dominio de la tecnología
- Adaptabilidad al cambio
- Comunicación efectiva
- Creatividad e innovación

m. Cómo describiría un empleado competente para su empresa:

- Manejo de dispositivos electrónicos
- Manejo de competencias tecnológicas
- Capacidad de trabajar independiente en situaciones críticas
- Personas que tengan la capacidad de ser sus propios líderes, que no necesiten que les estén pidiendo sus asignaciones ni que se les esté presionando
- Capaces de adaptarse ante cualquier cambio

Entrevista #2

Para esta entrevista nos contactamos con un colaborador de una empresa del rubro de comercio al por mayor y menor, se eligió dicho colaborador bajo el criterio: poseer un puesto medio con personal a su cargo.

A continuación, se presenta un resumen y análisis de sus respuestas a las interrogantes que se plantearon para el desarrollo de la entrevista y alguna información relevante pertinente al tema de interés que se haya mencionado durante la reunión.

Se inicia la entrevista agradeciendo el tiempo y la disposición del colaborador y explicando en qué consiste el proyecto y el motivo por el cual es tan importante su participación.

Se encontraron los siguientes hallazgos:

a. Cómo ha afectado la pandemia su trabajo:

- Nuevos canales de comunicación
- Dificultad de acceso a la información
- Operar virtualmente de manera provisional
- Implementación de nuevos procesos
- Contacto online con los clientes, proveedores y demás
- Reducción de personal y más carga de trabajo

Se han reestructurado algunas tareas debido a la reducción de personal y la carga de trabajo de ha vuelto un poco más pesada.

b. Nuevos retos que ha enfrentado en su trabajo durante el tiempo de crisis:

El reto más complejo es mantenerse en contacto con la cartera de clientes, para ofrecerles los productos y darle seguimiento a las cuentas pendientes de pago.

- Falta de equipo
- Falta de suministros
- Pasar casi todo el día con un dispositivo móvil dando seguimiento a los procesos
- La comunicación con las demás áreas de trabajo se ha visto agravada

Mantenerse en contacto con el personal de otras áreas se ha vuelto un tanto complejo debido a que la comunicación ya no se da de manera personal sino a través de los nuevos canales de comunicación de los cuales aún no se terminan de acostumbrar y los tiempos de respuesta son mayores respecto a los que se daban antes de la pandemia.

Lo que se ha aprendido durante el tiempo de crisis:

- Manejo de software de control
- Delegar responsabilidades si necesidad de estar presionando a los demás colaboradores

- Comunicarse de manera formal con la cartera de clientes para dejar evidencia de el contacto con dicho cliente lo cual evita confusiones y queda todo registrado.

c. Competencias laborales que más se han puesto en práctica durante la crisis:

- Manejo de conflictos
- Enfocarse en las necesidades de los clientes
- Creatividad e innovación
- Inteligencia emocional

d. Se ha capacitado durante el tiempo de crisis:

Por parte de la empresa aún no se ha recibido capacitaciones formales en cuestión de competencias laborales, pero si se ha brindado una sesión introductoria a las nuevas metodologías de trabajo para estar a tono con los nuevos procedimientos que se llevarán a cabo.

e. El papel de las “soft skills” (habilidades blandas) en su trabajo ante la crisis:

Las habilidades blandas son determinantes porque dan un valor humanístico al colaborador, brindándole la facilidad para la interacción social tanto con los clientes internos y externos.

f. El papel de las competencias tecnológicas en su trabajo:

Uno de los principales activos de la empresa es la información y es por ello que, la recopilación manejo, almacenamiento y procesamiento de información es una habilidad de suma importancia y relevancia dentro de las empresas, por lo tanto, el papel de las competencias tecnológicas tiene un enorme impacto en el éxito de las empresas.

g. Competencia que más se ha dificultado desarrollar:

La comunicación efectiva ha representado un pequeño problema durante el tiempo de crisis debido a la modalidad de teletrabajo, con esta modalidad al estar todo el personal de la organización en diferentes puntos la comunicación se vuelve un tanto difícil. Es importante capacitar al personal y brindarle las herramientas y los canales formales de comunicación.

h. Acerca del teletrabajo:

El teletrabajo es una modalidad interesante que puede ayudar a reducir costos, sin embargo, algunas empresas o algunos puestos de trabajo deben ser estrictamente de manera presencial en las instalaciones de la empresa.

i. Experiencia con el teletrabajo:

Con el teletrabajo la mayoría de información fluye a través de la red, es por ello por lo que el personal que labora con la modalidad de teletrabajo debe tener muchos conocimientos sobre tecnología, dispositivos electrónicos, sistemas web entre otros softwares que permitirán el procesamiento de información y comunicación con las demás áreas de la empresa.

Con el impacto de la pandemia el teletrabajo tomará más auge y pronto muchas empresas brindarán la oportunidad dejar esta modalidad permanentemente para algunos puestos de trabajo debido a que trae muchos beneficios tanto económicos y productivos para la empresa.

j. Personal a su cargo, liderando bajo nuevas circunstancias:

- Monitoreo virtual de las actividades asignadas
- Mantener motivado al personal
- Establecer reuniones semanales para la discusión de temas de interés
- Organización de horarios de trabajo
- Acompañamiento y supervisión rutinaria

Bajo estas circunstancias es una oportunidad de brindarle al colaborador más autonomía y responsabilidad en sus actividades.

k. Competencias laborales más demandas en San Pedro Sula después de la pandemia:

- Dominio de la información
- Competencias tecnológicas
- Resiliencia
- Creatividad e innovación

1. Cómo describiría un empleado competente para su empresa:

Una persona que respete las normas y políticas de la empresa pero que se atreva a innovar y ser creativo en su trabajo.

Qué puede realizar sus actividades laborales sin la necesidad de ser supervisado constantemente.

Qué posea conocimientos tecnológicos.

Que se adapte fácilmente a cualquier cambio que surja.

Entrevista #3

Para esta entrevista se contactó una gerente general de una empresa del rubro de venta de equipo médico, se eligió dicho colaborador bajo el criterio: poseer un puesto alto con personal a su cargo.

A continuación, se presenta un resumen y análisis de sus respuestas a las interrogantes que se plantearon para el desarrollo de la entrevista y alguna información relevante pertinente al tema de interés que se haya mencionado durante la reunión.

Se inicia la entrevista agradeciendo el tiempo y la disposición de la gerente general y explicando en qué consiste el proyecto y el motivo por el cual es tan importante su participación.

Se encontraron los siguientes hallazgos:

a. Cómo ha afectado la pandemia su trabajo:

- Incertidumbre del futuro de la empresa
- Temor de no vender producto por la cuarentena
- Adaptarse al ambiente laboral virtual
- Dificultad de comprar a los proveedores
- Implementar un diferente método de trabajo
- Se dificultó la entrega de productos a los clientes

Uno de los mayores aspectos que fue afectado por la pandemia fue el tener que cerrar las oficinas por la cuarentena y seguir desde la casa vendiendo el producto.

b. Nuevos retos que ha enfrentado en su trabajo durante el tiempo de crisis:

El mayor reto que tuvo fue el tener que aprender a manejar el negocio desde su casa sin ver a sus empleados y a los clientes. Al ser la gerente y dueña de la empresa, para ella: cayo un gran peso encima al saber que todo dependía de ella.

