



CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

TRANSICION AL TELETRABAJO POR COVID-19 EN LA EMPRESA (DIAPA)

SUSTENTADO POR:

LINDA VANESSA CRUZ CRUZ

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TEGUCIGALPA

HONDURAS, C.A

MARZO 2021

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2021

LINDA VANESSA CRUZ CRUZ

Todos los derechos son reservados.

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**TRANSICION AL TELETRABAJO EN TIEMPOS DE COVID19 EN LA EMPRESA
DIAPA.**

AUTOR

LINDA VANESSA CRUZ CRUZ

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, quien siempre me ha dado las fuerzas para superar todos los momentos difíciles que encontré en este largo camino, por ser el autor de mi vida y de mi destino. A mi esposo José Almendares y mis hijas Valery y Ana Paula Almendares Cruz por ser parte esencial en mi vida y por siempre mostrarme su comprensión, y amor, a toda mi familia y amigos por alentarme a no renunciar a mis sueños.

Linda Vanessa Cruz Cruz

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por la oportunidad de culminar con éxito esta etapa de mi vida, en la que él ha sido mi respaldo permanente proveedor de toda sabiduría y entendimiento que me permitieron culminar con éxito esta etapa. A mis hijas, Ana Paula y Valery Almendares Cruz, quienes son mi inspiración para dar siempre lo mejor de mí y ser mejor persona cada día, a mi mamá Ruth Areli Cruz, a mis hermanos Geovanny, Carolina, Javier, Carlos Wendollyn y Katherine Cruz por siempre creer en mí y estar a mi lado. A mi esposo José Almendares, quien ha diario me brinda su apoyo incondicional, me ayuda a crecer como persona y como profesional, me aconseja y me alienta en todo momento. A mis amigos Nelson Urrutia, Mario Ardon, Vanessa Murillo y Lillian Corrales quienes, con su paciencia, palabras de ánimo y consejos me hacen un mejor ser humano. Agradezco a nuestra asesora a la doctora Silvia Vallejo por sus consejos y guía. Finalmente, agradezco a mis amigos y compañeros Jenny Méndez, Omar Medina, Iris Mejía por su apoyo, compromiso y excelencia a lo largo de esta experiencia.

A todos ¡Muchas Gracias!

ÍNDICE DE CONTENIDO

Introducción	6
CAPÍTULO I	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2 Antecedentes Del Problema	13
1.3 Definición del Problema	15
1.3.1 Definición del Problema	15
1.3.2 Formulación Del Problema	16
Preguntas De Investigación.....	17
1.4. Objetivos De La Investigación.....	18
1.1 Objetivo General	18
1.2 Objetivos Específicos.....	18
1.5 Justificación De La Investigación	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2. MARCO TEÓRICO.	20
2.1 Análisis de la situación actual	21
2.1.1 El Teletrabajo es:	21
2.1.2 Definiciones del Teletrabajo:	21
2.3 Teorías que sustenta la investigación:.....	38
2.3.1 La Teoría ERG.....	38
2.3.1 La empatía, la división de trabajo y la competencia libre.	40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	41

3. Metodología.....	41
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	41
3.1.1. Enfoque de investigación.....	41
3.1.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	42
3.1.3 Población y muestra.....	47
3.1.5. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	49
Unidad de análisis y respuestas.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	81
Variables De Investigación.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>¿Cuenta con un plan de trabajo por su jefe directo por la pandemia del Covid-19?</i>	45
Tabla 2: <i>¿Porque razón es ahora un teletrabajador?</i>	47
Tabla 3: <i>¿Por ser un teletrabajador ha disminuido su salario mensual?</i>	49
Tabla 4: <i>¿La empresa les ha brindado los recursos y herramientas necesarios desde que es un teletrabajador?</i>	51
Tabla 5: <i>¿Desempeña más eficiente sus actividades desde que teletrabaja</i>	52
Tabla 6: <i>¿Cree usted que realiza mejor su trabajo desde la oficina?</i>	54
Tabla 7: <i>¿Cuándo teletrabaja logra hacer más de lo estipulado para su cargo</i>	55
Tabla 8: <i>¿Se excede en su jornada laboral para cumplir sus metas estipuladas??</i>	56
Tabla 9: <i>¿Se encuentra usted más satisfecho con su teletrabajo desde que es un teletrabajador?</i>	58
Tabla 10: <i>¿Ha tenido seguimiento y retroalimentación por parte de su jefe directo</i>	60
Tabla 11: Cronograma.....	64

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: <i>¿Cuenta con un plan de trabajo por su jefe directo por la pandemia del Covid-19?</i>	46
Grafico 2: <i>¿Porque razón es ahora un teletrabajador?</i>	48
Grafico 3: <i>¿Por ser un teletrabajador ha disminuido su salario mensual?</i>	50
Grafico 4: <i>¿La empresa les ha brindado los recursos y herramientas necesarios desde que es un teletrabajador?</i>	51
Grafico 5: <i>¿Desempeña más eficiente sus actividades desde que teletrabaja?</i>	53
Grafico 6: <i>¿Cree usted que realiza mejor su trabajo desde la oficina?</i>	54
Grafico 7: <i>¿Cuándo teletrabaja logra hacer más de lo estipulado para su cargo?</i>	55
Grafico 8: <i>¿Se excede en su jornada laboral para cumplir sus metas estipuladas??</i>	57
Grafico 9 <i>¿: Se encuentra usted más satisfecho con su teletrabajo desde que es un teletrabajador?</i>	59
Grafico 10: <i>¿Ha tenido seguimiento y retroalimentación por parte de su jefe directo?</i>	60

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente estudio se centra en la transición al teletrabajo en Diapa debido al COVID -19 inicialmente se establece el planteamiento del problema; y, se determina como objetivo determinar la problemática que han enfrentado los empleados por la transición al teletrabajo. Posteriormente se hace una investigación iniciando con un análisis de la situación actual y se establece la teoría de ERG, de Adelfer Maslow para sustentar la investigación con base y fundamentos científicos. La metodología es con un enfoque mixto y un método no experimental; el estudio es exploratorio y con diseño transversal. La población consta de 149 personas en la empresa DIAPA; por ello, se ha tomado una muestra de 108. Mediante dos instrumentos de investigación la encuesta y la entrevista a cinco gerentes ejecutivos. Se entregan los resultados con tablas, gráficos y análisis; así, de las entrevistas a profundidad realizadas.

Palabras clave: Teletrabajo, Beneficios, Riesgos, Satisfacción Laboral, Desempeño laboral, Cumplimiento de Metas, eficiencia

Introducción

La organización es una empresa que nunca puede lograr sus objetivos por sí sola porque todavía necesita empleados para ayudarla a lograr sus objetivos.

Este trabajo de investigación muestra como se hizo la transición al teletrabajo como alternativa del trabajo presencial a raíz de la pandemia Covid-19 en nuestro país.

Con la modalidad del teletrabajo es adecuada para mujeres jefas de hogar, personas con competencias diversas y para quienes necesitan o quieren trabajar desde casa y es una forma versátil de trabajar. Una asociación laboral que asume los problemas y desafíos de los empleados.

Tras el inicio de la crisis global de Covid-19 en marzo de 2020, se ha formalizado el teletrabajo.

El objetivo de esta investigación es determinar la problemática que ha enfrentado los empleados en Diapa con la transición del trabajo presencial al teletrabajo ocasionado por el Covid-19.

Este tema investigación se eligió debido a la aparición del Covid-19, y en la empresa que se está estudiando tomo la decisión de hacer teletrabajo para todos sus empleados y salvaguardar la salud de los mismos, siempre con complicaciones que día a día hay que superar con esta nueva forma de trabajar.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. 2 Antecedentes Del Problema

Dr. Ghebreyesus (2020) menciona: “que la pandemia y cuarentena llegaron para crear conciencia en cada persona, en los diferentes países del mundo; trabajando juntos y encontrando soluciones para poder salvar vidas” (p.4).

La pandemia del SARS-CoV-2, mejor conocido como COVID-19, ha causado una de las crisis sanitarias a nivel mundial, que conlleva un gran reto para todos los países. El virus apareció en Asia a finales del año 2019 y ha llegado a todos los continentes del mundo.

El contagio de este virus ha causado pérdidas en los diferentes aspectos: humanos, sociales, desempleo, económicos y educativos. Dichos casos de contagio y muerte aumentan diariamente en mucho en todos los países, siendo afectados unos más que otros por su alta población, el alto índice de pobreza y recesión económica y Honduras no es la diferencia con el alto índice de desempleo y pobreza.

Que en el sector privado del país Honduras los primeros 5 meses, únicamente estuvo activo operando el 20% porque el gobierno aplicó un toque de queda, esto restringía la movilización y evitaba la aglomeración de personas en los diversos lugares del país. (Salvatierra ,2020 P.25.)

Honduras en estos momentos se encuentra batallando contra el problema ante la propagación del COVID-19, realizando pruebas y brindando tratamiento a los pacientes contagiados. Dedicándose a rastrear a las personas que son posibles focos de contagio, limitando actividades, reuniones sociales y obligando a la población a mantener el distanciamiento social y la circulación por dígitos los fines de semana en 4 departamentos Santa Barbara, Cortes, Atlántida y Yoro donde los contagios por Covid-19 han aumentado de una forma alarmante.

El Covid-19 ha causado un gran decaimiento en la economía de Honduras, causando innumerables pérdidas no solo en materia económica, sino que, también aumentando la tasa de desempleo, debido a que muchas empresas se han visto obligadas a cerrar sus negocios y realizar recorte de personal para poder mantenerse a flote ante tal crisis, siendo el más afectado el sector privado.

Todos deben de ser sensibles a la situación actual que se está viviendo, hay mezclas de emociones y pensamientos, que pueden dar una transición a preocupaciones y muchísima ansiedad, esto quita energía y afecta el ritmo de trabajo en los empleados. (Rivera ,2020 p. 53)

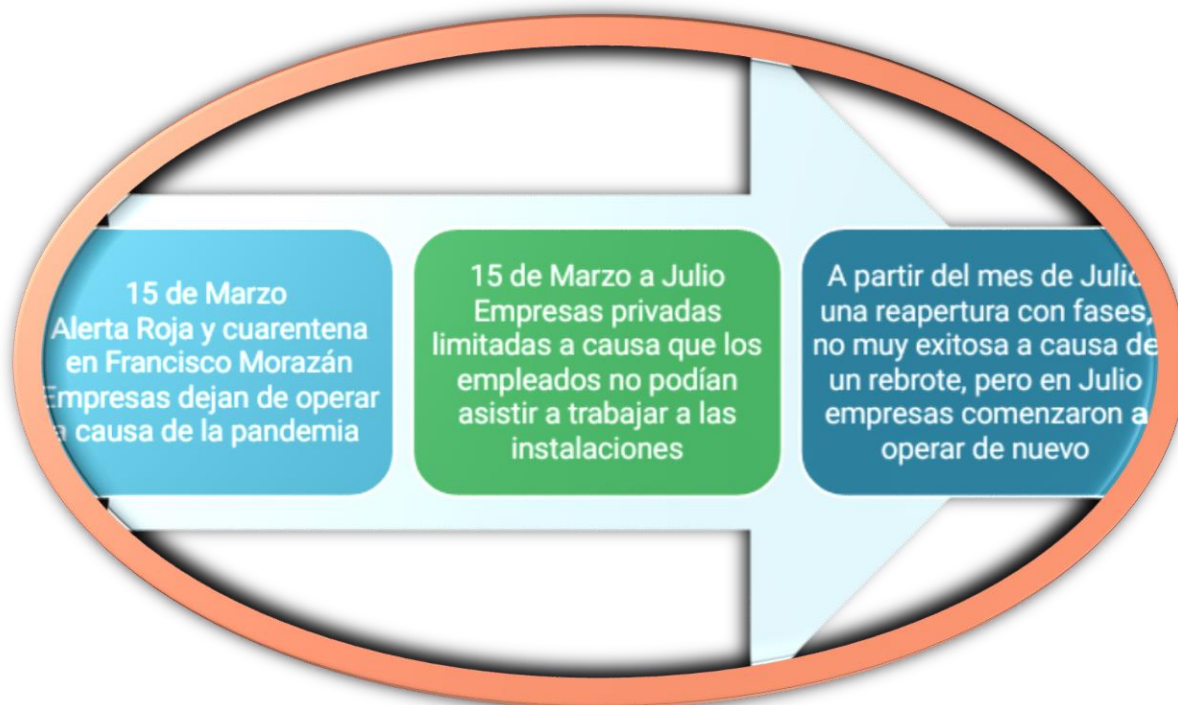


Figura desarrollo del COVID 19 en Honduras.

Fuente: (Despacho de comunicaciones presidencial, 2020)

1.3 Definición del Problema

1.3.1 Definición del Problema

Se observa que con la nueva modalidad virtual por la pandemia de Covid-19 en diferentes sectores del país como ejemplo la educación, atención al cliente, etc., y el trabajo en el país es el más afectado por el aumento de la tasa de desempleo. Y un porcentaje de empleados ha adquirido la nueva modalidad del teletrabajo. En la empresa privada DIAPA las decisiones se tomaron y se iniciaron sin una revisión previa de la situación de cada empleado, para poder salvaguardar su salud lo que se sumó al estrés de los empleados ya que las cifras de despidos durante la pandemia son alarmantes siendo informados en las noticias diarias.

La implementación de la modalidad del teletrabajo dará como resultado una supervivencia para el empleado como para la empresa a largo plazo ya que el Covid-19 llegó para quedarse.

Las autoridades de la empresa DIAPA no estaba preparada para la pandemia del COVID - 19 por dicho motivo no capacitaron a sus empleados en especial de los problemas actuales que se está provocando la modalidad del teletrabajo ya que las empresas en mundo no sabían cómo reaccionar a la pandemia del COVID -19.

Para lograr una mayor eficiencia, se deben tomar medidas con consecuencias a corto plazo y la empresa debe garantizar el bienestar de sus trabajadores; porque es claro que la tensión, el cansancio y la falta de recursos han impactado a los empleados de dicha empresa, esto ha generado baja productividad en sus respectivos trabajos.

1.3.2 Formulación Del Problema

La falta de preparación por la pandemia del Covid-19 de todas las empresas públicas y privadas a la transición al teletrabajo. En los empleados podría traer consecuencias de estancamiento, falta de crecimiento, falta de productividad y hasta salir del mercado como consecuencia para la empresa DIAPA. ya que actualmente es una de las distribuidoras más grandes de Honduras y se ha posicionado entre las mejores distribuidoras por sus empleados

Un ambiente del teletrabajo pesado, incomodo y lleno de estrés donde los empleados están insatisfechos por el trato de la gerencia respecto a la indiferencia y falta de acción para atacar los problemas desatados por el teletrabajo por la pandemia COVID -19.

Esto tendrá como resultado la desmotivación, falta de creatividad, cero proactividad y lento manejo ante los conflictos que presente la empresa durante la crisis del COVID- 19.