Otro reto que enfrento fue el tener que cambiar un poco su relación con los empleados, porque ella no los veía así que sentía que tenía que estar más pendiente de ellos.

c. Lo que se ha aprendido durante el tiempo de crisis:

- Liderar su empresa desde casa
- Realizar de distinta manera el trabajo
- Mantener una actitud positiva
- El manejo del estrés
- Innovar en el servicio al cliente

d. Competencias laborales que más se han puesto en práctica durante la crisis:

- Comunicación efectiva
- Liderazgo
- Organización administrativa
- Inteligencia emocional

e. Se ha capacitado durante el tiempo de crisis:

La empresa tuvo suerte al ser parte de un rubro de importancia durante la pandemia, rápidamente se pudo regresar a las oficinas más seguido, pero siempre se sigue manejando mayor parte del tiempo desde la casa. Así que se tomaron medidas de capacitación para poder seguir realizando sus labores desde casa.

f. El papel de las “soft skills” (habilidades blandas) en su trabajo ante la crisis:

Han tenido un impacto bastante alto porque son pocos los empleados y les ha tocado explotar al máximo cada uno sus habilidades blandas.

g. El papel de las competencias tecnológicas en su trabajo:

Las competencias tecnológicas han sido una de las mayores competencias necesarias durante este tiempo. Cada uno ya maneja bien cada programa que utiliza para realizar su trabajo, lo que si ha afectado es que el equipo se encuentra en las oficinas y se han tenido que mover a las casas del personal para que ellos puedan continuar trabajando.

h. Competencia que más se ha dificultado desarrollar:

El servicio al cliente es la que más se ha dificultado porque no es lo mismo que ellos lleguen a las oficinas y aprovechar cada visita a estar mediante mensajes o llamadas.

i. Acerca del teletrabajo:

La empresa logro sobrellevar bastante bien el tiempo que estuvo al 100% con teletrabajo, pero presento muchas dificultades con los clientes y proveedores.

j. Experiencia con el teletrabajo:

Lo primero que recuerda es que no es el modo preferible de trabajar, hay muchas cosas como ser documentos que no están al alcance de uno. Se requiere mucha comunicación constante de todo el equipo y por momentos parecía que no se iba a poder seguir realizando ventas.

Ha cambiado el manejo hacia el personal bajo su cargo y los retos que ha enfrentado al tener que liderar bajo estas nuevas circunstancias

Ha cambiado en cuanto el tiempo que está pendiente del personal. No es lo mismo estar en las oficinas viendo y comunicándose con ellos, a estar en diferentes lugares. También existe por parte de ella de no ser un jefe extremadamente demandante y estresar más a los empleados.

k. Competencias laborales más demandas en San Pedro Sula después de la pandemia:

- Competencias tecnológicas
- Teletrabajo
- Comunicación efectiva
- Servicio al cliente mediante telefonía

- Inteligencia emocional
- Manejo del tiempo

1. Cómo describiría un empleado competente para su empresa:

- Comunicativo
- Responsable
- Capacidad de trabajar independiente
- Manejar las herramientas tecnológicas
- Adaptabilidad

Entrevista #4

Para esta entrevista se contactó un jefe de una empresa del rubro de venta de equipo de automóviles, se eligió dicho colaborador bajo el criterio: poseer un puesto medio con personal a su cargo.

A continuación, se presenta un resumen y análisis de sus respuestas a las interrogantes que se plantearon para el desarrollo de la entrevista y alguna información relevante pertinente al tema de interés que se haya mencionado durante la reunión.

Se inicia la entrevista agradeciendo el tiempo y la disposición del jefe y explicando en qué consiste el proyecto y el motivo por el cual es tan importante su participación.

Se encontraron los siguientes hallazgos:

a. Cómo ha afectado la pandemia su trabajo:

- Cambios en la modalidad de trabajo
- Liderar al equipo por medio del teletrabajo
- Separar el trabajo de la casa
- Manejar eficazmente el tiempo
- Cambiar el modo de presentación del trabajo realizado.

Al tener bajo el equipo a vendedores se le dificulto al equipo la presentación de ventas por parte de cada uno. La empresa lleva registro en un programa cada venta, pero presentar por medio de reuniones virtuales fue un reto porque algunos empleados no sabían cómo manejar ciertos programas para presentar sus tablas.

b. Nuevos retos que ha enfrentado en su trabajo durante el tiempo de crisis:

El mayor reto que tuvo fue aprender a manejar la tecnología para poder realizar su trabajo y seguir liderando a su equipo. El equipo se desmotivaba al presentar dificultades tecnológicas ya sea por falta de conocimiento o por problemas de internet.

c. Lo que se ha aprendido durante el tiempo de crisis:

- Liderazgo por medio del teletrabajo
- Manejar diferentes tecnologías
- Un nuevo proceso para seguir realizando ventas

d. Competencias laborales que más se han puesto en práctica durante la crisis:

- Comunicación efectiva
- Competencias tecnológicas
- Adaptabilidad

e. Se ha capacitado durante el tiempo de crisis:

La empresa capacito a sus empleados en cuanto a las tecnologías para que ellos puedan continuar con sus labores.

f. El papel de las “soft skills” (habilidades blandas) en su trabajo ante la crisis:

A parte de la empresa apoyar a los empleados, se ha visto por parte de ellos un excelente manejo en sus habilidades blandas porque les ha tocado reinventarse y afrontar esta situación.

g. El papel de las competencias tecnológicas en su trabajo:

Las competencias tecnológicas han sido parte importante de la organización para llevar un registro y control de las ventas, pero la situación actual ha venido a demostrar que hay más tecnología que hace falta por aprender.

h. Competencia que más se ha dificultado desarrollar:

El liderazgo bajo esta situación ha sido un obstáculo que no esperaba porque no es lo mismo liderar a un equipo en persona, a estar de diferentes lugares.

i. Acerca del teletrabajo:

No es la metodología óptima para la empresa por ser un minorista de venta piezas de automóvil, el cliente quiere ver las condiciones del equipo. En cuanto a los empleados, es difícil no tener el equipo y materiales cerca.

j. Experiencia con el teletrabajo:

El teletrabajo fue herramienta clave para poder seguir realizando operaciones, pero se mezclaba mucho el trabajo con la familia. A veces se pasaban las horas de oficina y el personal seguía realizando sus labores. El corte de la energía eléctrica o el mal internet impactaba negativamente el trabajo.

Definitivamente es algo que se debe aprender con los tiempos de ahora, el mundo va avanzando y los jefes deben aprender a tener bajo su cargo empleados que se encuentran en sus hogares.

Ha cambiado el manejo hacia el personal bajo su cargo y los retos que ha enfrentado al tener que liderar bajo estas nuevas circunstancias

Ha cambiado definitivamente porque ahora se lidera desde la casa, un ambiente y manera distintos de ser jefe a la que se está acostumbrada. De parte de él, ha tenido que aprender a apoyar a su equipo no solo en cuanto a falta de capacidades tecnológicas sino emocionalmente. Hay que reconocer que la situación ha generado mayor estrés y se enfrenta de distintas maneras, pero siempre mantener el papel de jefe.

k. Competencias laborales más demandas en San Pedro Sula después de la pandemia:

- Competencias tecnológicas
- Comunicación efectiva
- Manejo del tiempo
- Adaptabilidad

l. Cómo describiría un empleado competente para su empresa:

- Personas capaces de realizar sus trabajos sin su jefe presente
- Capacidad de trabajar virtualmente
- Manejar las herramientas tecnológicas

4.2 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

4.2.1 ENCUESTAS

a. Ambiente de trabajo afectado por la pandemia.

¿Ha afectado la pandemia su ambiente de trabajo?

40 respuestas

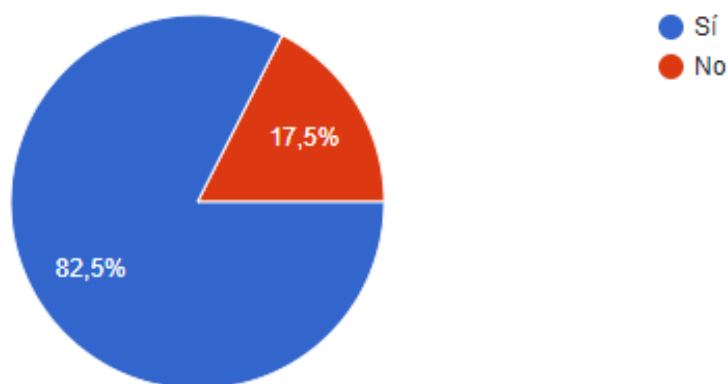


Ilustración IV Ambiente de trabajo afectado por la pandemia.

Se puede observar que un 82.5% de las personas encuestadas consideran que la pandemia ha afectado su ambiente laboral sin embargo el otro 17.5% dice que no.

- b. Retos enfrentados para seguir con las actividades laborales durante el tiempo de pandemia.
- Trabajo virtual
 - Encontrar el tiempo correcto para realizar el trabajo en casa.
 - Medidas de bioseguridad.
 - La dificultad de comunicación con los clientes.
 - Falta de recursos.
 - Fallas de electricidad.
 - Fallas de internet.
 - Horarios indefinidos.
 - La adaptación al teletrabajo.
 - Desmotivación.
- c. Nuevas competencias laborales que se han necesitado durante la pandemia.
- Competencias tecnológicas.
 - Liderazgo virtual.
 - Resolución de problemas.
 - Comercio electrónico.
 - Comunicación efectiva.
 - Servicio al cliente virtual.
- d. Principales dificultades en el campo laboral durante el tiempo de pandemia.

¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha identificado para continuar realizando sus actividades laborales?(puede seleccionar más de una)

40 respuestas

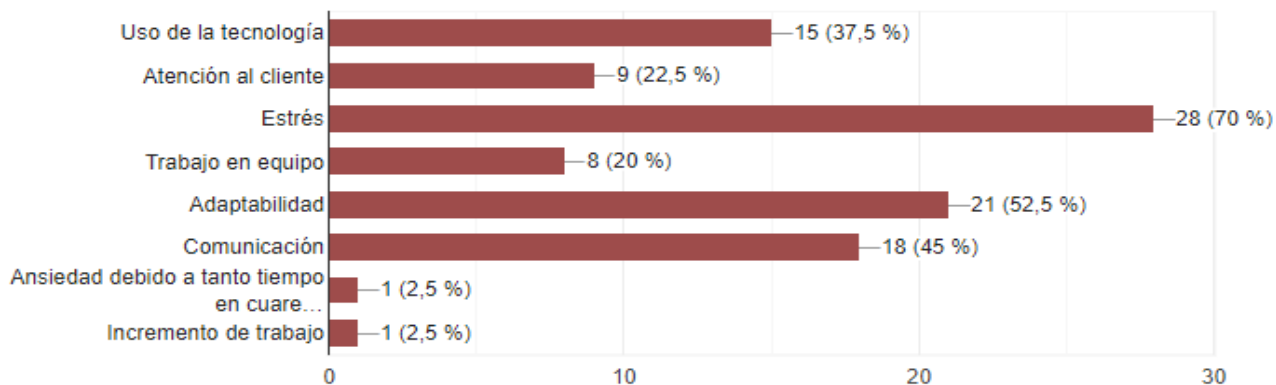


Ilustración V Principales dificultades en el campo laboral durante el tiempo de pandemia.

Dentro de las dificultades mencionadas se pueden analizar que las principales fueron: El estrés, la adaptabilidad y la comunicación.

- 70% encontró dificultad debido al Estrés.
- 52.2 % encontró dificultad en la Adaptabilidad.
- El 45% encontró dificultad en la Comunicación.

Esto muestra que el estrés está siendo abrumador durante este tiempo de pandemia y la principal razón es la incertidumbre de qué pasará en el futuro, aparte del desconocimiento de los nuevos procesos, nuevas procedimientos y actividades que son completamente distintas a las que suelen emplearse y esto crea confusión y estrés en el personal.

Mientras que la Atención al cliente, el trabajo en equipo, la ansiedad y el incremento de trabajo fueron dificultades por debajo del 25%.

- 22.5% encontró dificultad en la Atención al cliente
- Solamente un 20% encontró dificultad en el Trabajo en equipo.
- Solamente el 2.5% encontró dificultad debido a la Ansiedad y al Incremento de trabajo.

e. Habilidades que persisten en la actual situación laboral.

¿Qué habilidades persisten ante la nueva situación laboral?(puede seleccionar más de una)



40 respuestas

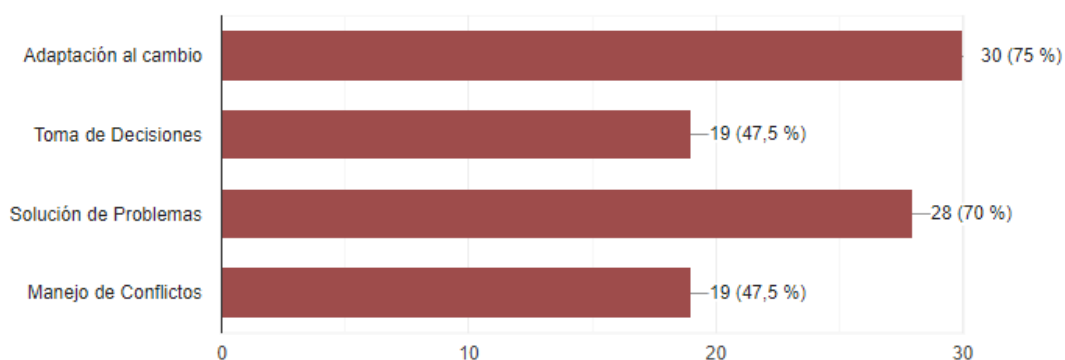


Ilustración VI Habilidades que persisten en la actual situación laboral.

Se puede observar dentro de los resultados de las encuestas que las habilidades que logran persistir dentro del ambiente laboral, después de los nuevos retos encontrados son:

- Un 75% dicen que la adaptación al cambio persiste dentro de las habilidades.
- Un 70% dicen que la solución de problemas persiste dentro de las habilidades.

Mientras que un 47.5% consideran que la toma de decisiones y el manejo de conflictos son habilidades persistentes dentro del nuevo ambiente laboral.

f. La valoración de las competencias tecnológicas para el trabajo.

¿Cómo valora el funcionamiento de las competencias tecnológicas para la realización de sus actividades laborales?



40 respuestas

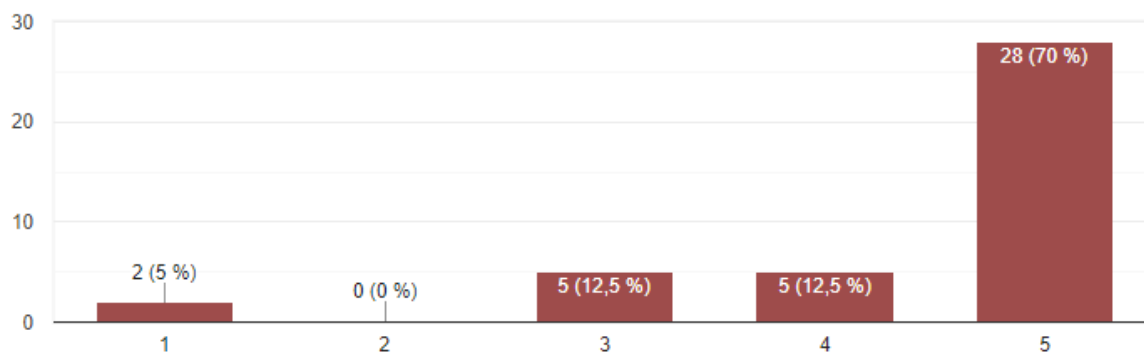


Ilustración VII La valoración de las competencias tecnológicas para el trabajo.

El 70% de los encuestados consideran que las competencias tecnológicas son muy importantes al momento de realizar sus actividades laborales. Solamente un 5% las considera nada importantes, por lo tanto, se puede confirmar que las competencias tecnológicas son de suma importancia para desarrollarse en el mundo laboral.

g. Competencias tecnológicas que han logrado desarrollar durante el tiempo de pandemia.