Las metas a cumplir a corto y largo plazo, se retrasarían y estancarían, ya que el motor de la empresa, que son los trabajadores, no se envía al teletrabajo, y quienes hacen esta nueva modalidad de trabajo no están capacitados o tienen pocos recursos. para desarrollo de su trabajo diario ocasional, estrés en algunos casos.

Es necesario desarrollar programas de formación en teletrabajo y prestar los servicios necesarios para minimizar la tensión, el cansancio físico e intelectual de los empleados de DIAPA.

Teniendo en cuenta una buena coordinación entre trabajadores y autoridades donde existe un consenso generalizado sobre cómo realizar el teletrabajo y la inspección permanente de cada departamento, ya que el fracaso de las empresas muchas veces no está en la fase de teletrabajo o del trabajo que se está realizando, sino en el descuido de las gerencias

Preguntas De Investigación

1. ¿Se ha realizado una transición adecuada a la nueva forma de trabajo durante el Covid- 19 a los empleados en Diapa?
2. ¿Se le ha brindado las herramientas necesarias para el teletrabajo a los empleados de Diapa?
3. ¿Se han obtenido los resultados esperados respecto al cumplimiento de metas durante la pandemia a los empleados en Diapa?
4. ¿cómo ha cambiado la carga de trabajo presencial versus el teletrabajo por el Covid-19 en los empleados en Diapa?

5. ¿Se le ha excedido en sus horas laborales en la nueva forma de trabajar a los empleados en Diapa?

1.4. Objetivos De La Investigación

1.1 Objetivo General

Determinar la problemática que ha enfrentado los empleados de la empresa Diapa en la transición del trabajo presencial al teletrabajo debido al Covid-19.

1.2 Objetivos Específicos

1. Conocer el desempeño laboral en la empresa privada DIAPA a consecuencia del teletrabajo.
2. Determinar los principales problemas que han afectado a los empleados por realizar el teletrabajo en la empresa privada DIAPA.
3. Determinar las distintas formas del manejo del personal para continuar trabajando durante la pandemia del Covid-19
4. Identificar el logro de cumplimiento de metas en la empresa privada DIAPA durante la pandemia del Covid-19.

1.5 Justificación De La Investigación

Hernández (2014) menciona:” Que una investigación debe ser justificada con ciertas variables que respaldarán el por qué este tema es de notoria importancia para Honduras y en especial para las empresas” (p.35.).

Se desglosarán estas variables a continuación:

- i. Conveniencia.
- ii. Relevancia Social.
- iii. Implicaciones Prácticas.
- iv. Valor Teórico.
- v. Utilidad De La Metodología.

Conveniencia: Este tema de investigación permitiría a la empresa DIAPA a lograr un identificar sus principales debilidades para que los empleados puedan desarrollar su teletrabajo en un mejor ambiente, para poder mejorar todas las dificultades que actualmente están pasando por esta nueva forma de trabajo.

Relevancia social: El estudio abre puertas para una mejor gestión de la oportunidad que brinda la empresa DIAPA a sus empleados con el teletrabajo, manteniendo negocios efectivos e impulsando la visión que desarrolla esa empresa para cada colaborador, manteniendo ante todo el bienestar de cada persona que es parte de la organización.

Implicaciones Prácticas: Contribuye a una mejora individual como empresas y también una nueva cultura de trabajo que no se ha visto anteriormente en DIAPA. Y que podemos observar que no fue la mejor decisión ya que los rendimientos y reducción de salarios se han hecho a los empleados.

Valor teórico: La investigación sobre la transición al teletrabajo en la empresa privada DIAPA ayudará a obtener todos los beneficios de tener empleados comprometidos con la empresa y satisfechos con la importancia que se le da a cada uno de ellos.

Utilidad de la metodología: Incluirá detalles estadísticos en la investigación de la transición al teletrabajo por Covid-19, lo que ayudará a brindar un mejor soporte y cuidado previo del teletrabajo, así como a conocer cómo se encuentran los trabajadores con esta nueva modalidad que ha sacudido la empresa y sus empleados.

En toda organización, es un problema fundamental que la gerencia debe tener una buena gestión de los puestos de trabajo de sus empleados, también debe tener en cuenta los diversos tipos de trabajo que se han introducido durante la pandemia del Covid -19 como lo es nuestra investigación de la transición al teletrabajo.

Conocer las razones del por qué ciertos empleados han cambiado su ritmo de trabajo desde que inicio la cuarentena, la empresa debe conocer si sus empleados sufren de crisis de ansiedad, depresión y los porcentajes han aumentado muchísimo más desde marzo del 2020.

En la investigación se generará información útil e importante para todo gerente, jefe o empleado de la empresa privada DIAPA que se puedan conocer las estrategias utilizadas para atacar problemas que surgió en la cuarentena, para así crear planes de acción que ayuden a la mejoría y posicionamiento de toda empresa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO.

El marco teórico es para poder integrar el tema de investigación que se está abordando con las teorías de sustento, los diversos enfoques que existen en el tema de investigación.

Tamayo (2012) afirma:” Que en el marco teórico se habla sobre la descripción del problema existente, se relacionan la teoría y la investigación” (p.28.).

Herrera L (2012) menciona: “Que el marco teórico es la síntesis conceptual que sirve de fundamento científico al objeto de estudio. Debe ser pertinente al problema, actualizado, sólidamente argumentado, estructurado, tener coherencia interna y externa clasificada” (p. 8).

2.1 Análisis de la situación actual

2.1.1 El Teletrabajo es:

Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina, b) La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del teletrabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial.

Las actividades profesionales en el teletrabajo, implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

2.1.2 Definiciones del Teletrabajo:

Agudo (2014) “Afirma las siguientes definiciones del teletrabajo” (p.14).

AUTOR	DEFINICIÓN
(Barba, 2001)	"Modalidad de trabajo que se desarrolla a distancia del lugar convencional, utilizando para la comunicación con éste y/o con los clientes/usuarios las Tecnologías de la Información".
(Pérez, Sánchez & de Luis, 2002)	"El teletrabajo es una forma alternativa de organizar el trabajo que integra dos fuentes de ventaja competitiva: los Recursos Humanos y la Nueva Información y Tecnologías de Telecomunicación".
(Martínez et al., 2006)	"El teletrabajo es la organización del trabajo mediante el uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones para posibilitar que los empleados y directivos puedan desempeñar su actividad laboral a distancia."
(Mañas et al., 2012)	"El Teletrabajo es una forma de realizar un trabajo o una profesión fuera del centro de trabajo habitual, utilizando para su ejercicio herramientas informáticas y telemáticas: no es una especialidad profesional, ni una actividad en sí misma, sino un método que permite realizar un trabajo"
(Belzunegui & Erro, 2014)	"Nueva Forma de organización del trabajo cuya novedad radica en que la prestación se realiza <i>online</i> desde diferentes lugares fuera del entorno físico de la empresa, con la ayuda de las nuevas tecnologías de la comunicación".

2.1.2.1 Características del teletrabajo:

- A) Horarios flexibles o extensos de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados.
- B) Trabajo desde cualquier lugar
- C) Uso de dispositivos propios para la realización del teletrabajo.
- D) Evaluaciones por resultados.
- E) Reuniones virtuales con participaciones ilimitadas.
- F) Dependencia de internet.

2.1.2.2 Características del teletrabajo:

- G) Horarios flexibles o extensos de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados.
- H) Trabajo desde cualquier lugar
- I) Uso de dispositivos propios para la realización del teletrabajo.
- J) Evaluaciones por resultados.
- K) Reuniones virtuales con participaciones ilimitadas.
- L) Dependencia de internet.

2.1.2.3 Tipos de teletrabajo:

- A) Autónomo: en el cual se utiliza el propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar la actividad profesional, en este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y solo acuden a la oficina en algunas ocasiones.
- B) Móvil: es en el cual los trabajadores no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las tecnologías de la información y la comunicación en dispositivos móviles.
- C) Suplementario: en el cual los teletrabajadores laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

2.1.2.4 Beneficios para los teletrabajadores.

“Mejora en la economía: Eliminar los desplazamientos representa un ahorro del dinero destinado para transporte, así mismo se refleja un alivio en los gastos de vestuario y alimentación” (Rodríguez ,2007, p.7.).

Para Smith, la mayor conciliación entre la vida laboral y la vida familiar: la flexibilidad horaria y el ahorro de tiempo que se logra al disminuir los desplazamientos permiten gestionar el itinerario de trabajo acorde a la necesidad y los horarios del resto de los miembros de la familia, particularmente con los hijos.

Mayor autonomía: pasar de controles directos, físicos y restrictivos a una metodología de evaluación por objetivos permite que sea el teletrabajador quien escoja la forma más conveniente del teletrabajo de acuerdo a sus necesidades y capacidades en las que puede ejecutar las tareas asignadas.

2.1.2.5 Riesgos y barreras del teletrabajo para empleados y las empresas.

Para los empleados la sobre carga laboral ocurre cuando un empleado presenta exceso en las responsabilidades o requerimientos que pueden ser cumplidas dentro de la jornada laboral afectando negativamente aspectos físicos del individuo.

Alcayaga (2016). Afirma: “Que la sobrecarga puede ser cualitativa, exigiendo tareas que superan las capacidades de la persona, o cuantitativa, imponiendo cantidades de trabajo mayores de las que el individuo puede manejar” (p.17.).

En cambio, para las empresas las inversiones en tecnología es una de las grandes barreras que las entidades deben superar para la exitosa adaptación del teletrabajo. Son los costos iniciales que pueden significar una gran inversión para las organizaciones con las herramientas tecnológicas, los equipos y la infraestructura necesaria para sustentar las

conexiones remotas, el almacenamiento de información para la oportuna y efectiva sustentación del trabajo a distancia.

2.1.2.6 El factor tecnológico

No hace falta ahondar mucho en la relación entre el teletrabajo y las tecnologías, particularmente las TIC (tecnologías de información y la comunicación). Está claro que la aparición y la adaptación de las nuevas tecnologías al entorno laboral y en general a los modelos productivos es en parte la razón de ser del teletrabajo en sí mismo. Sin embargo, resulta oportuno descartar algunas consideraciones que el concepto del teletrabajo puede implicar en las distintas organizaciones de cara al factor tecnológico.

Entonces al igual que las profesiones en las cuales el factor tecnológico está presente, el teletrabajo atrae a las nuevas generaciones y permite a las organizaciones captar nuevos talentos que posiblemente de otro modo no lo harían. Así mismo la flexibilidad que el teletrabajo supone contribuye a la retención de dicho talento y al potenciamiento de la competitividad.

2.2 Generalidades de Diapa

2.2.1 Historia de la empresa privada Diapa:

fue fundada en el año 1966 en la ciudad de San Pedro Sula por la señora María de Vinelli se inicia operaciones comercializando productos de la marca Ducal. 1972 año en que se abren las oficinas de Diapa en Tegucigalpa, ampliando la cobertura de clientes dichas oficinas pasan a convertirse en la principal sucursal.

1989 año en que se inicia con la sistematización de inventarios, costos cuentas corrientes contabilidad. Ampliando sus operaciones en el canal de detalle con las primeras 12 rutas que le ayudarían a incrementar su distribución de mercado, para 6 años después construir las más grandes bodegas de almacenamiento para sus productos de reconocidas marcas entre ellas S.C. Johnson, Mondelez, Kellogg, P&G, Maseca, Red Bull etc.

Con grandes proveedores en 1996 año que se inició la división de Food Service y 5 años después se amplía la distribución para el canal de detalle con la inauguración del centro de distribución para la zona norte.

La implementa la aplicación SAP, potente software que responde a las necesidades de Diapa y WSM que es una aplicación para controlar el movimiento y el almacenamiento de inventarios con la gran aceptación en el mercado hondureño Diapa decide implementar en el 2009 la terciarización del servicio de entrega en el canal mayorista a nivel nacional brindando así un mejor servicio y una respuesta inmediata a las necesidades del consumidor.

2.2.1.1 Productos que ofrece Diapa

Diapa es una empresa de consumo masivo con 50 años de experiencia pone a disposición de Honduras todos sus reconocidas marcas y productos con más de 35 proveedores entre ellos:

A) S.C. Johnson (insecticidas, ambientales, cuidados de la limpieza, cuidados del calzado, almacenaje con sus marcas mundiales Raid, Mr. Musculo, Glade, Kiwi, Ziploc, Pato, Pledge, Off).

- B) Mondelez (galletas, chicles, dulces, papas, bebidas en polvo con sus marcas mundiales Oreo, Tang, Tride, Bobbaloo, halls, Pringles)
- C) Kellogg (cereales nutritivos)
- D) Procter & Gambo (Cuidado del cabello, cuidado para dientes, cuidado de la ropa con sus reconocidas marcas, Oral B, Tride, Gain, Pantene, Head & Shoulders)
- E) Milex (leches en polvo)
- F) Demasa (harina de maíz Maseca y snacks).
- G) Red Bull (Bebidas energizantes)
- H) 3 M
- I) Jumex (Jugos naturales)
- J) Eterna (pastes)
- K) Fisher- Price (juguetes)
- L) Vinagres don Julio
- M) Arroz emperatriz
- N) Hawaiian Tropic (protectores solares)
- O) Gel antimaterial y mascarillas
- P) Candados Fanal

2.2.2 Misión

Seguir con el liderazgo absoluto en distribución y comercialización de productos de consumo masivo y que nuestros clientes nos sigan reconociendo como su principal proveedor, ofreciéndoles el mejor servicio y adoptándoles estrategias de negocio para un incremento sostenido.

2.2.3 *Visión*

Generar un crecimiento dinámico y rentable a largo plazo, enfocándonos en el desarrollo de marcas líderes. Proveer a nuestros clientes un servicio de calidad superior, utilizando los sistemas más eficientes.

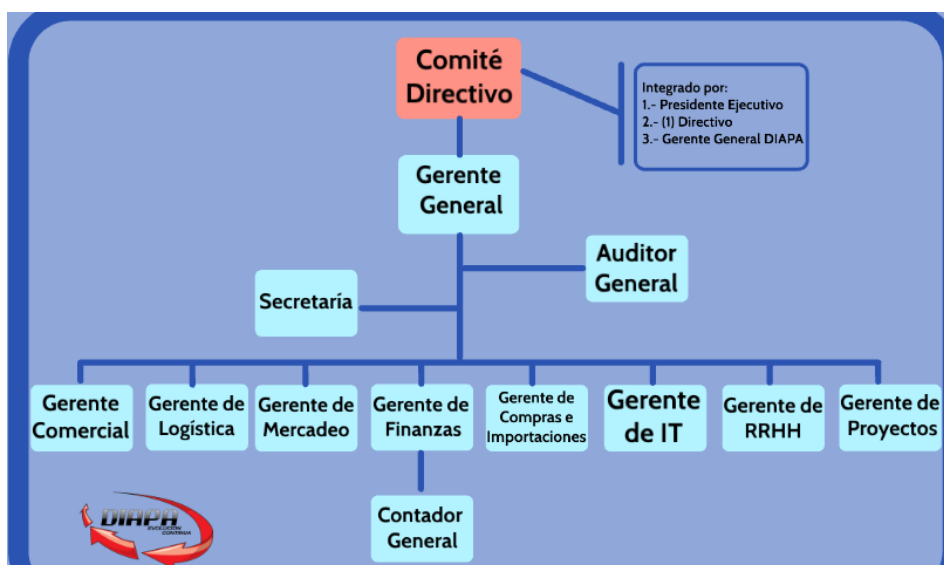
2.2.4 *Organización*

Dentro de la Distribuidora de Productos Alimenticios (DIAPA) la dirección general está a cargo del licenciado Pablo Mastahinich, y un comité directivo.