¿Qué tipo de competencias tecnológicas ha logrado desarrollar? (puede seleccionar más de una)



40 respuestas

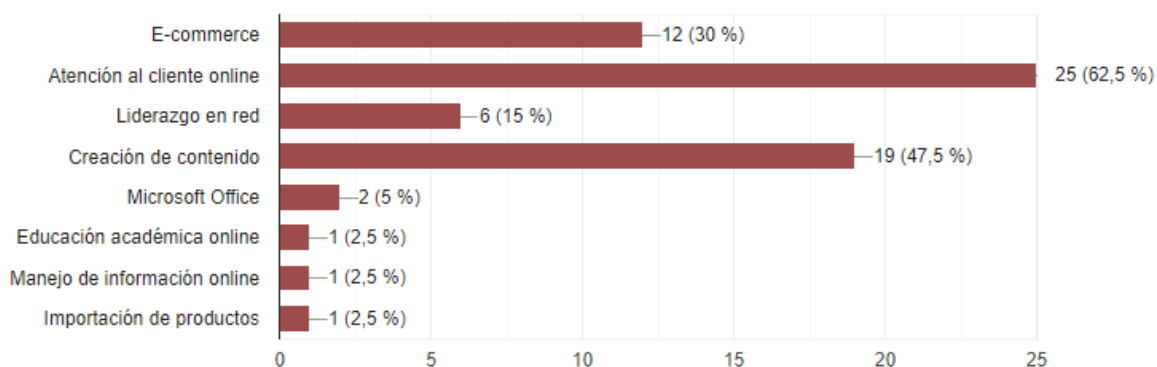


Ilustración VIII Competencias tecnológicas que han logrado desarrollar durante el tiempo de pandemia.

Enlistamos una serie de competencias tecnológicas y podemos analizar que los encuestados consideran que la atención al cliente online es la competencia que más han logrado desarrollar con un 62.5%

Seguido de esta la creación de contenido con un 47.5% y el e-commerce con un 30%

Solamente el 15% ha logrado desarrollar el liderazgo en redes.

h. Desarrollo de la creatividad.

¿Considera que ha logrado desarrollar la creatividad?

40 respuestas

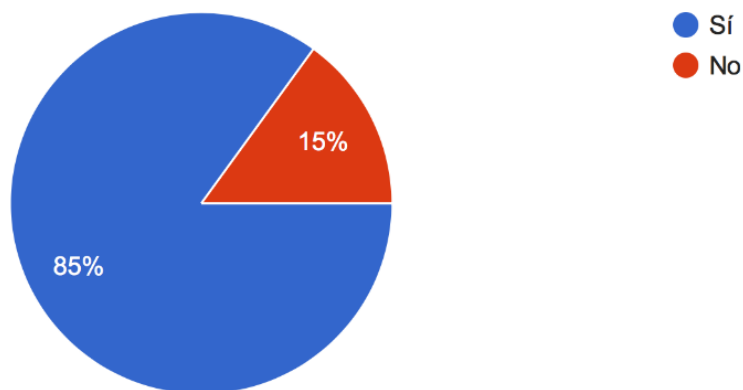


Ilustración IX Desarrollo de la creatividad durante la pandemia.

El 85% de los encuestados han sentido que durante el tiempo de pandemia han logrado desarrollar su creatividad y el otro 15% no. Hay distintas maneras de expresar la creatividad, en este caso ha sido para conocer si han tenido que resolver de alguna manera un problema que se les presento durante la pandemia y para ello han tenido que ingeniarse un plan para hacerlo. Según los resultados, la creatividad es una de las dos competencias laborales que las personas han desarrollado durante este tiempo de pandemia y una de las que se debería continuar fomentado pospandemia.

i. Desarrollo de la capacidad de concentración.

¿Considera que ha logrado desarrollar la capacidad de concentración pese a la crisis actual?
40 respuestas

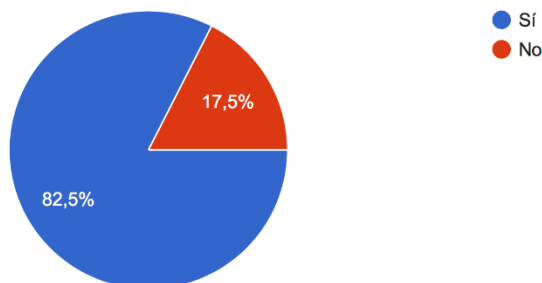


Ilustración X Desarrollo de la capacidad de concentración durante la pandemia.

El 82,5% de los encuestados han logrado desarrollar la capacidad de concentración durante la crisis actual, sean diferentes factores por los cuales alguien puede distraerse en estos momentos. Según la investigación realizada, se puede concluir que la mayoría de las personas han logrado sobre llevar estos momentos difíciles en su área laboral.

j. Desarrollo de la innovación.

¿Considera que ha logrado desarrollar la innovación para el desarrollo de sus actividades laborales?
40 respuestas

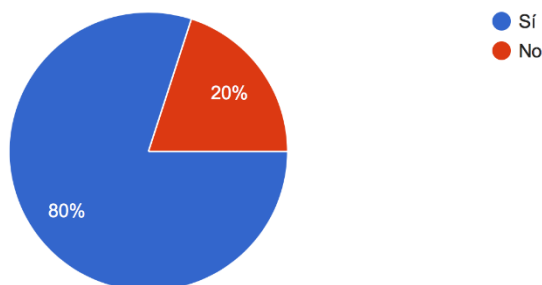


Ilustración XI Desarrollo de la innovación durante la pandemia.

El 80% de los encuestados han logrado desarrollar la innovación en el desarrollo de sus actividades laborales. Durante la pandemia a muchos empleados les ha tocado enfrentar nuevas modalidades de trabajo y han tenido que utilizar distintas maneras para poder seguir realizando sus laborales.

k. Desarrollo de la comunicación efectiva.

¿Considera que ha logrado desarrollar la comunicación efectiva con los cambios en el clima organizacional debido a la pandemia?

40 respuestas

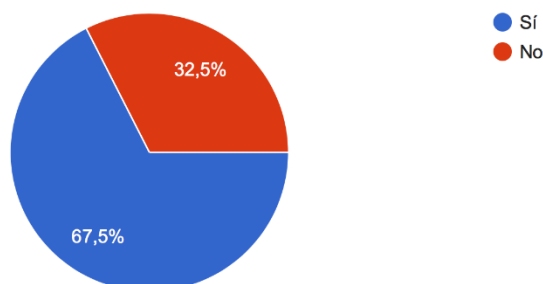


Ilustración XII Desarrollo de la comunicación efectiva durante la pandemia.

El 67,5% de los encuestados si han logrado desarrollar una comunicación efectiva durante la pandemia mientras que el 32,5% no. La siguiente pregunta fue una de las que salió más afectada y es de mayor interés para la investigación. Han tenido menos problema a la hora de desarrollar otras habilidades laborales que la comunicación efectiva. A pesar de que la mayoría de los trabajos han pasado totalmente a teletrabajo y se puede pensar que no habría mucho problema con la comunicación ya que existen diversos métodos como ser por medio de mensajería o correos electrónicos para comunicarse. Mediante la aplicación de la encuesta podemos ver que falta por desarrollar más la habilidad de comunicación efectiva.

l. Desarrollo de la inteligencia emocional.

¿Considera que ha logrado desarrollar su inteligencia emocional?

40 respuestas

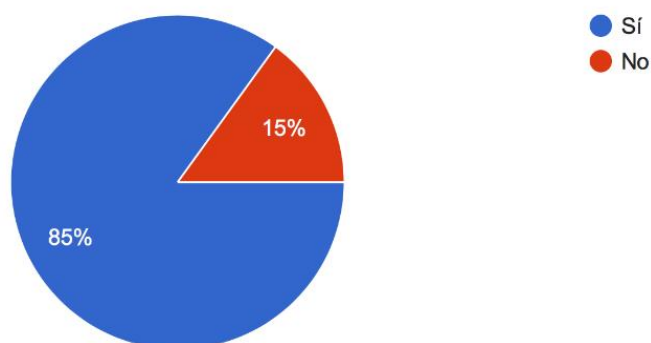


Ilustración XIII Desarrollo de la inteligencia emocional durante la pandemia.

Al igual que la creatividad, la inteligencia emocional ha tenido gran importancia para las personas encuestadas durante la pandemia. La inteligencia emocional es muy importante en el mundo laboral y se ha visto el impacto que ha tenido durante pandemia ya que esta ha generado todo tipo de emociones en las personas o diferentes situaciones a donde el empleado necesita llevar cierto control sobre las emociones y de los demás para poder enfrentarlos. Aunque no es fácil de lograr se puede concluir que esta competencia laboral es de mucha relevancia en el mundo laboral.

m. Dificultades que se han enfrentado para la realización de actividades laborales.

¿Cuál ha sido la mayor dificultad que ha enfrentado para la realización de sus actividades laborales?