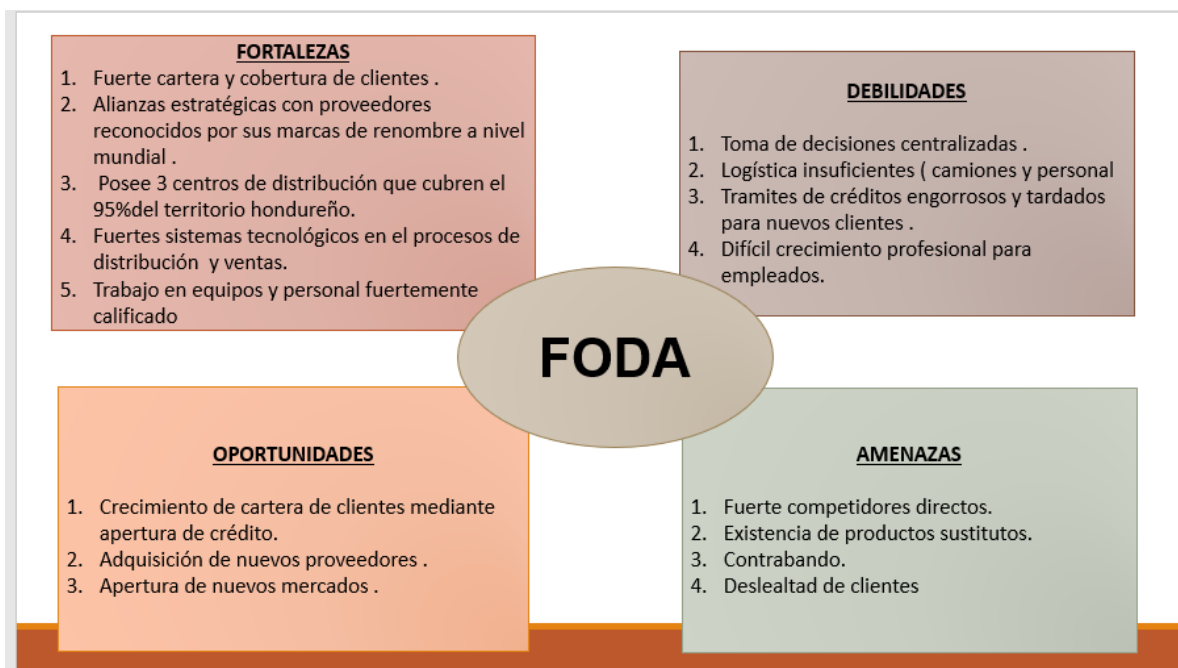
2.2.5 *Tipos de departamentalización en Diapa*

El tipo de departamentalización que utilizan es por funciones porque la empresa se divide en diferentes departamentos en el que todos tienen funciones diferentes, pero que todos trabajan bajo un mismo fin la distribución de productos masivos.

2.2.6 *Organigrama*



2.2.7 *Análisis Foda de Diapa*



Fuente: propia

2.2.8 *Análisis de las 5 fuerzas*

Para las empresas privadas este es un factor muy importante, se centra el estudio de los clientes potenciales, la competencia, los intermediarios y los proveedores, lo que ayuda a estas empresas a definir las posibles estrategias para poder competir en el mercado y de este modo puedan mantenerse y salir de cada situación como lo que está sucediendo en la actualidad o durante este tiempo de pandemia.

Las empresas en estos tiempos deben implementar una estrategia creadora de valor, que permita generar y mantener una ventaja competitiva que las diferencie de su competencia y que esta última no pueda imitarla con facilidad.

“Además debe ser factible alcanzar una rentabilidad sostenible en el tiempo de pandemia y defenderse contra las fuerzas competitivas. Para la realización de este análisis se utiliza la herramienta de gestión de las 5 fuerzas de” (Michael Porter, 1979, p. 31).

Cada una de estas cinco fuerzas que se detallan a continuación afecta la capacidad de la empresa privada Diapa para competir en un mercado concreto, y el poder combinado de todas ellas lo que determina la posibilidad que tiene la empresa de obtener un alto rendimiento con su actividad.

1. El poder del cliente.
2. El poder el proveedor.
3. Los nuevos competidores entrantes.
4. La amenaza que generan los productos sustitutos.
5. La naturaleza de la rivalidad.



Figura Rivalidad competitiva

Fuente: (David, 2003)

La utilidad de esta herramienta de gestión, es que las empresas privadas puedan analizar y medir sus recursos frente a estas cinco fuerzas. A partir de ahí, estarán en condiciones óptimas para establecer y planificar estrategias que potencien sus oportunidad o fortalezas para hacer frente a las amenazas y debilidades en tiempos de pandemia.

La implicación de cada factor de incidencia se describe así; como se indica en las cinco fuerzas de Porter, para poder ampliar esta información y estar acorde a lo que implica las estrategias que están en tendencia; creando canales que les permita estar a nivel de las exigencias cambiantes de los empleados clientes;

1. Poder de negociación de los clientes.

Porter considera que cuanto más se organicen los consumidores, más exigencias y condiciones impondrán en la relación de calidad o servicios, por tanto, la empresa privada deberá contar con un margen y el mercado será entonces menos atractivo. Además, el cliente tiene la potestad de elegir cualquier otro servicio o producto de la competencia, esta situación

se hace más visible si existen varios proveedores potenciales.



Figura 4.6: Diversas estrategias

Fuente: (López, 2016)

2. Poder de negociación de los proveedores.

Cuando los proveedores cuentan con mucha organización dentro de su sector, recursos relevantes y condiciones sobre precios y tamaños de los pedidos, es cuando hacen un mercado más atractivo. Aquí medimos lo fácil que es para nuestros proveedores variar precios, plazos de entrega, formas de pago o incluso cambiar el estándar de calidad. Cuanta menor base de proveedores, menor poder de negociación tendremos.

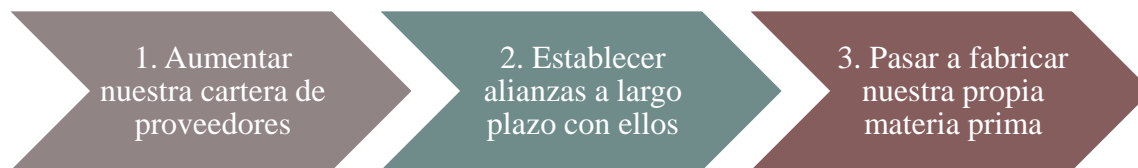


Figura 4.7 Estrategias para no depender de un solo proveedor

Fuente: (PORTER)

3. Amenaza de nuevos competidores entrantes.

Si las barreras de entrada a la industria no son muy accesibles, entonces, no es atractiva. La amenaza está en que pueden llegar otras empresas con los mismos productos y nuevos recursos que se adueñen de esa parte del mercado. En este sentido las barreras más importantes para preservar nuestra cuota de mercado son:

Economía de escalas: las grandes empresas privadas logran niveles de producción mucho mayor que las más pequeñas y esto trae como consecuencia una reducción en los costos.

Economía de escalas

<p>1. Diferenciación</p> 	<p>5. Identificación de marca</p> 
<p>2. Inversión de capital</p> 	<p>6. Diferenciación del producto</p> 
<p>3. Acceso a los canales de distribución para que el cliente puede consumir el producto final</p>	<p>7. Experiencia acumulada</p>

 <p>PRODUCTOR MAYORISTA MINORISTA CONSUMIDOR</p>	
<p>4. Barreras legales como todo tipo de normativas marcadas de carácter obligatorio que varían en cada país</p> 	<p>8. Movimientos de organizaciones ya sentadas</p> 

Fuente: (Thompson, 2008)

Para hacer frente a estas amenazas podemos:

- Mejorar/aumentar los canales de venta.
- Aumentar la inversión en marketing y publicidad.
- Incrementar la calidad del producto o reducir su precio.
- Proporcionar nuevos servicios/características como valor añadido a nuestro cliente.

9. Amenaza de nuevos productos sustitutos.

Un mercado o segmento no será atractivo si hay productos sustitutos o cuando son más avanzados tecnológicamente o presentan precios más bajos. Estos productos y/o servicios suponen una amenaza porque suelen establecer un límite al precio que se puede cobrar un

producto, se debe estar siempre atentos a las novedades de nuestro sector y a la influencia que dichas novedades pueden tener sobre nuestra organización.

Para cambiarlo se propone algunas estrategias:

- Mejorar los canales de venta.
- Aumentar la inversión de marketing.
- Incrementar la calidad del producto o reducir su costo.
- Diversificar la producción hacia posibles productos sustitutos.

10. Rivalidad entre los competidores.

Este factor es el resultado de las cuatro anteriores y es el que proporciona a la organización la información necesaria para el establecimiento de sus estrategias de posicionamiento en el mercado. Cada competidor establece las estrategias con las que destacar sobre los demás. De tal modo, que en una fuerte rivalidad se traduce en muchas estrategias.

La rivalidad aumenta si los competidores son muchos, están muy bien posicionados o tienen costos fijos, entre otros factores. En este caso se trata de mercados poco atractivos.

2.2.9 *Desempeño laboral de los teletrabajadores en Diapa.*

Las evaluaciones de desempeño laboral es un análisis del trabajo realizado por los jefes a los trabajadores para revisión de alcances de los objetivos o no. Que establece la empresa sin embargo a muchos jefes se les complica evaluar al empleado en el teletrabajo por el distanciamiento y sin la supervisión directa que normalmente se realiza.

En Diapa el desempeño de los empleados teletrabajadores no fue el esperado ya que no existió un compromiso al 100% de los empleados con la empresa. En algunas áreas como compras, recursos humanos y mercadeo no alcanzaron los objetivos establecidos sin embargo en las áreas de ventas, logística y finanzas fue un éxito ya que los teletrabajadores de estas áreas si lograron alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

Artículo 2: Prohibiciones específicas

- A) Se suspenden las labores en el sector público y privado durante el tiempo de excepción.
- B) Se prohíben eventos de todo tipo y número de personas.
- C) Suspensión de funcionamiento del transporte público.
- D) Se ordena la suspensión de celebraciones religiosa presenciales.
- E) Se prohíbe el funcionamiento de los negocios incluyendo centros comerciales.
- F) Y se ordena el cierre de todas las fronteras terrestres, marítimas en el territorio nacional.

Con estas disposiciones tomadas por el Gobierno de la Republica de Honduras, Diapa decidió hacer la transición al teletrabajo acatando las obligaciones del gobierno por la suspensión del transporte público, y el toque de queda absoluto. De la población total de Diapa solo un 55% de empleados pasaron hacer teletrabajadores por diversos motivos:

- A) Empleados con computadoras Portátiles
- B) Mujeres embarazadas
- C) Empleados de la tercera edad
- D) Empleados con enfermedades preexistentes.
- E) Por afinidad con la gerencia.

2.2.10 Modalidades de trabajo en Diapa por Covid -19

- A) Teletrabajo a tiempo completo: empleados que por varios factores han sido enviados a hacer teletrabajo desde sus casas por Covid-19. Con un índice del 25% del total de la población.

- B) Teletrabajo rotado: empleados que 2 días hacen trabajo presencial y 3 días realizan teletrabajo por Covid-19. Con un índice del 30% del total de la población.
- C) Trabajo presencial: empleados que siguen laborando de manera normal a pesar de la pandemia del Covid-19. Con un índice del 45% del total de la población

2.3 Teorías que sustenta la investigación:

En la presente investigación se incluye un panorama sobre las diferentes teorías de sustento que se enfocan a al trabajo y la gran importancia que tiene para que una empresa pueda desarrollarse y crecer de forma adecuada, la motivación y el trabajo es muy importante que toda empresa la tenga incluida, por lo que se citarán los siguientes autores:

2.3.1 La Teoría ERG




Clayton Alderfer de la universidad de Yale ha trabajado con las jerarquías de las necesidades de Maslow para alinear más cerca de la investigación empírica. Su jerarquía de necesidades revisada su nombre teoría ERG. Alderfer sostiene existes tres grupos de necesidades centrales existencia, relación y crecimiento.

Esta teoría facilita la investigación en cada necesidad que los empleados de una empresa posean, habla sobre que la conducta laboral y el trabajo que exista no necesariamente es dependiente de la satisfacción que tengan respecto a las necesidades superiores sino lo contrario las necesidades inferiores.

Clayton Alderfer (1969) menciona: “Sobre cambios en la pirámide de Maslow, a causa que las necesidades varían entre las personas y esto se debe de tomar en cuenta en el ámbito del trabajo como se desarrolla” (p.20.).

La teoría ERG es sumamente importante para la investigación porque resalta que la satisfacción que tengan los trabajadores no solo depende de un factor, al contrario, pueden ser de múltiples factores que estén afectando el teletrabajo en varios empleados.

Consideraciones que los trabajadores deben cumplir

Necesidades de Existencia (E)	Necesidades de Relación (R)	Necesidades de Desarrollo (D)
<p>Incluyen junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de trabajo y retribuciones.</p> 	<p>Agrupan las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, estas necesidades se satisfacen más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.</p> 	<p>Que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización, a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad.</p> 

Fuente: Alderfer (1969)

En opinión del autor con referencia a la teoría de ERG ya que durante el tiempo de la pandemia Covid-19 la pirámide de necesidades que plantea Alderfer, se vio afectada por todas las situaciones que se dieron. Esto fue uno de los causantes principales para que las personas realizaran más horas de trabajo que las normales debido a que están teletrabajando desde sus casas.

En la necesidad de existencia, el desempleo, la suspensión temporal de los empleados, y la reducción del trabajo en algunas áreas establecidas y el aumento de trabajo en otras áreas, afecta directamente a los empleados y la empresa que no lograron cumplir las metas establecidas.

2.3.1 La empatía, la división de trabajo y la competencia libre.

Paralelamente sería el filósofo y economista escocés Adam Smith, por muchos considerados como el padre de la economía política quien planteara una de las citas más relevantes al utilitarismo. En su teoría de los sentimientos morales de 1759, ya describía la empatía como el proceso por el cual una persona podía asumir el lugar de otro y actuar en consecuencia aun cuando no experimentara un beneficio o ventaja alguna. Ese postulado lo opondría sustancialmente a la composición utilitarista. (Smith,1979, p.210)

Pero los aportes de Smith (1979), no concluyeron con el abordaje de la empatía destaco la división del trabajo y la libre competencia como una de las claves más importantes del crecimiento económico, el cual a su vez era según él, un requisito principal para la consecución del bienestar del trabajador. Para Smith la división del trabajo aumentaba gracias a la expansión del mercado, sentando a la vez las bases de los que al día de hoy reconocemos como la especialización, que por demás es reconocida como una de las claves de la productividad. Y finalmente proponiendo a la libre competencia como el método económico más idóneo.

Nos basamos en la teoría de Smith porque nos demuestra que el trabajo tiene sus divisiones y que genera muchas ganancias tanto para la empresa como para el trabajador, y en tiempos de Covid-19 estamos viviendo lo expuesto por Smith la división del trabajo.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es un enfoque Cualitativo, se utilizan diversos tipos de instrumentos de medición como cuestionarios y entrevistas correspondiente al estudio del teletrabajo en DIAPA.

El método cualitativo este emplea técnicas de distintas formas como lo son las encuestas y las entrevistas abiertas. Este método aspira a recoger los discursos completos sobre el tema de investigación.

3.1.1. Enfoque de investigación

En este proceso de investigación, con base a la información obtenida y los objetivos trazados en esta investigación se concluye que será con una orientación de enfoque cualitativo, dicho trabajo se realizará con una estrategia de trabajo de investigación de campo, que permitiría recolectar la información y los datos de manera real y directa para su respectivo análisis.

Asimismo, con el análisis de los resultados obtenidos se podrá determinar propiedades y características de género (femenino y masculino) y se puntualizara un rasgo importante como ser el fenómeno de la problemática que ha enfrentado los empleados de la empresa Diapa en la transición del trabajo presencial al teletrabajo debido al Covid-19.

El enfoque Cualitativo, consiste en la recolección de datos para probar hipótesis, investigada planteada, con base al análisis estadístico, para determinar los patrones de comportamiento y probar la teoría, permitiendo examinar los datos de manera numérica

3.1.2. Descripción del ámbito de la investigación.

Los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula (Hernández Sampieri 2014, p. 130); no obstante, tomando en cuenta que en este estudio de investigación no se pretende la manipulación de variables independientes, se estará utilizando el Diseño No Experimental Transversal, en virtud que la recolección de datos se hará una única vez.

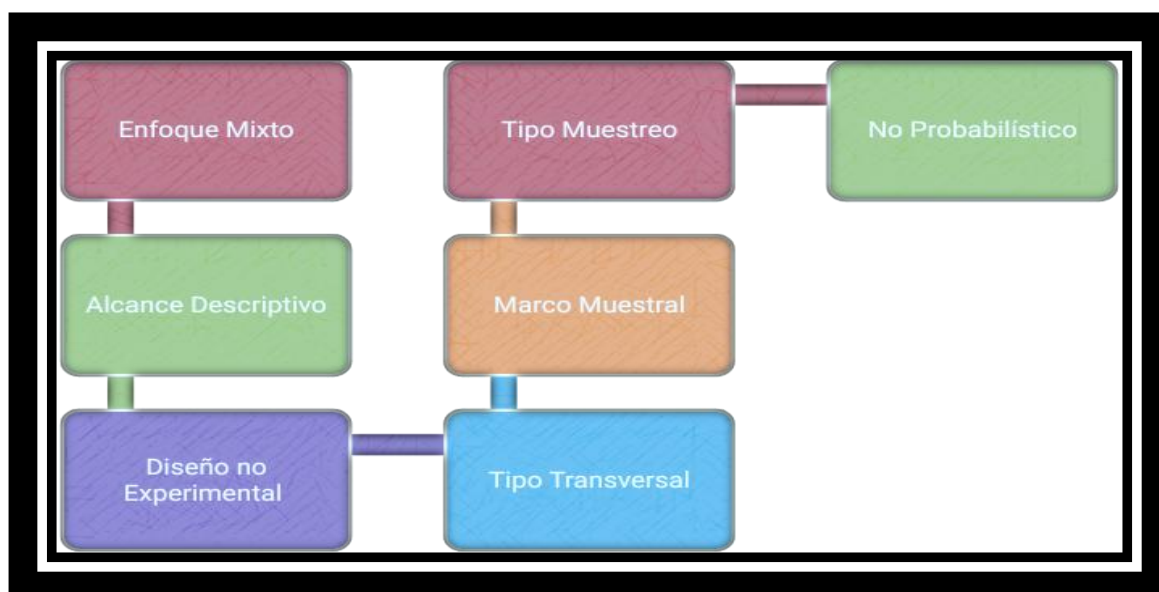


Figura Diseño de investigación

Fuente: Propia

Hernández Sampieri (2014) afirma: “El diseño, plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p.128).

Por lo que, establece que existen diferentes diseños experimentales y no experimentales, y que cuando se establecen y formulan hipótesis, los diseños sirven también para someterlas a prueba; del mismo modo, se deja en claro que ningún tipo de diseño es intrínsecamente mejor que otro, sino que son el

planteamiento del problema, los alcances de la investigación y la formulación o no de hipótesis y su tipo los que determinan qué diseño es el más adecuado para un estudio en concreto; y que además, es posible utilizar más de un diseño. (Hernández Sampieri, 2014, p. 129 y 130).

Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables ayuda a una buena elaboración de cada uno los instrumentos con los que se medirá; facilitan el desarrollo y se llega a un nivel más concreto, se puede observar y recoger datos de valor.

Para poder encontrar la información deseada es fundamental saber las fuentes principales y las secundarias. La fuente de información principal fue la encuesta realizada (ver anexos).

En ella se puede descubrir el impacto que esta ocasionado la transición del trabajo presencial al teletrabajo por Covid-19 en la empresa Diapa y los servicios con los que cuenta o les gustaría contar.

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítem
Desempeño laboral	Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.	Identificar el desempeño laboral durante la pandemia del Covid -19 por medio del cumplimiento de metas, eficiencia, actitud del empleado y trabajo en equipo con sus jefes directos.	1.Productividad 2.Eficiencia 3.Actitud del empleado 4.Trabajo en equipo 5. Comunicación con sus jefes.	Cuestionario: De la pregunta 1 y 5
Protección de los empleados	“La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades , para resumir: la	Identificar la protección de los empleados que existe en las empresas por medio de la realización del teletrabajo en especial con las personas mayores y con enfermedades preexistentes	1.Dede inicio de la pandemia las personas empezaron a realizar teletrabajo para salvaguardar su salud. 2.Herramientas y recursos necesarios para la realización del teletrabajo.	Cuestionario: De la pregunta 2 y 4

	adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OMS, OIT 1950)			
Transición a una nueva forma de trabajo	CEPAL (2020) “Más allá de los posibles accidentes de trabajo, el teletrabajo también puede tener repercusiones sobre el equilibrio psicológico del trabajador y se ha informado sobre un aumento de los casos de violencia de género vinculados a la cuarentena”.	Determinar la transición a una nueva forma de trabajo en la empresa del Diapa por y el impacto que esta produce a los empleados por medio de la inducción a la nueva forma de trabajo, equipo de trabajo y adecuar la nueva forma de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1.Inducción a la nueva forma de trabajo 2.Equipo de trabajo 3. Desarrollo de un plan de trabajo por los jefes directos a sus empleados 4. Desempeño eficiente de los teletrabajadores 5. Eficiencia al momento del desarrollo del teletrabajo 	<p>Cuestionario:</p> <p>De la pregunta 1, 5, 6y 8</p>

<p>Salud mental</p>	<p>El primer impacto de una epidemia es la crisis misma. No obstante, la población en general y las personas suelen presentar temor, ansiedad, angustia y depresión. En el año 2003, al inicio del brote de SARS, se informaron problemas de salud mental, que incluyeron depresión persistente, ansiedad, ataques de pánico, excitación psicomotora, síntomas psicóticos, delirium e incluso tendencias suicidas. (Ojeda, 2020)</p>	<p>Consiste en observar la salud mental en la empresa por medio de la comunicación ineficiente, apoyo a los empleados, claridad en los objetivos y poder de decisión del trabajador.</p>	<p>1.Suspensiones laborales y despidos masivos a raíz de la pandemia de Covid -19 el cual a ocasionado un gran estrés para los empleados. 2. Adicional sumándole a la salud mental de los empleados también la reducción de salario.</p>	<p>Cuestionario: De la pregunta 3</p>
<p>Cumplimiento de metas</p>	<p>Gould y Smith (2010) explican que el planteamiento de metas es establecer las correctas, es decir aquellas que brinden instrucciones y aumenten la motivación de los, trabajadores las metas objetivas se centralizan en lograr un nivel específico de destreza en una tarea, habitualmente dentro de un tiempo estipulado, por el contrario, las metas subjetivas son declaraciones generales de intencionalidad que no son mesurables ni objetivas.</p>	<p>Identificar el cumplimiento de metas en las empresas por medio del rendimiento de los trabajadores en la época de pandemia y el logro mensual de metas.</p>	<p>1.Rendimiento de los trabajadores en la época de pandemia 2. Logro mensual de metas</p>	<p>Cuestionario: De la pregunta 9 y 10</p>

3.1.3 Población y muestra

Hernández Sampieri (2014) menciona: “Que, la muestra es en esencia, un subgrupo de la población, siendo un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llama población”. (P. 175).

Para lo cual, en esta investigación se ha tomado en cuenta que la población total de DIAPA entre hombres y mujeres es de 149 los cuales están entre empleados y funcionarios de esta institución privada. Con un Intervalo de confianza del 95% y margen de error del 5%.

Muestra de Estudio	
Deparatamento	Cantidad
Ventas	66
Contabilidad	10
Finanzas	8
Creditos	25
Logistica	30
Mercadeo	10
Totales	149

Para fines de esta investigación, se trabajará con una muestra de 108 empleados.

149

TAMAÑO DEL UNIVERSO

Número de personas que componen la población a estudiar.

HETEROGENEIDAD %

Es la diversidad del universo. Lo habitual es usar 50%, el peor caso. The answer you gave must be between 1 and 100.

5

MARGEN DE ERROR %

Menor margen de error requiere mayor muestra.

95

NIVEL DE CONFIANZA %

Mayor nivel de confianza requiere mayor muestra. Lo habitual es entre 95% y 99%.

108

MUESTRA

Personas a encuestar.

Fuente: <https://www.netquest.com/es/calculadora.muestra>.

3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

En la presente investigación se utilizan encuestas y entrevistas a empleados de Diapa. Se realizarán 108 encuestas a los empleados en los diferentes departamentos y 5 entrevistas a los puestos gerenciales de cada departamento.

las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado” Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. (Naresh K. Malhotra 2010, p. 299)

la encuesta se realizará a la muestra de **108** empleados de manera virtual.

Hernández, et al (2014) afirma “Las entrevistas implican que una persona calificada aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas “(p.384).

Las entrevistas en Diapa se realizarán a los 5 puestos gerenciales de la empresa de manera presencial.

3.1.5. Plan de recolección y procesamiento de datos

Unidad de análisis y respuestas

a. Encuestas

Se realizará un cuestionario como herramienta que estará estructurado por 10 preguntas cerradas que estén acorde con los objetivos propuestos. Como objetivo de la investigación de la transición al teletrabajo. Las encuestas se aplicarán del 17 al 28 de febrero 2021.

b. Entrevistas

Se entrevistarán a 5 jefes en las siguientes áreas ventas, logística, gerencia general, mercadeo, y Finanzas de la empresa DIAPA ya que ellos son los responsables directos de la modalidad del teletrabajo dicha entrevista se aplicará 17 al 28 de febrero del 2021

CAPÍTULO IV:

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Aplicación de métodos

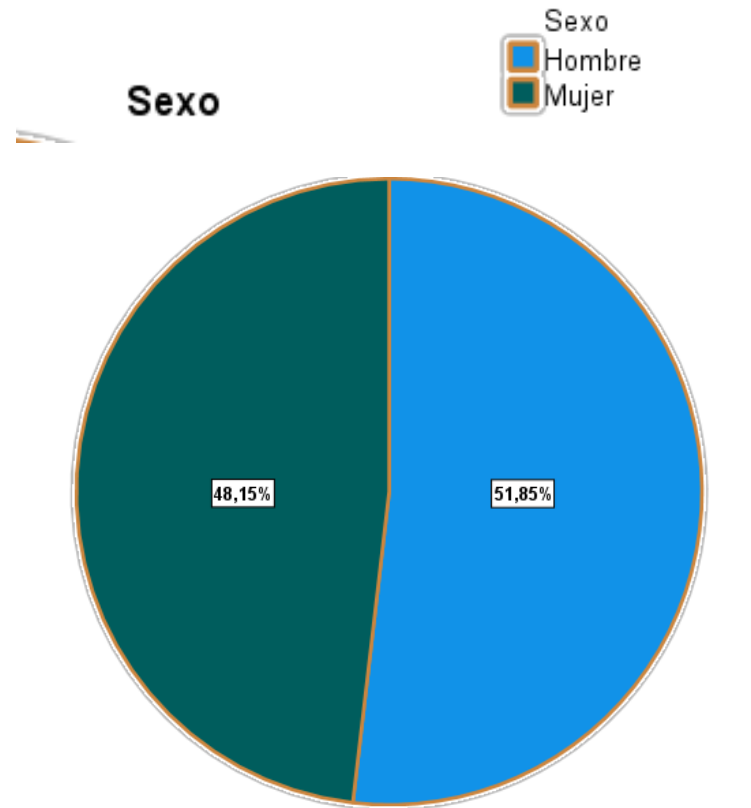
Para la aplicación del instrumento se convocó a los participantes mediante llamadas telefónicas. La actividad se llevó a cabo de manera presencial y simultánea

en un momento y lugar dispuesto para ellos la entrevista se proporcionó de manera presencial y se asignó un tiempo estimado de 20 minutos, las encuestas fueron aplicadas por link haciendo énfasis que era de manera anónima y para fines investigativos y académicos.

Frecuencia de datos generales

La mayoría de los empleados encuestados en Diapa son hombres con un porcentaje del 51.9% siendo su frecuencia 56 lo que indica que un 48.1% de los encuestados fueron mujeres.