39 respuestas

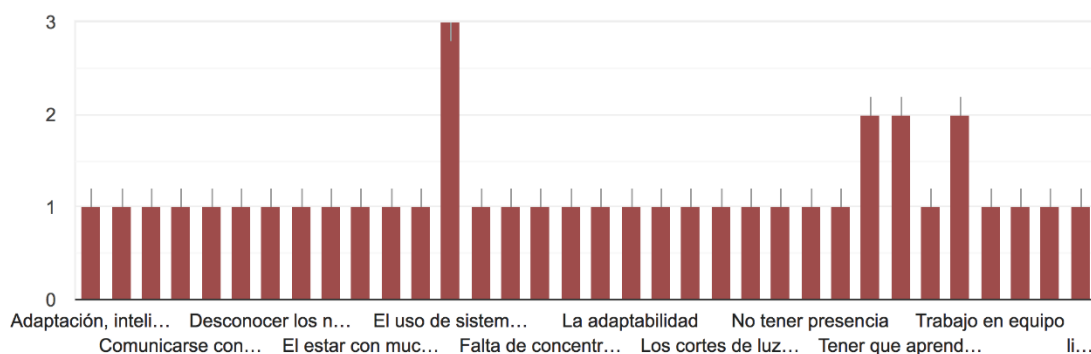


Ilustración XIV Dificultades para la realización de actividades laborales durante la pandemia.

Este gráfico representa la mayor dificultad que han enfrentado para realizar sus actividades laborales:

- Adaptación e inteligencia emocional.
- Comercio electrónico, la creación de contenido.
- Comunicarse con el grupo de trabajo.
- Cuidar la salud mental.
- Desconocer los nuevos procesos administrativos.
- El reducido trabajo en equipo.
- El tiempo.
- El uso de sistema a distancia.
- Estrés

- Falla de servicios como energía e internet.
- Falta de concentración y privacidad.
- Incremento de trabajo.

Ha impactado mucho el tener que trabajar de distinta manera en el ambiente laboral y dos factores que han causado mayor dificultad en las personas es el tiempo y la comunicación. Con estos resultados se concluí que hace falta capacitar a los empleados en el manejo del tiempo y la comunicación efectiva. Como se vio anteriormente, se les ha dificultado la comunicación durante la pandemia a las personas y esto hace que sea más difícil lograr desarrollar sus actividades laborales.

n. La falta de competencias laborales durante la pandemia.

¿Ha sentido que la falta de competencias laborales durante la pandemia ha puesto en riesgo su trabajo?

40 respuestas

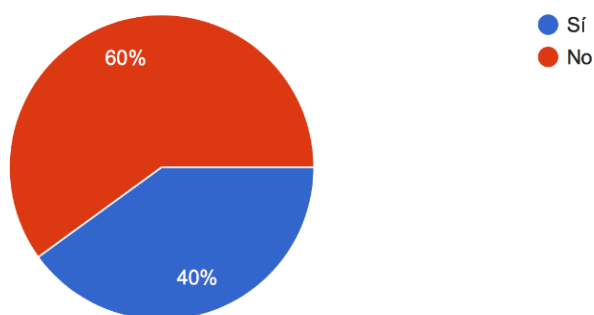


Ilustración XV Falta de competencias laborales durante la pandemia.

Un poco más de la mitad de las personas no han sentido riesgo en su trabajo por la falta de competencias laborales, pero el 40% si ha sentido un riesgo. Es un número bastante alto ha considerar que casi equivale a la mitad de los encuestados, significa que aun hace falta en San Pedro Sula por parte de los jefes o gerentes capacitar a sus empleados o los empleados buscar desarrollar más sus competencias laborales.

- o. Cómo se han cubierto las necesidades de competencias laborales durante la pandemia.



Ilustración XVI Cómo se han cubierto las necesidades de competencias laborales.

Algunas de las alternativas que han utilizado los colaboradores para adaptarse al nuevo ambiente de trabajo que se vio afectado por la pandemia.

- p. Competencias laborales que se consideran importantes para el futuro.



Ilustración XVII Competencia laborales importantes para el futuro.

Dentro de las competencias mencionadas por los participantes las más populares son las competencias tecnológicas, seguidamente de la comunicación efectiva, liderazgo autónomo y luego la creatividad e innovación, adaptabilidad y proactividad siendo estas las competencias que los participantes consideran muy importantes para sus actividades laborales.

q. Competencias laborales que se deben desarrollar.

¿Cree que aún le faltan competencias por desarrollar? Si, es si, ¿cuáles?

40 respuestas

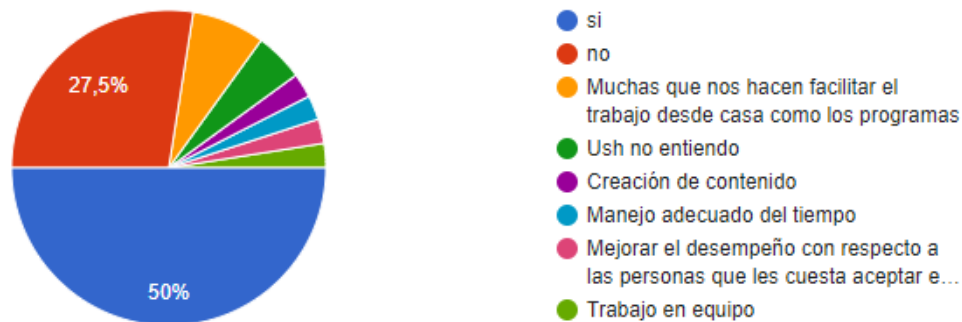


Ilustración XVIII Competencias laborales que se deben desarrollar.

Dentro de las competencias laborales que los participantes han identificado que les faltan por desarrollar se destacan las competencias tecnológicas para el uso de dispositivos móviles y software, del mismo modo la creación de contenido es un tema que ha tenido un crecimiento exponencial durante los últimos años y más aún durante la pandemia.

El trabajo en equipo es una competencia que se cree que cualquiera domina, pero en realidad, el trabajo en equipo en tiempos de crisis es una habilidad que se debería de desarrollar.

r. Teletrabajo en tiempo de pandemia.

¿Trabaja desde casa? Si su respuesta es no pase a la siguiente sección

40 respuestas

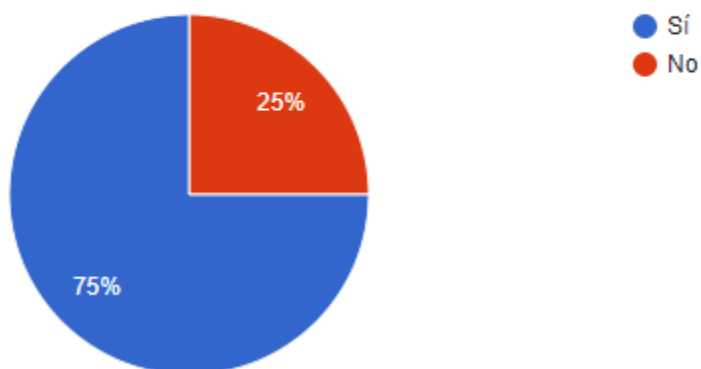


Ilustración XIX Teletrabajo en tiempo de pandemia.

El 100% de los participantes están laborando actualmente, el 75% de los participantes está trabajando desde casa mientras el 25% restante no.

- s. Se cuenta con el equipo necesario para la realización de sus actividades laborales.

¿Cuenta con el equipo necesarios para desarrollar sus actividades laborales adecuadamente?

40 respuestas

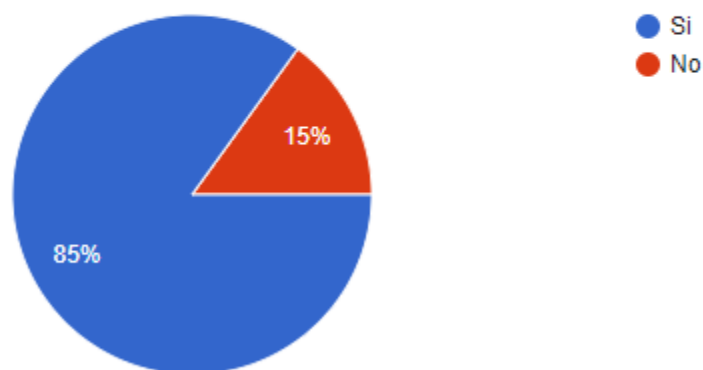


Ilustración XX Equipo necesario para la realización de actividades laborales.