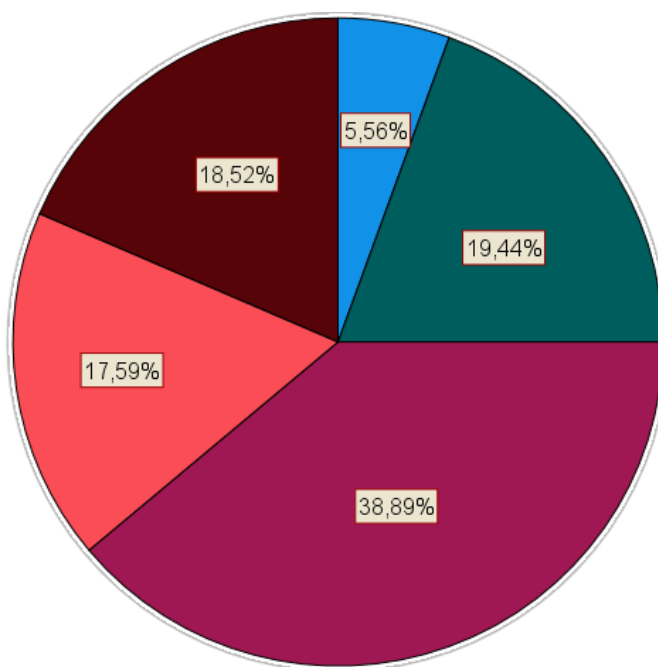
		Sexo				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
→	Válido	Hombre	56	51,9	51,9	51,9
		Mujer	52	48,1	48,1	100,0
		Total	108	100,0	100,0	



La mayoría de los empleados encuestados en Diapa oscilan entre las edades de los 36 a 45 años los que nos indica que sus edades son sumamente peligrosas con la llegada del Covid-

19.

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 25 años	6	5,6	5,6	5,6
	26 a 35 años	21	19,4	19,4	25,0
	36 a 45 años	42	38,9	38,9	63,9
	46 a 55 años	19	17,6	17,6	81,5
	Mayor de 56 años	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	



El área de ventas en Diapa es la que nos está generando más encuestados con un 31.48% de los cuales 22 son hombres y 12 mujeres, esta área es la más golpeada por el Covid-19 ya que las relaciones de ventas aun los compradores las prefieren de manera presencial.

Tabla cruzada Area de trabajo*Sexo

Recuento

		Sexo		Total
		Hombre	Mujer	
→ Area de trabajo	Auditoria	6	1	7
	Call center	0	1	1
	Compras	1	2	3
	Contabilidad	5	5	10
	Creditos	5	7	12
	Finanzas	2	8	10
	Logistica	6	0	6
	mercadeo	5	6	11
	Recepcionista	0	1	1
	Recursos Humanos	0	9	9
	Sistemas	4	0	4
	ventas	22	12	34
Total		56	52	108

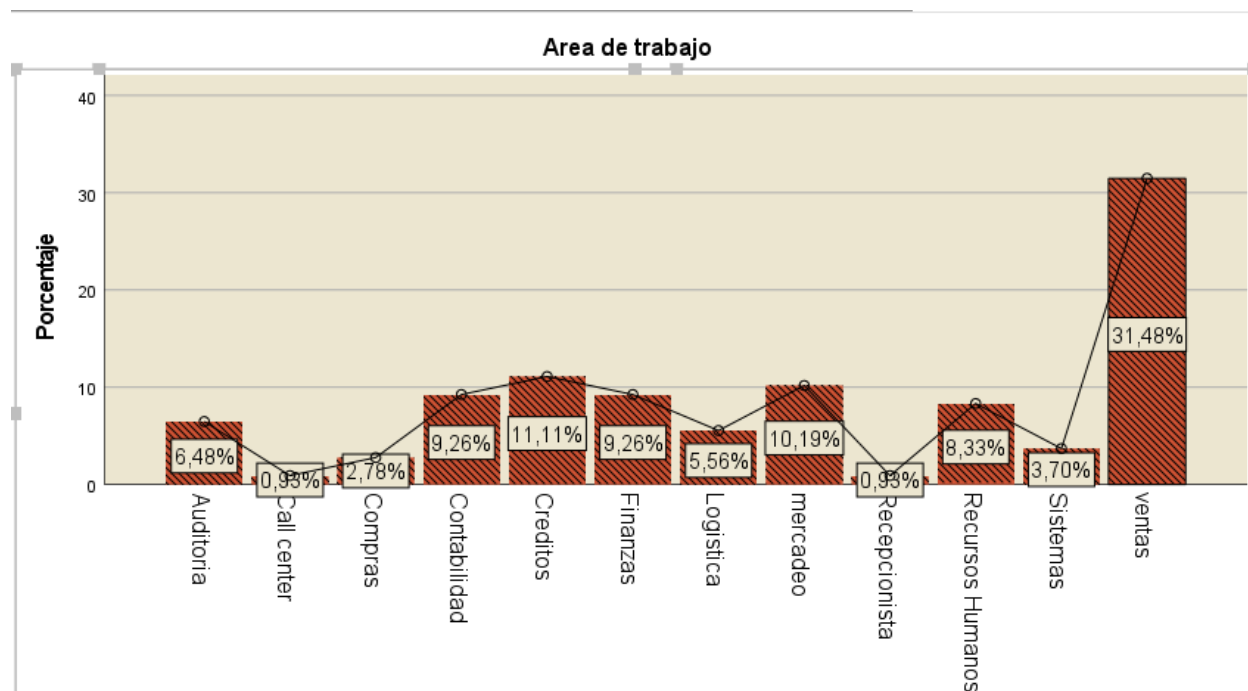


Tabla 1 ¿Cuenta con un plan de trabajo por su jefe directo por la pandemia del Covid -19?

Tabla cruzada Area de trabajo* ¿ Cuenta con un plan de trabajo por su jefe directo por la pandemia del Covid-19?

Recuento		¿ Cuenta con un plan de trabajo por su jefe directo por la pandemia del Covid-19?			Total
		No	Si	Si;No	
Area de trabajo	Auditoria	3	4	0	7
	Call center	0	1	0	1
	Compras	0	3	0	3
	Contabilidad	5	5	0	10
	Creditos	7	5	0	12
	Finanzas	6	3	1	10
	Logistica	3	3	0	6
	mercadeo	5	6	0	11
	Recepcionista	1	0	0	1
	Recursos Humanos	1	8	0	9
	Sistemas	2	2	0	4
	ventas	20	14	0	34
Total		53	54	1	108

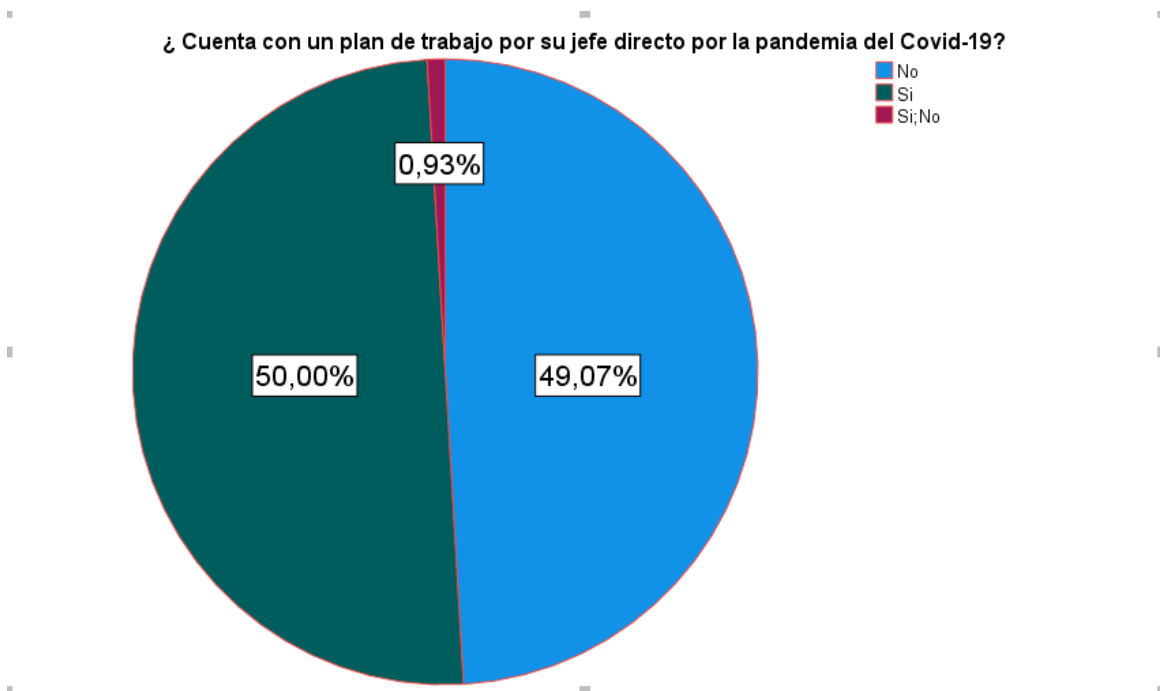


Gráfico 1: Los encuestados con un porcentaje del 50% nos indican que si han recibido planes de trabajo por sus jefes inmediatos desde que son teletrabajadores siendo 20 empleados del área de ventas con la frecuencia más alta de los encuestados que nos indican que no cuentan con plan de trabajo y que normalmente se enviaban antes de la pandemia del Covid-19. Esto nos indica que los empleados no tienen claro que es lo que tienen que hacer eso dificulta el trabajo de los empleados.

Tabla 2 ¿porque razón es ahora un teletrabajador?

Tabla cruzada ¿Por que razon es ahora un teletrabajador?*Edad

	Edad					Total
	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	Mayor de 56 años	
Afinidad con el jefe	1	2	4	0	2	9
Alta presion	0	0	0	1	0	1
Covid -19	2	2	11	3	2	20
Disposicion de la empresa	0	1	4	3	1	9
Edad	0	0	2	1	5	8
Embarazo	1	4	2	1	0	8
Enfermedad de base	1	5	13	9	10	38
Medidas de sinager	1	4	4	0	0	9
Por precaucionn	0	3	2	0	0	5
Voy 3 veces semana oficina	0	0	0	1	0	1
	6	21	42	19	20	108

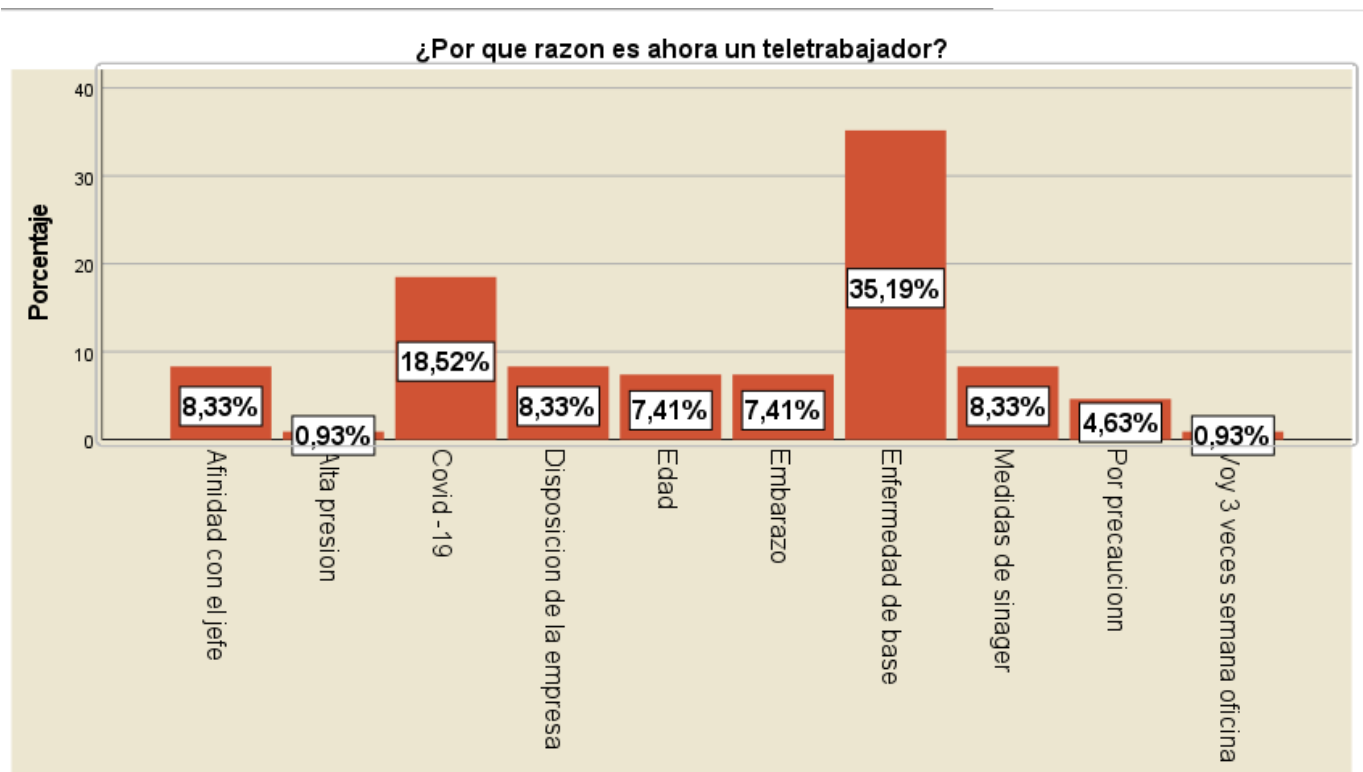


Gráfico 2 Los encuestados con un 35.19% nos indican que son teletrabajadores debido que presentan enfermedades de base y a las personas que afecta el Covid-19 son a las personas de la tercera edad y a las personas con enfermedades ya existentes y podemos observar que Diapa tomo la medida de seguridad para sus empleados. Pero también nos encontramos con un 18.52% que forzosamente pasaron a realizar teletrabajo debido a que se contagiaron del Covid-19 la mayoría de estos empleados son del área de ventas.

Tabla 3 ¿por ser un teletrabajador ha disminuido su salario mensual?

Tabla cruzada Area de trabajo* ¿ Por ser un teletrabajador a disminuido su salario mensual ?				
Recuento		¿ Por ser un teletrabajador a disminuido su salario mensual ?		Total
		No	Si	
Area de trabajo	Auditoria	3	4	7
	Call center	0	1	1
	Compras	2	1	3
	Contabilidad	8	2	10
	Creditos	7	5	12
	Finanzas	9	1	10
	Logistica	3	3	6
	mercadeo	3	8	11
	Recepcionista	1	0	1
	Recursos Humanos	8	1	9
	Sistemas	0	4	4
	ventas	12	22	34
Total		56	52	108

¿ Por ser un teletrabajador a disminuido su salario mensual ?

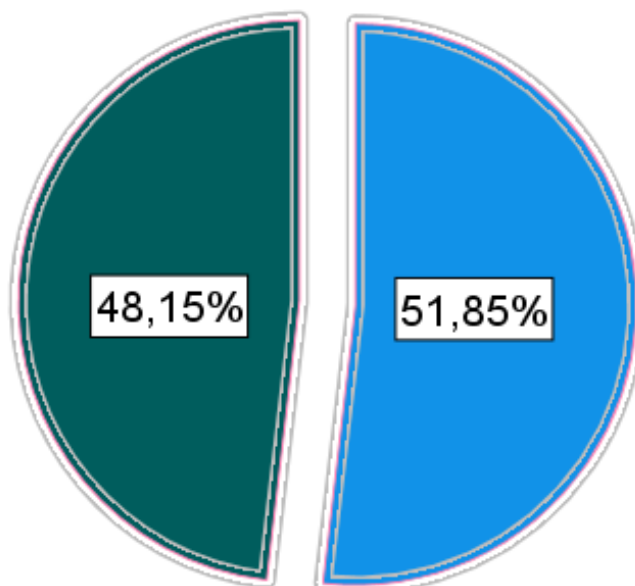


Gráfico 3 Los encuestados con 51.85% nos indican que los empleados que realizaron el teletrabajo por sus diferentes motivos, la empresa no les ha disminuido su salario mensual. Hay un 48.15% que si han sido afectados con la reducción de sus salarios y está afectando su rendimiento mensual.

Tabla 4 ¿La empresa les ha brindado los recursos y herramientas necesarias desde que es un teletrabajador?

Tabla cruzada Sexo* ¿ La empresa les ha brindado los recursos y herramientas necesarias desde que es un teletrabajador?

Recuento

		¿ La empresa les ha brindado los recursos y herramientas necesarias desde que es un teletrabajador?		Total
		No	Si	
Sexo	Hombre	29	27	56
	Mujer	22	30	52
Total		51	57	108

¿ La empresa les ha brindado los recursos y herramientas necesarias desde que es un teletrabajador?

■ No
■ Si

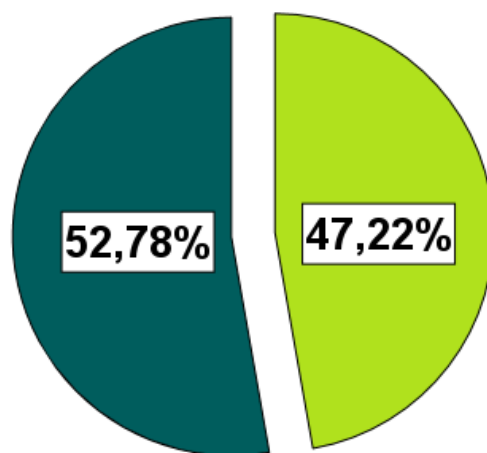


Gráfico 4 Los encuestados con un 52.78% nos indican que durante ha durado la pandemia del Covid-19 la empresa Diapa les ha brindado los recursos y herramientas necesarias siendo la frecuencia más alta con 30 mujeres encuestadas seguido por la frecuencia de 29 hombres que no han recibido las herramientas necesarias para el desarrollo del teletrabajo.

Tabla 5 ¿Desempeña más eficientemente sus actividades desde que teletrabaja?

Tabla cruzada Sexo* ¿ Desempeña mas eficientemente sus actividades desde que teletrabaja ?

Recuento

		¿ Desempeña mas eficientemente sus actividades desde que teletrabaja ?		Total
		No	Si	
Sexo	Hombre	36	20	56
	Mujer	18	34	52
Total		54	54	108

¿ Desempeña mas eficientemente sus actividades desde que teletrabaja ?

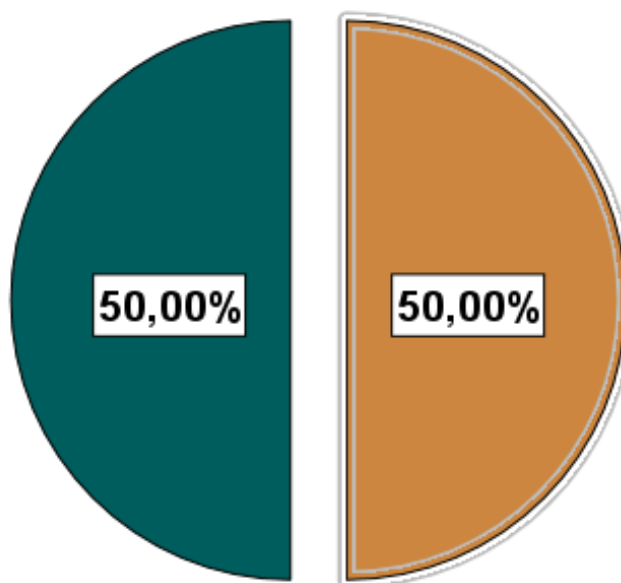


Gráfico 5 Los encuestados nos indican con un 50% de la muestra de 108 empleados desarrollan sus actividades eficientemente desde que son teletrabajadores siendo la frecuencia más alta de 34 mujeres. los encuestados también nos indican que el 50% de la muestra de 108 empleados No están desarrollando sus actividades eficientemente desde que son teletrabajadores siendo la frecuencia más alta de 36 hombres.

Tabla 6 ¿Cree usted que realiza mejor su trabajo desde la oficina?

¿Cree que usted realizaria mejor su trabajo desde la oficina ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	30	27,8	27,8	27,8
	Si	78	72,2	72,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

¿Cree que usted realizaria mejor su trabajo desde la oficina ?

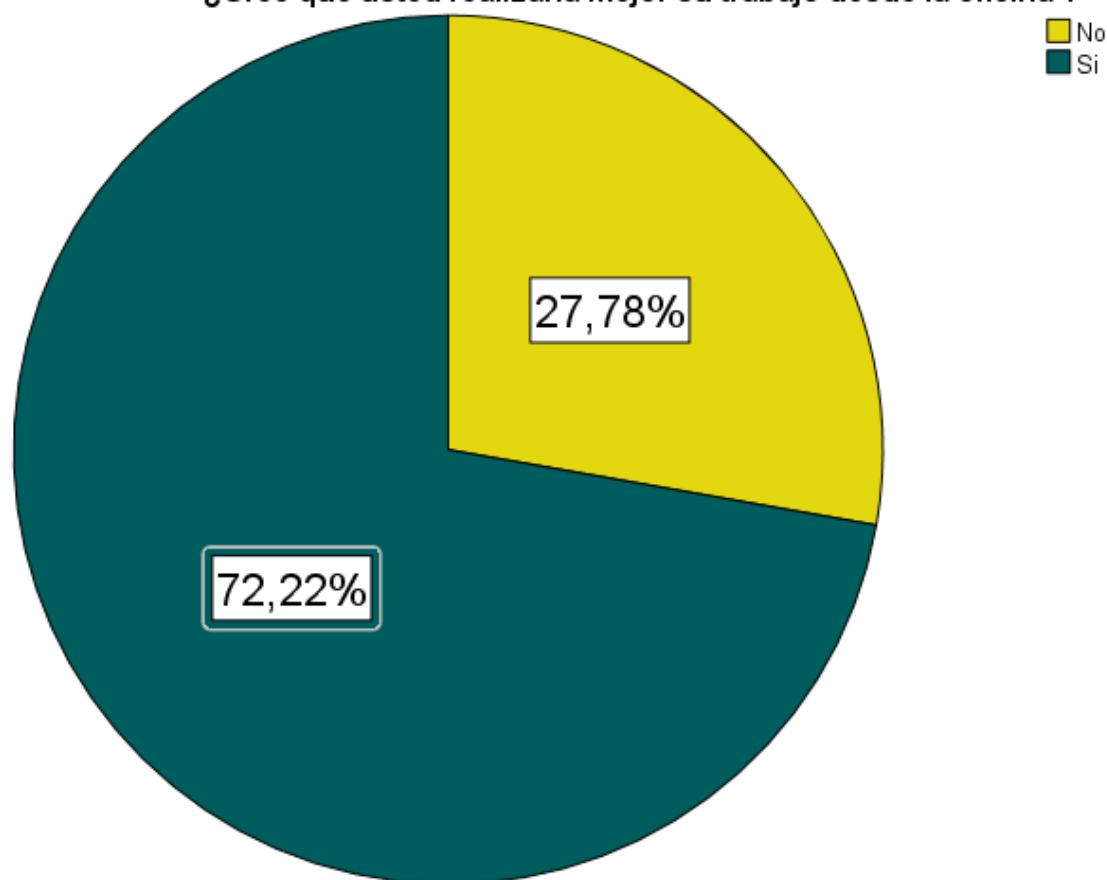


Gráfico 6 Los encuestados nos indican con un 72.22% que prefieren desarrollar su trabajo desde la oficina ya que tienen un mayor desempeño y que les ayudara a lograr sus metas a corto plazo.

Tabla 7 ¿Cuándo teletrabaja logra hacer más de lo estipulado para su cargo?

¿ Cuando teletrabaja logra hacer mas de lo estipulado para su cargo ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	48	44,4	44,4	44,4
	Si	60	55,6	55,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

¿ Cuando teletrabaja logra hacer mas de lo estipulado para su cargo ?

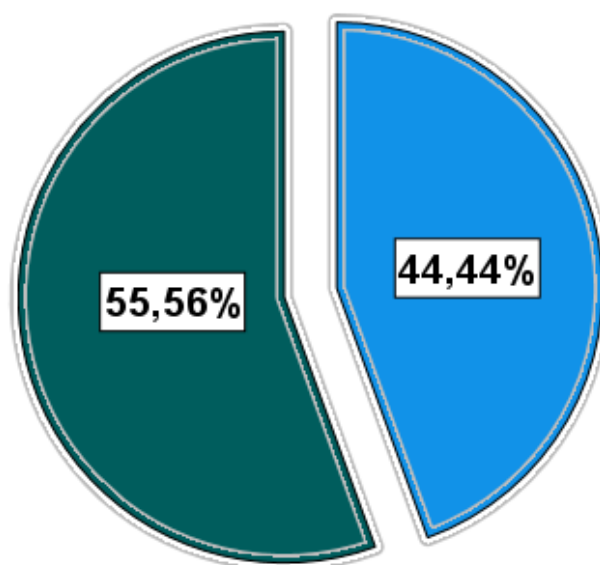


Grafico 7 Los encuestados nos indican con un 55.56% que desde que teletrabajan han logrado hacer más de lo estipulado en su cargo de trabajo a pesar de la falta de herramientas y seguimiento por parte de sus jefes directos y también puede ser porque le están dedicando más tiempo a su trabajo de las 8 horas que normalmente de dedicación en la oficina.

Tabla 8 ¿Se excede en su jornada laboral para cumplir sus metas estipuladas?

Tabla cruzada Edad* ¿ Se excede en su jornada laboral para cumplir sus metas estipuladas?* Sexo						
Recuento			¿ Se excede en su jornada laboral para cumplir sus metas estipuladas?			Total
Sexo			A veces	No	Si	
Hombre	Edad	18 a 25 años	1	0	1	2
		26 a 35 años	7	1	2	10
		36 a 45 años	8	3	6	17
		46 a 55 años	8	0	4	12
		Mayor de 56 años	7	1	7	15
	Total		31	5	20	56
Mujer	Edad	18 a 25 años	0	1	3	4
		26 a 35 años	5	2	4	11
		36 a 45 años	6	2	17	25
		46 a 55 años	4	0	3	7
		Mayor de 56 años	1	1	3	5
	Total		16	6	30	52
Total	Edad	18 a 25 años	1	1	4	6
		26 a 35 años	12	3	6	21
		36 a 45 años	14	5	23	42
		46 a 55 años	12	0	7	19
		Mayor de 56 años	8	2	10	20
	Total		47	11	50	108

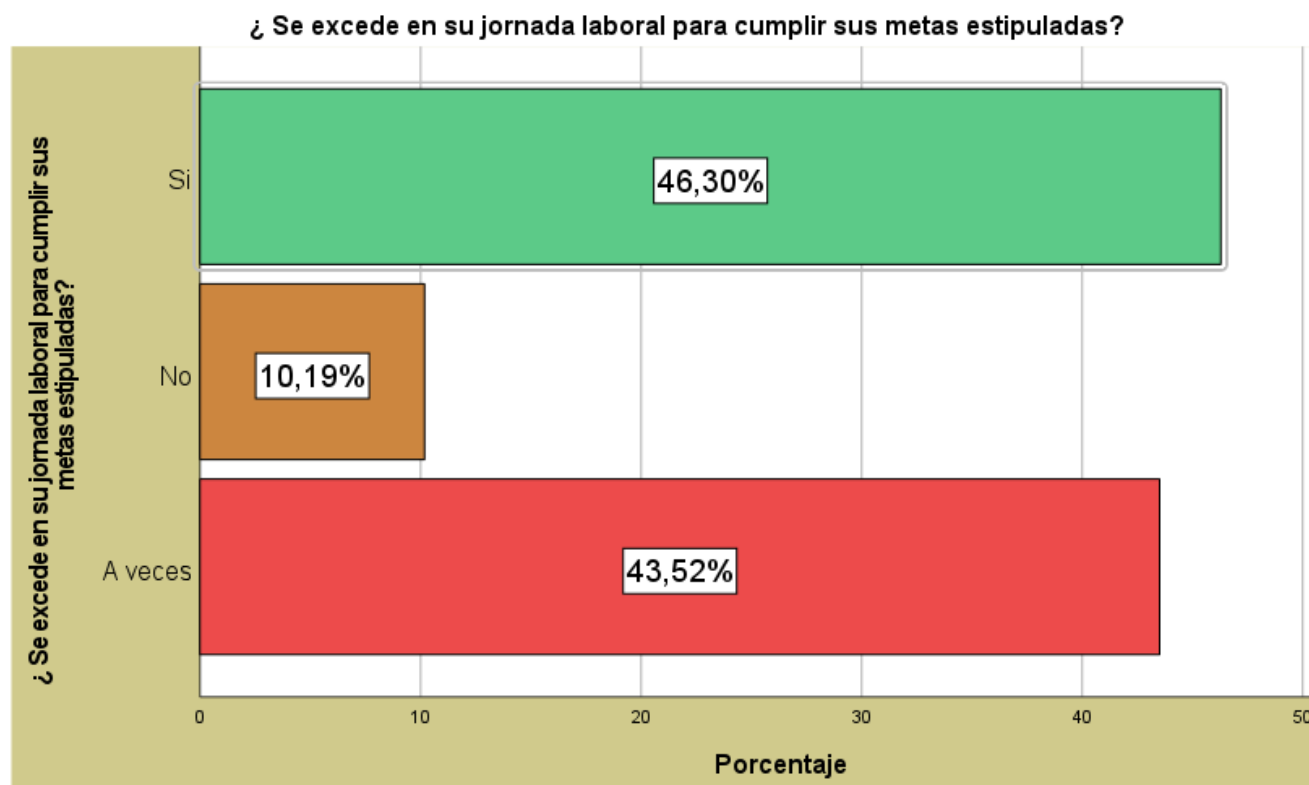


Grafico 8 Los encuestados nos indican con un 46.30% que desde que son teletrabajadores se exceden en sus horas laborales para poder lograr sus metas en un plazo estipulado seguido por un 43.52% que nos indica que a veces se exceden de las 8 horas laborales para el cumplimiento de metas.

Tabla 9 ¿Se encuentra usted más satisfecho con su trabajo desde que es un teletrabajador?