El 85% de los participantes si cuentan con el equipo necesario para la realización de sus actividades laborales lo cual facilita el desarrollo de las mismas mientras el 15% restante carece de equipo.

- t. Ventajas identificadas del teletrabajo.

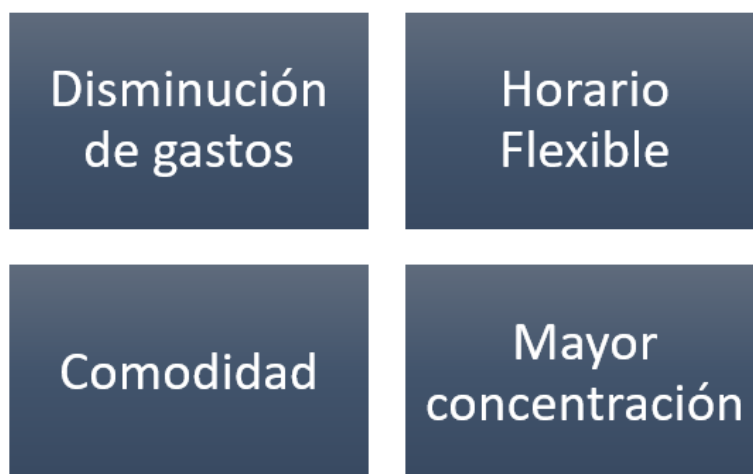


Ilustración XXI Ventajas del teletrabajo.

Dentro de las respuestas de los participantes destacaron la disminución de gastos como una de las principales ventajas del teletrabajo, seguidamente el horario flexible, la comodidad y la concentración son las ventajas más populares entre los participantes.

u. Desventajas identificadas del teletrabajo.

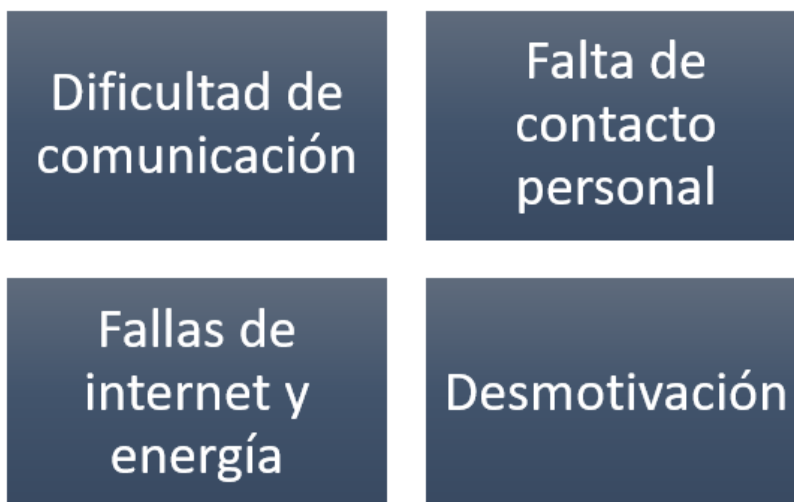


Ilustración XXII Desventajas del teletrabajo.

La principal desventaja identificada sobre el teletrabajo es la dificultad para comunicarse con los clientes tanto internos como externos, del mismo modo la falta contacto personal, ciertas relaciones de trabajo son indispensables del contacto personal. Seguidamente la falla de servicios de internet y energía son identificados como una desventaja, igualmente con la desmotivación y falta de compromiso.

4.3 HALLAZGOS

Luego del análisis de toda la información recopilada para la investigación, se encuentra suficiente evidencia empírica para aceptar la hipótesis de trabajo y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis de Trabajo

H_a: El impacto de la pandemia Covid 19 ha creado la necesidad de mejorar y desarrollar nuevas competencias laborales en el mercado laboral de la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

Hipótesis Nula

H₀: El impacto de la pandemia Covid 19 no ha creado la necesidad de mejorar ni desarrollar nuevas competencias laborales en el mercado laboral de la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

- a. Las competencias tecnológicas son las que más destacan dentro de las competencias laborales más demandas durante el tiempo de pandemia seguidamente de la adaptabilidad al cambio, creatividad e innovación y la comunicación efectiva.
- b. La pandemia Covid 19 ha afectado el ambiente laboral del 82.5% de los participantes seleccionados para la investigación. El ambiente laboral ha enfrentado cambios en las modalidades de trabajo, en la reestructuración de puestos, en los procesos y procedimientos tanto operativos como administrativos.
- c. Las competencias laborales tradicionales siguen siendo importantes durante la pandemia y pospandemia, sin embargo, estas van de la mano de nuevas competencias que se han estado desarrollando durante la pandemia debido a los cambios en el entorno empresarial y por consiguiente en los retos que ha enfrentado el mundo laboral a causa de la crisis actual.
- d. El principal reto identificado es la adaptación a la modalidad de teletrabajo al cual no se está acostumbrado.
- e. El contacto tanto con los clientes internos y externos se ha destacado como una de las actividades más complejas durante el tiempo de pandemia.
- f. El 70% de los participantes han experimentado un incremento de estrés en su trabajo.
- g. El 52.5% de los participantes se les ha dificultado el proceso de adaptación a una nueva modalidad de trabajo.
- h. El 70% de los participantes destacan la habilidad de resolución de problemas como una habilidad fundamental durante el tiempo de pandemia. El 47.5% de los participantes consideran que la toma de decisiones y el manejo de conflictos son habilidades importantes ante el nuevo entorno laboral.
- i. El 70% de los participantes puntúa como “muy importante” el funcionamiento de las competencias tecnológicas para el desarrollo de las actividades laborales.
- j. El 62.5% de los participantes ha logrado el desarrollo de la atención al cliente online y el 47.5% ha logrado desarrollar la competencia de creación de contenido web.
- k. El 85% de los participantes ha logrado el desarrollo de la creatividad y la inteligencia emocional para la realización de sus actividades laborales y el 80% ha logrado el desarrollo de la innovación.

- l. El 82.5% de los participantes ha logrado la capacidad concentración para la realización de sus actividades laborales pese a la crisis actual y el 67.5% de los participantes ha desarrollado la comunicación efectiva.
- m. Una de las principales dificultades encontradas en el estudio son las fallas al utilizar el sistema de la empresa de manera remota.
- n. El 60% de los participantes NO ha sentido la falta de competencias laborales para la realización de sus actividades laborales en el nuevo ambiente de trabajo, el 40% SÍ.
- o. El 75% de los participantes labora en la modalidad de teletrabajo.
- p. Las principales ventajas identificadas sobre el teletrabajo son: la disminución de gastos, horarios flexibles, comodidad y mayor concentración mientras se han identificado como desventajas las dificultades de comunicación, falta de contacto personal, fallas de servicios de internet, energía y la desmotivación.
- q. Los participantes de nivel organizacional medio describen a un colaborador competente aquel que cuenta con la habilidad de manejo de dispositivos electrónicos, que cuente con competencias tecnológicas, con adaptabilidad al cambio y con la capacidad de trabajar independientemente en situaciones críticas manteniendo una comunicación efectiva.
- r. Los participantes de nivel organizacional medio consideran que las “soft skills” o habilidades blandas juegan un rol importante en el campo laboral.
- s. Los participantes de nivel organizacional medio destacan que ha cambiado la manera de dirigir el personal a su cargo, poniendo en práctica el monitoreo virtual y cambiando las modalidades de evaluación de desempeño.
- t. Los participantes de nivel medio destacan que la habilidad de organización se ha convertido en una habilidad imprescindible durante el tiempo de crisis puesto que la dificultad para mantener las actividades organizadas en situaciones críticas es mucho más compleja.
- u. Se destaca la motivación como factor clave de éxito para que los colaboradores sean productivos en situaciones críticas y poco habituales.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