Tabla cruzada Edad* ¿Se encuentra usted mas satisfecho con su trabajo desde que es un teletrabajador?*Sexo					
Recuento					
		¿Se encuentra usted mas satisfecho con su trabajo desde que es un teletrabajador?			
Sexo			No	Si	Total
Hombre	Edad	18 a 25 años	2	0	2
		26 a 35 años	6	4	10
		36 a 45 años	8	9	17
		46 a 55 años	7	5	12
		Mayor de 56 años	12	3	15
	Total		35	21	56
Mujer	Edad	18 a 25 años	3	1	4
		26 a 35 años	6	5	11
		36 a 45 años	9	16	25
		46 a 55 años	2	5	7
		Mayor de 56 años	1	4	5
	Total		21	31	52
Total	Edad	18 a 25 años	5	1	6
		26 a 35 años	12	9	21
		36 a 45 años	17	25	42
		46 a 55 años	9	10	19
		Mayor de 56 años	13	7	20
	Total		56	52	108

¿Se encuentra usted mas satisfecho con su trabajo desde que es un teletrabajador?

■ No
■ Si

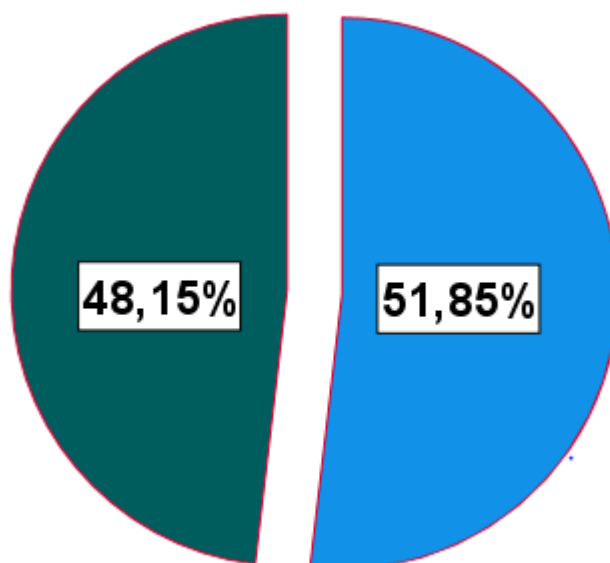


Grafico 9 Los encuestados nos indican con un 51.85% que desde que son teletrabajadores no se encuentran satisfechos con su trabajo debido a varias razones entre ellas disminución de los salarios, exceso de horas laborales, etc.

Tabla 10 ¿Ha tenido seguimiento y retroalimentación por parte de su jefe directo?

¿ Ha tenido seguimiento y retroalimentación por su jefe directo ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	52	48,1	48,1	48,1
	No	17	15,7	15,7	63,9
	Si	39	36,1	36,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

¿ Ha tenido seguimiento y retroalimentación por su jefe directo ?

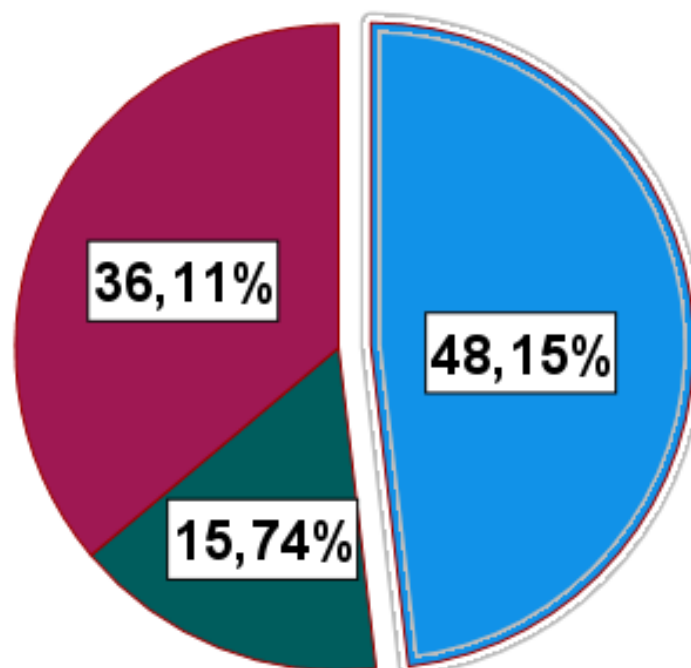
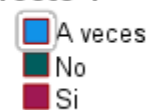


Grafico 10 Los encuestados nos indican con un 48.15% que desde que son teletrabajadores a veces han recibido retroalimentación por parte de su jefe inmediato para el mejor rendimiento y desempeño del teletrabajador. Pero también hay un 15.74% que no recibe lineamientos de sus jefes para el desarrollo de su trabajo.

4.3 Propuesta de mejora

PROPUESTA EN EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN HERRAMIENTAS Y CAPACITACIONES.

4.3.1 Generalidades de la propuesta

Hoy en día el control de las principales herramientas, es considerado como un factor clave dentro de la empresa para alcanzar el éxito por la llegada del Covid-19. Es por ello que la presente propuesta mejoramiento en la comunicación, herramientas y capacitaciones les proporcionara una mejor visión de lo que está afectando a los teletrabajadores para el cumplimiento de metas.

4.3.2 Objetivos de la propuesta

4.3.2.1 Objetivos General

Proporcionar a Diapa un plan de mejoras en la comunicación bilateral entre jefes y empleados, equipo y herramientas de trabajo que se están necesitando brindar jornadas de capacitaciones en todas las áreas para realizar su teletrabajo de manera eficiente y eficacia. Para así poder dar una solución a la problemática que está enfrentado los empleados en Diapa en la transición del trabajo presencial al teletrabajo debido al Covid-19.

4.3.2.2 Objetivos Específicos

1. Establecer una comunicación más efectiva de los jefes con los empleados de una manera más rápida y de manera semanal para poder determinar los objetivos y metas establecidas para los logros a corto, mediano y largo plazo, y así darle una mejor solución a la problemática que están enfrentando los empleados por el desarrollo del teletrabajo debido al Covid-19

2. Garantizar el equipamiento completo de las herramientas necesarias para los teletrabajadores. Para que puedan desarrollar de una mejor manera su teletrabajo ya que es uno de los 3 factores que mas esta afectando que no se desarrolle el teletrabajo de la mejor manera tanto para empresa como para el empleado.

3. Fomentar la práctica de las capacitaciones de manera mensual debido a la falta de seguimiento por parte de los gerentes de primera línea esto les ayudara a solucionar en gran parte la problemática de la nueva forma de realizar el trabajo presencial.

4.3.2.3 Importancia de la propuesta

Comunicación

A). Se le propone a Diapa que de manera semanal realice una video conferencia para revisión de plan de trabajo ejecutado durante la semana laboral, entre jefes y empleados para mejorar los resultados y brindar las directrices que necesita cada uno de los empleados ya que cada uno de ellos enfrentan diferentes tipos de problemas a lo largo del desarrollo de su trabajo en especial el área de Ventas que es la mas afectada por la pandemia de Covid-19.

B). Un canal de comunicación de manera más rápida en la que se puedan despejar dudas del trabajo realizado día a día entre empleados y jefes se sugiere WhatsApp para que estén en constante comunicación en un horario establecido y que se aseguren que los gerentes de primera línea estarán disponibles para guiar a su equipo de trabaja en el desarrollo de metas en corto plazo en el cual serán beneficiados el empleado y la empresa.

Equipos de trabajo

C). Brindar a los teletrabajadores el equipamiento necesario para poder realizar el teletrabajo ejemplo computadoras portátiles ya que en su gran mayoría los actuales teletrabajadores están realizando sus labores con computadoras adquiridas por ellos mismo ensu gran mayoría personas con edades de 45 a 60 años.

Capacitaciones

Realización de capacitaciones en las diferentes áreas de trabajo.

1. **Tecnológico**: capacitación 2 veces al mes en especial a los empleados de 36 años en adelante ya que muchos de estos empleados conocen muy poco el manejo de plataformas virtuales que son importantes para el desarrollo diario de su trabajo.
2. **Finanzas**: Capacitaciones 1 vez al mes esta es el área menos golpeada ya que muchos clientes por la pandemia del COVID -19 y las ventas que realizaron se gestiono para que los pagos fueran menor a 15 días lo que ayudo a un mejor flujo de efectivo a pesar de la pandemia del Covid-19.
3. **Ventas**: Capacitaciones 3 veces al mes para capacitarse en las nuevas modalidades de ventas a los clientes por la llegada del Covid-19 siendo esta área la más golpeada ya que muchos de los empleados no lograban cumplir al 100% con sus ventas y metas de cada mes.
4. **Logística**: Capacitaciones semanales ya que con la llegada del Covid-19 los clientes más exigentes como Walmart y Colonia piden más exigencias de las normales y las capacitaciones a este equipo les ayudara en cumplirlas al 100% para evitar devoluciones.
5. **Recursos Humanos**: Capacitaciones semanales ya que existen muchos empleados desmotivados por la cantidad de empleados que han perdido su trabajo o suspensiones laborales de 1 año, sin goce de sueldo.
6. **Mercadeo**: Capacitaciones 4 veces a la semana, ayudara mucho en los planes a corto plazo para los proveedores y Diapa esta es una área que debido a la pandemia es muy poco lo que ha podido realizar para el impulso de las marcas líderes que se encuentran en Diapa y que no han brindado inversión para publicidad u otras actividades.

4.4 Implementación de los Cambios

4.4.1 Cronograma de aplicación

La implementación de la presente propuesta se desarrollará de manera automática en todas las áreas involucradas, una vez que haya sido aprobada dicha propuesta.

Con la salvedad que, se designa un tiempo de una semana para la socialización de cada uno de los elementos propuestos a las áreas involucradas, dado que son nuevos procesos de administración, ventas, logística mercadeo, sistemas, etc. El plan de mejora se desarrollará durante el mes de abril 2021.

Tabla 11. Cronograma de trabajo sugerido

Tiempo estipulado	Fechas	Actividad	Presentado a	Responsabilidad
Primera semana	05 al 09 de Abril 2021	Entrega de la propuesta	Gerencia Gerencial y Comité	Linda Cruz
Segunda semana	12 al 16 de Abril 2021	Revisión y aprobación por el comité y la gerencia general	Gerencia Gerencial y Comité	Gerencia general de Diapa
Tercera semana	19 al 23 de Abril 2021	Socialización	Colaboradores en general	Todas las áreas de Diapa
Cuarta semana	26 al 30 de Abril 2021	implementación y Ejecución	Colaboradores en general	Todas las áreas de Diapa

Una vez que se haya presentado la institución y se hagan las revisiones pertinentes, se pueden elaborar los cambios o ajustes necesarios que el comité ejecutivo y la gerencia de Diapa sugieran.

4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución

Cada departamento que se han mencionado, tiene la obligatoriedad de ejecutar lo propuesto. La definición de los cambios y responsabilidad, es en primera parte, que se espera haya un mejor control sobre el proceso del teletrabajo por el Covid- 19 y que involucra a un gran número de empleados y que deber ser reportados como se ha expuesto a detalle en la propuesta.

Primera Semana. - Entrega de la Propuesta

Se presento la propuesta a la gerencia general de Diapa en una reunión en la cual se solicitó por Diapa que los gerentes de primera línea también participaran.

Segunda Semana. – Revisión y aprobación por el comité y gerencia general

Una vez la propuesta cuente con el visto bueno de la gerencia general se debe programar una presentación a las autoridades del Comité ejecutivo de Diapa, sobre los hallazgos encontrados en la investigación y la propuesta de mejora con la que se pretenden solventar. dichos hallazgos, para la aprobación de la Propuesta de Mejora, el proceso de socialización y la implementación del mismo. De igual manera ha estipulado una semana, aun cuando la presentación solo tomará un par de horas, pero se estima más tiempo en caso de que haya que hacer correcciones o agregados a la propuesta presentada.

Tercera Semana. – Revisión y aprobación por el comité y gerencia general

Contando con la aprobación y visto bueno del Comité Ejecutivo se procederá a realizar la socialización del Plan de Mejora con todo el personal de la empresa, en donde se les explicará cómo y cuáles serán pasos a seguir y su participación en el proceso de implementación. Esta socialización se realizará por área de trabajo y con un numero estipulado de personas para evitar contagios del Covid-19.

Cuarta y Quinta Semana. - Implementación

Durante se trabajará de cerca con cada uno de los colaboradores de la empresa, para conocer de cerca cada una de las actividades, y de esta manera ir sistematizando las mismas de acuerdo a cada una de las asignaciones que tengan los colaboradores, información con la cual contarán para poder desarrollar el plan de mejora propuesto.

CAPÍTULO V.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Los empleados mencionaron que en la empresa Diapa no les brindaron las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo desde que son teletrabajadores y que les ha afectado su rendimiento y el no cumplimiento de metas los cuales a tenido consecuencias económicas en cada uno de ellos.
2. A los gerentes de primera línea no se les disminuyo su salario a pesar que su equipo de trabajo no estaba llegando a los cumplimientos de cada mes, dichos gerentes no están enfocados en el apoyo de su equipo para el desarrollo al 100% de sus metas.
3. Al entrar una pandemia mundial, se debe instruir y capacitar a los empleados de su nueva forma de trabajar ya que no recibieron ninguna indicción de como seria su nueva forma de trabajo lo que ha ocasiona un caos en Diapa con sus diferentes métodos de trabajo que ha venido realizando con diferentes empleados.

4. Se puede percibir que los empleados están disconformes ya que tiene reducción en sus salarios, muy mala comunicación con los jefes directos y largas jornadas de trabajo.
5. Se percibe que los empleados desean regresar a su trabajo presencial a pesar de la pandemia del COVID- 19 ya que sus cumplimientos de metas y el poco apoyo que brinda Diapa a los empleados es muy baja para lo que se necesita.

Recomendaciones

1. Se debe establecer una continua supervisión de los seguimientos brindados a cada uno de los teletrabajadores para que se mantenga una salud financiera y mental estable, y así los altos mandos de la institución puedan tomar mejores decisiones al poseer un buen trabajo de todo el equipo.
2. Es importante que las empresas establezcan planes de capacitación, aunque aseguren que la metodología de trabajo sigue siendo la misma al realizar el trabajo desde casa. Se debe tomar en cuenta todas las dificultades que el empleado puede afrontar, y que remotamente los encargados de dar solución, no van a poder dar soluciones prontas.
3. La empresa debe asegurarse de transmitir correctamente las estrategias, objetivos, metas, instrucciones y directrices, ya que muchos empleados aseguran que no están claros sobre las directrices a tomar.

5. Buscar y crear un mejor canal de comunicación para facilitar la comunicación con los jefes y los empleados.
6. Se recomienda a los teletrabajadores diseñar y seguir una rutina de trabajo que este acorde a las necesidades y ritmos de trabajo, incluir horarios claramente determinados con sus prioridades ,y sobre todo contar con un respaldo de todas las actividades realizadas .ya que todo lo anterior ayudara de manera significativa los aspectos positivos del teletrabajo de cara a la empresa.
6. Los jefes tienen que tener sus planes y metas bien establecidas para que se pueda compartir de una mejor manera a los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

Castillo, E. (2010). Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones. *Revista virtual universidad católica del norte*, (13).

CEPAL. (s.f.). *El trabajo en tiempos de pandemia*: Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf

Camacho, R.H.& Higuera D. (2012). Teletrabajo con calidad de vida y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético *pensamiento & Gestión*, (28).