Como resultado del análisis de los resultados obtenidos en la investigación previa se puede concluir lo siguiente:

- a. La pandemia Covid 19 ha afectado el ambiente laboral a un gran número de empresas en la ciudad de San Pedro Sula, por consiguiente, se han realizados múltiples cambios en relación con los puestos de trabajos, los procesos y procedimientos para la realización de las actividades laborales.
- b. Las competencias que más se han necesitado y desarrollado durante el tiempo de pandemia en la ciudad de San Pedro Sula no son precisamente competencias “nuevas” sino más bien son algunas competencias laborales tradicionales y otras que han tomado relevancia durante los últimos años y a causa de esta crisis han sido demandadas en gran medida y lo seguirán siendo en el período pospandemia:
 - Competencias Tecnológicas
 - Adaptabilidad al cambio
 - Creatividad e Innovación
 - Comunicación Efectiva
- c. El ambiente laboral de las empresas ha tenido un cambio significativo debido al confinamiento impuesto por el Gobierno de la República para evitar la propagación del Covid 19, debido a estos cambios, las exigencias también cambiaron para que los colaboradores puedan desempeñarse en su puesto de trabajo. En el período pospandemia el desarrollo de las competencias laborales antes mencionadas abrirán puertas a nuevas modalidades de trabajo que obligarán a generar cambios estructurales en las organizaciones.
- d. Como se mencionó anteriormente las “nuevas” competencias laborales que se están demandando en el mercado laboral de la ciudad de San Pedro Sula, no son nuevas, sino más bien son competencias con las que la mayoría de los colaboradores ya conocía y contaba con ellas, pero debido a los cambios generados en el entorno laboral, social y económico ha sido necesario que estas competencias experimenten un proceso de evolución y adaptación al nuevo ambiente de trabajo.

- e. Las competencias tecnológicas han logrado desarrollarse exponencialmente y se inclinan más a las soluciones de las problemáticas enfrentadas durante la crisis del Covid-19 en el aspecto empresarial. Los colaboradores consideran que son esenciales para la adaptabilidad y la comunicación entre la misma organización y sus empleados, así como con los clientes y proveedores.
- f. El desenvolvimiento de las habilidades blandas (soft skills) generan flexibilidad y mejoran la adaptabilidad de los empleados para manejar la incertidumbre durante la crisis actual. Ayudan a fortalecer el lazo empresarial y el compromiso a la empresa aún fuera del ambiente laboral tradicional.
- g. Se pudo analizar que muchos de los colaboradores que se enfrentaron al teletrabajo presentaron una serie de dificultades ya que la falta de medios, los problemas de energía eléctrica y la inestabilidad de la conexión de internet retrasaron y dificultaron el cumplimiento de sus objetivos por lo cual es necesario que las empresas brinden el equipo, herramientas y todo lo necesario para el desarrollo de sus actividades laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- Ruiz de Vargas, M., Jaraba Barrios, B., & Romero Santiago, L. (16 de Diciembre de 2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el caribe*, págs. 64-91.
- Cañedo, A. P., & Meza, M. (2014). *La Encuesta de Competencias Profesionales. ¿Qué buscan -y no encuentran- las empresas en los profesionistas jóvenes?* Obtenido de CIDAQ: http://cidac.org/esp/uploads/1/encuesta_competencias_profesionales_270214.pdf
- El enfoque de las competencias laborales: historia, d. y. (2011). *PSYKHE*. Obtenido de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/433>
- Ferrer, R. (2020). Pandemia por COVID-19: el mayor reto de la historia del intensivismo. *Medicina Intensiva*, 323-324.
- Gil Flores, J. (2007). Depósito de Investigación Universidad de Sevilla. *Educación*, 83-106. Obtenido de idUS: <https://idus.us.es>
- Guímel Peralta, T. C. (2020). Enfermedad por coronavirus (COVID-19): la pandemia según la evidencia actual. *INNOVARE Revista de Ciencia y Tecnología*.
- Guzmán Duque, A. P., & Abreo Villamizar, C. A. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Fórum Empresarial*, 22(2), 5-30.
- INE, E. (2018). *Información General de San Pedro Sula, Cortés*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística: <https://www.ine.gob.hn/V3/2018/08/21/san-pedro-sula-cortes-2018/#:~:text=Tiene%20una%20extensi%C3%B3n%20territorial%20aproximada,Pedro%20Sula%2C%20Cortes%20es%20501>.
- José Luis Duque Ceballo, M. G. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 250-260.
- La pandemia del desempleo*. (2020). Obtenido de El Heraldo: <https://www.elheraldo.hn/opinion/editorial/1379405-469/la-pandemia-del-desempleo>
- Rueda, M. E. (2018). Competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras de administración de empresas. *Innovaciones Educativas*, 66-80.
- Soriano, R. R. (1981). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México D.F.: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Uriel Pineda Zapata, G. P. (2012). Medición del impacto de las competencias laborales en la productividad de los procesos: caso de una empresa manufacturera. *Innovar Journal*, 37-50.

- Valencia, M. E. (9 de julio de 2005). *Las Competencias Laborales ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?* Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe:
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21209602.pdf>
- Victor Hugo Charría Ortiz, K. V. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las. *Psicología desde el Caribe*, 133-165.
- Víctor Manuel Gallegos Cereceres, N. R. (2017). Impacto de las competencias laborales sobre la satisfacción del empresario. *Latindex*.

ANEXOS

Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)

Somos un grupo de investigación conformado por estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios que está interesado en conocer el impacto de la pandemia Covid 19 en el mundo laboral, específicamente el efecto de la pandemia respecto al desarrollo de competencias laborales necesarias para desempeñar sus actividades laborales durante y pospandemia. La información recuperada será utilizada únicamente con fines educativos para sustentar la investigación.

Datos del Participante

Nombre: _____

Rubro de la empresa: _____

Edad:	Género:	Nivel Organizacional:
18 – 24 años <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Operativo <input type="checkbox"/>
25 – 34 años <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	Gerente de Línea <input type="checkbox"/>
35 – 44 años <input type="checkbox"/>		Gerente Medio <input type="checkbox"/>
45 – 54 años <input type="checkbox"/>		Gerente Directivo <input type="checkbox"/>
Más a 54 años <input type="checkbox"/>		

¿Ha afectado la pandemia su ambiente de trabajo?

- A. Si
- B. No

¿Qué tipo de retos ha enfrentado para continuar realizando sus actividades laborales?

¿Qué nuevas competencias laborales ha necesitado desarrollar para continuar con sus actividades laborales?

¿Cuáles han sido las principales dificultades que ha identificado para continuar realizando sus actividades laborales?

- Uso de la tecnología
- Atención al cliente
- Estrés
- Trabajo en equipo
- Adaptabilidad
- Comunicación
- Otras: _____

¿Qué habilidades persisten ante la nueva situación laboral?

- Adaptación al cambio
- Toma de Decisiones
- Solución de Problemas
- Manejo de Conflictos
- Otros

¿Cómo valora el funcionamiento de las competencias tecnológicas para la realización de sus actividades laborales?

- Nada Importante
- Poco importante
- Indiferente
- Importante
- Muy Importante

¿Qué tipo de competencias tecnológicas ha logrado desarrollar? (puede seleccionar más de una)

- E-commerce
- Atención al cliente online
- Liderazgo en red

__ Creación de contenido

__ Otras: _____

¿Considera que ha logrado desarrollar **la creatividad**?

- A. Sí
- B. No

¿Considera que ha logrado desarrollar la **capacidad de concentración** pese a la crisis actual?

- A. Sí
- B. No

¿Considera que ha logrado desarrollar la **innovación para el desarrollo** de sus actividades laborales?

- A. Sí
- B. No

¿Considera que ha logrado desarrollar la **comunicación efectiva** con los cambios en el clima organizacional debido a la pandemia?

- A. Sí
- B. No

¿Considera que ha logrado desarrollar su **inteligencia emocional**?

- A. Sí
- B. No

¿Cuál ha sido la mayor dificultad que ha enfrentado para la realización de sus actividades laborales?

¿Ha sentido que la falta de competencias laborales durante la pandemia ha puesto en riesgo su trabajo?

- A. Sí
- B. No

Si su respuesta fue si, ¿Qué ha hecho para cubrir esas competencias laborales que le hacen falta?

¿Qué competencias laborales considera que seguirán siendo importante pospandemia?

¿Cree que aún le faltan competencias por desarrollar? Si, es si, ¿cuáles?

- A. Sí ¿Cuáles?
- B. No

¿Trabaja desde casa? (si su respuesta es “No” fin de la encuesta)

- A. Sí
- B. No

¿Cuenta con el equipo necesarios para desarrollar sus actividades laborales adecuadamente?

- A. Si
- B. No

¿Qué ventajas ha identificado del teletrabajo?

¿Qué desventajas ha identificado del teletrabajo?

La encuesta fue aplicada mediante el gestor de encuestas online “Google Forms”.

Link de la encuesta: <https://forms.gle/mBFGn33bTyu5B8xv7>

Guion de Entrevista

Somos un grupo de investigación conformado por estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios que está interesado en conocer el impacto de la pandemia Covid 19 en el mundo laboral, específicamente el efecto de la pandemia respecto al desarrollo de competencias laborales necesarias para desempeñar sus actividades laborales durante y pospandemia. La información recuperada será utilizada únicamente con fines educativos para sustentar la investigación.

Datos del Participante

Nombre: _____

Rubro de la empresa: _____

Edad:	Género:	Nivel Organizacional:
18 – 24 años <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Operativo <input type="checkbox"/>
25 – 34 años <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	Gerente de Línea <input type="checkbox"/>
35 – 44 años <input type="checkbox"/>		Gerente Medio <input type="checkbox"/>
45 – 54 años <input type="checkbox"/>		Gerente Directivo <input type="checkbox"/>
Más a 54 años <input type="checkbox"/>		

1. ¿De qué manera ha afectado la pandemia en su trabajo?
2. ¿Qué tipo de retos ha enfrentado?
3. ¿Qué cosas nuevas ha aprendido en relación con el desarrollo de sus actividades laborales durante el tiempo de crisis?
4. ¿Qué competencias laborales le ha tocado poner más en práctica?
5. ¿Ha sido capacitado durante el tiempo de Covid para poder enfrentar el cambio? ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido?
6. ¿Considera que las “soft skills” o habilidades blandas han tomado más importancia ante la crisis?

7. ¿Qué papel han jugado las competencias tecnológicas en su ambiente laboral?
8. ¿Cuál es la competencia que más le ha costado desarrollar durante la pandemia?
9. ¿Qué opina del teletrabajo?
10. ¿Si ha practicado el teletrabajo, cómo ha sido su experiencia con el teletrabajo durante esta pandemia?
11. ¿Ha cambiado el manejo hacia el personal bajo su cargo? ¿Qué retos ha enfrentado al tener que liderar bajo estas nuevas circunstancias?
12. ¿Qué competencias considera que serán las más demandadas en la ciudad de San Pedro Sula pospandemia?
13. ¿Cómo describiría a un empleado competente para su empresa después del tiempo de la pandemia?

Datos demográficos de la encuesta:

Género de los participantes de la encuesta:

Género

39 respuestas

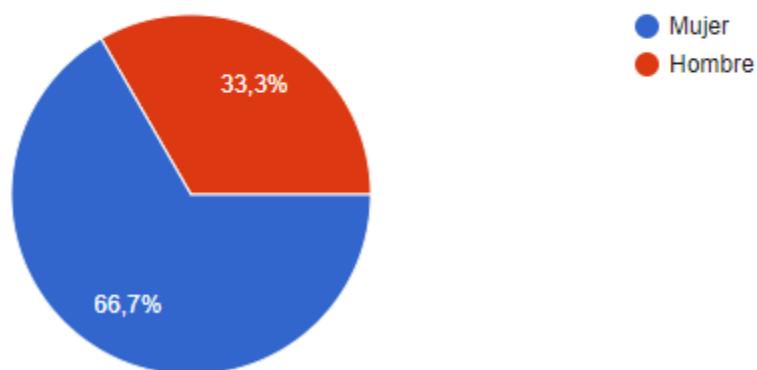


Ilustración XXIII Género de los encuestados.

Edad de los participantes de la encuesta:

Edad

40 respuestas

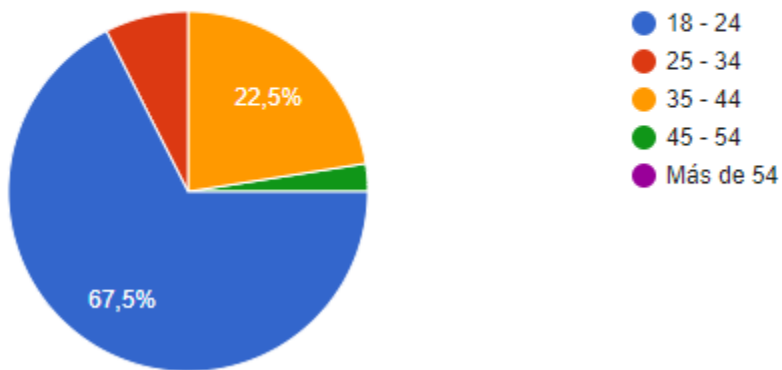


Ilustración XXIV Edad de los encuestados.

Rubro de las empresas donde laboran los encuestados:

Rubro de la Empresa

40 respuestas

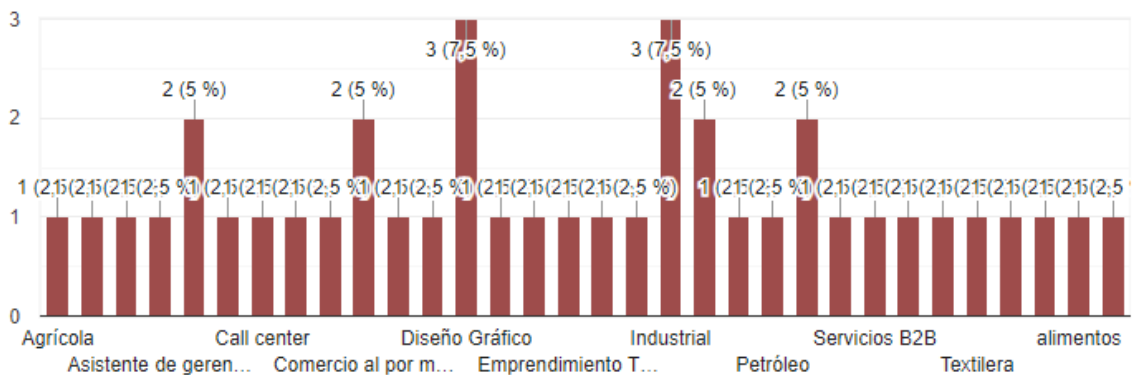


Ilustración XXV Rubro de la empresa donde laboran los encuestados.

Nivel organizacional de los participantes de la encuesta:

Nivel Organizacional

40 respuestas

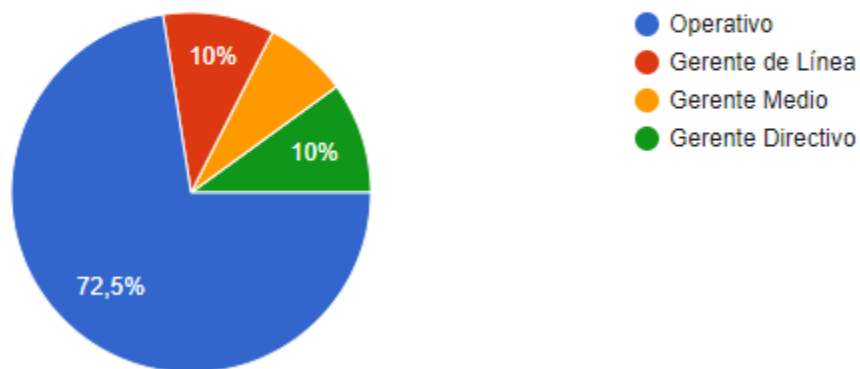


Ilustración XXVI Nivel organizacional de los encuestados.