Díaz, V.L (2013). Teletrabajo; una nueva modalidad organizacional. Escuela internacional de alta formación de relación laborales de trabajo de ADAPT,1.3.

Distribuidora de productos alimenticios Diapa <https://www.diapa.com/>

Galluser, L.P. (2005). Creciente avances del teletrabajo como modalidad laboral: el caso de la tele traducción en Rosario. Universidad del Rosario. Argentina.

Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. México DF: The McGraw-HillHerrera, J. (11 de 2008). WordPress. Obtenido de <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/11/investigacion-cuantitativa.pdf>

INE. (10 de 06 de 2019). INE.GOB.HN. el 13 de 08 de 2021, de https://www.ine.gob.hn/publicaciones/Hogares/EPHPM_2019/Resumen%20ejecutivo2019.pdf

López, Diana. teletrabajo. Porque el teletrabajo representa un cambio organizacional, 15 de 08 de 2016: 11. [https:// www.ilo.org/ wcms5/groups/public/---ed protect/---protrav/-- travail/documents/publicación/wcms_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcms5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--travail/documents/publicación/wcms_758007.pdf).

Otzen, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una población a Estudio. el 14 de 08 de 2021, de Sampling Techniques on a Population Study.

Pérez, C& Galvez, A.M. (2009). Teletrabajo y vida cotidiana, ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. Atenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social, (15).

Hernández Sampieri, R . (2014), Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill p.384

Hernández Sampieri, R . (2007), Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. 128 ,130 ,135
(2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill

Salvatierra, H. (8 de ABRIL de 2020). *FORBES*. Obtenido de p. 25

<https://forbescentroamerica.com/2020/04/08/el-covid-19-ha-generado-perdidas-por-1000-mdd-en-honduras/>

Rivera, L. (2020). *KPMG*. Obtenido de p. 53

<https://home.kpmg/cr/es/home/tendencias/2020/03/gestion-impacto-covid-19/rol-departemanto-recursos-humanos.html>

Dr. Ghebreyesus, D. (Julio de 2020). *OPS*. Obtenido de p.4

file:///C:/Users/FAMILIA%20COELLO/Downloads/COVID-ARG_2020-07-13.pdf

Alcayagua, A.(2016) la sobrecarga laboral : Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad P. 17 tomado de : <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/5/23/1661>.

ANEXOS

Anexo I. Variables de Investigación

Variables De Investigación

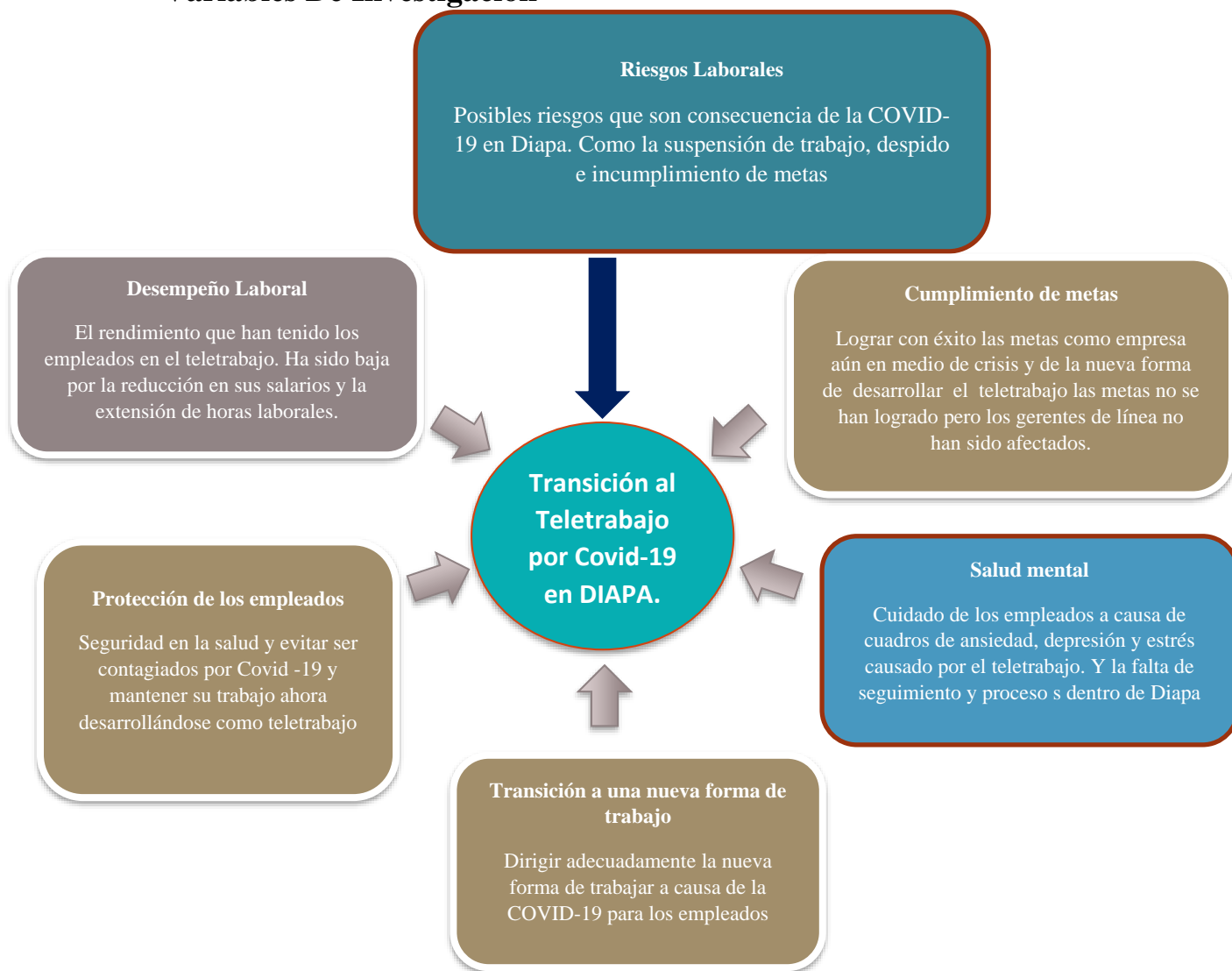


Figura: Diagrama sagital de variables

Fuente: propia

Anexo III. Instrumento de Investigación (Encuesta)

ENCUESTA

Somos estudiantes de CEUTEC de UNITEC, estamos haciendo una investigación que nos permitirá terminar nuestro proceso formativo en la universidad.

Mediante la presente encuesta, se está realizando una investigación sobre la transición al teletrabajo por Covid-19 de DIAPA. Su aporte en esta encuesta, son confidenciales; y, para propósitos de estudio netamente académicos.

Preguntas Generales

Sexo

- Mujer
- Hombre

Edad *

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- Mayor de 56 años

Área de trabajo *

- Contabilidad
- Recursos Humanos
- Logística
- Sistemas
- ventas
- mercadeo
- Auditoria
- Creditos
- Finanzas
- Otro: _____

Preguntas de Investigación

¿ Cuenta con un plan de trabajo por su jefe directo por la pandemia del Covid-19? *

- Si
- No

¿Por qué razón es ahora un teletrabajador? *

- Embarazo
- Edad
- Enfermedad de base
- Otro: _____

¿ Por ser un teletrabajador a disminuido su salario mensual ? *

Si

No

¿ La empresa les ha brindado los recursos y herramientas necesarias desde que es un teletrabajador? *

Si

No

¿ Desempeña mas eficientemente sus actividades desde que teletrabaja ? *

Si

No

¿ Cree que usted realizaría mejor su trabajo desde la oficina ? *

Si

No

¿ Cuando teletrabaja logra hacer mas de lo estipulado para su cargo ? *

Si

No

¿ Se excede en su jornada laboral para cumplir sus metas estipuladas? *

- Si
- No
- A veces

¿Se encuentra usted mas satisfecho con su trabajo desde que es un teletrabajador? *

- Si
- No

¿ Ha tenido seguimiento y retroalimentación por su jefe directo ? *

- Si
- No
- A veces

¡Gracias por su colaboración!

Anexo IIII. Instrumentos de investigación (entrevista Gerente de Ventas)

Entrevistas a Gerentes

Sexo: Masculino

Edad: 37 años

Área de trabajo: Gerente de ventas

Profesión: Licenciado en mercadotecnia

1. ¿ha reducido los sueldos de sus teletrabajadores? ¿Por qué?

Si se ha reducido ya que el área de ventas es la mas afectada por el Covid-19 y que los teletrabajadores fueron por contagios de esta enfermedad, la edad, o enfermedad para preexistente en el empleado.

2. ¿Ha brindado las herramientas necesarias para la elaboración del teletrabajo a sus empleados?

No, para el área de ventas es muy difícil brindar herramientas, se aplico teletrabajo a los empleados que contaban con computadoras portátiles, otros fueron suspendidos y algunos empleados enfermos por Covid-19.

3. ¿Qué cambios tuvieron con esta modalidad del teletrabajado con las metas de cada empleado?

Impactos en ventas para los empleados que trabajaron desde sus casas y no lograron cumplir con el 100% con sus metas establecidas.

4. ¿Qué puede decirme sobre las relaciones entre los empleados teletrabajadores, sus jefes y demás compañeros?

Las relaciones interpersonales han sido muy bien con todo el equipo ya que el equipo de ventas somos muy unidos.

5. ¿Ha sido aceptado el desempeño de sus teletrabajadores?

El desempeño no ha sido el mejor por todos los factores que han afectado al equipo de ventas que es el más afectado.

Anexo IV. Instrumentos de investigación (entrevista Gerente de Mercadeo)

Entrevistas a Gerentes

Sexo: Masculino

Edad: 42 años

Área de trabajo: Gerente de Mercadeo

Profesión: Licenciado en mercadotecnia

1. ¿ha reducido los sueldos de sus teletrabajadores? ¿Por qué?

Si se ha reducido porque fue una decisión de la gerencia general de la empresa.

2. ¿Ha brindado las herramientas necesarias para la elaboración del teletrabajo a sus empleados?

Si, fueron brindadas a cada uno de nuestros teletrabajadores todas las herramientas necesarias.

3. ¿Qué cambios tuvieron con esta modalidad del teletrabajado con las metas de cada empleado?

A pesar que se brindaron todas las herramientas necesarias las metas no se cumplieron.

4. ¿Qué puede decirme sobre las relaciones entre los empleados teletrabajadores, sus jefes y demás compañeros?

Las relaciones son normales porque los seguimientos son los mismos.

5. ¿Ha sido aceptado el desempeño de sus teletrabajadores?

En algunas áreas sí, pero en otras no lograron su desempeño como tiene que realizarse.

Anexo V. Instrumentos de investigación (entrevista Gerente de Logística)

Entrevistas a Gerentes

Sexo: Femenino

Edad: 42 años

Área de trabajo: Gerente de Logística

Profesión: Ingeniería Industrial

1. ¿Ha reducido los sueldos de sus teletrabajadores? ¿Por qué?

Existen 2 tipos de teletrabajadores en mi área de trabajo los de enfermedades ya de base que se les bajo el salario a la mitad y para las embarazadas salario completo.

2. ¿Ha brindado las herramientas necesarias para la elaboración del teletrabajo a sus empleados?

Se han podido brindar algunas herramientas, pero no a todos los teletrabajadores por diversas consecuencias.

3. ¿Qué cambios tuvieron con esta modalidad del teletrabajo con las metas de cada empleado?

Los cambios fueron muchos, aunque con las metas de mi equipo de teletrabajadores si se cumplieron.

4. ¿Qué puede decirme sobre las relaciones entre los empleados teletrabajadores, sus jefes y demás compañeros?

Desde la llegada del Covid- 19 las relaciones fueron más fuertes ya que el equipo que quedo laborando normalmente piensa que no hay consideraciones para ellos.

5. ¿Ha sido aceptado el desempeño de sus teletrabajadores?

De los teletrabajadores el 20% si lograron desarrollar su desempeño normal, pero un 80% no logró su desempeño y por tal motivo, se redujo su salario a la mitad.

Anexo VI. Instrumentos de investigación (entrevista Gerente de Financiera)

Entrevistas a Gerentes

Sexo: Femenino

Edad: 41 años

Área de trabajo: Gerente Financiera

Profesión: Licenciatura en Finanzas

1. ¿ha reducido los sueldos de sus teletrabajadores? ¿Por qué?

Si, se ha reducido por varios motivos que fueron tomados a nivel de la gerencia general de la empresa.

2. ¿Ha brindado las herramientas necesarias para la elaboración del teletrabajo a sus empleados?

Para los teletrabajadores fue imposible cubrir el 100% un porcentaje del 80% se contó con todas las herramientas necesarias.

3. ¿Qué cambios tuvieron con esta modalidad del teletrabajado con las metas de cada empleado?

Debido al teletrabajo, hay incumplimiento de metas en un 90%.

4. ¿Qué puede decirme sobre las relaciones entre los empleados teletrabajadores, sus jefes y demás compañeros?

Las relaciones empleadas – jefe ha sido muy buena ya que se le ha dado el seguimiento necesario, pero de compañeros a compañeros es muy mala.

5. ¿Ha sido aceptado el desempeño de sus teletrabajadores?

No ha sido aceptada por la gerencia, el desempeño del área de finanzas ya que no ha sido la mejor.

Anexo VI. Instrumentos de investigación (entrevista Gerente General)

Entrevistas a Gerentes

Sexo: Masculino

Edad: 45 años

Área de trabajo: Gerente General

Profesión: Ingeniero Industrial

1. ¿Ha reducido los sueldos de sus teletrabajadores? ¿Por qué?

No, en las áreas gerenciales no se aplicó deducción de salarios.

2. ¿Ha brindado las herramientas necesarias para la elaboración del teletrabajo a sus empleados?

Si, se han brindado

3. ¿Qué cambios tuvieron con esta modalidad del teletrabajo con las metas de cada empleado?

Se han disminuido las metas de cada uno de los colaboradores por temas externos de la empresa.

4. ¿Qué puede decirme sobre las relaciones entre los empleados teletrabajadores, sus jefes y demás compañeros?

Las relaciones siguen siendo las mismas que antes de la pandemia del Covid-19.

5. ¿Ha sido aceptado el desempeño de sus teletrabajadores?

50% SI

50% NO.

|

GLOSARIO

COVID-19: La enfermedad por coronavirus (COVID 19) es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus recientemente descubierto.

DIAPA: Distribuidora de Productos Alimenticios S.A de C.V.

SAP: Systems, Applications, Products in Data Processing, sistema informático que permite a las empresas administrar sus recursos financieros, contables, productivos, logísticos, etc.

SINAGER: Sistema Nacional de Gestión de Riesgos.

TEETRABAJO: Trabajo que una persona realiza para una empresa desde un lugar lejano a su trabajo presencial y que se realiza por medio de la telecomunicación.

TIC: Conjunto de técnicas y equipos de informática que permiten comunicarse a distancia por vía telefónica

WSM: Software especializado en la gestión operativa de un almacén.