

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis de la viabilidad de la implementación del trabajo a distancia
para el personal administrativo en empresas de la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico - Trabajo de graduación)

Héctor René Albeño Sánchez

Guatemala, marzo 2019

Análisis de la viabilidad de la implementación del trabajo a distancia para el personal administrativo en empresas de la ciudad de Guatemala

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Héctor René Albeño Sánchez

Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez (**Asesor**)

M.A. Alex Cárcamo (**Revisor**)

Guatemala, marzo 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez

Coordinador

Señores:

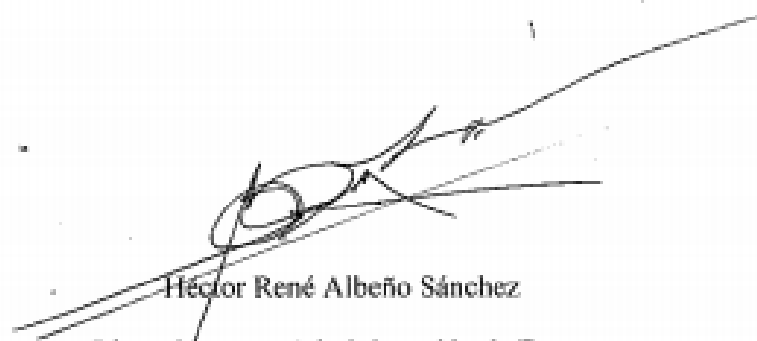
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy del artículo científico titulado **“Análisis de la Viabilidad de la Implementación del Trabajo a Distancia para el Personal Administrativo”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Héctor René Albeño Sánchez

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201803212

REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON. A03-PS.013.2019

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 25 DE FEBRERO DE 2019
DICTAMEN**

Tutor: Licenciado Jose Roberto Zabala Vásquez
Revisor: Licenciado Alex Eduardo Cárcamo Guillen
Carrera: PEI En Administración De Empresas

Artículo titulado: "Análisis de la viabilidad de la implementación del trabajo a distancia para el personal administrativo en empresas de la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Héctor René Albeño Sánchez.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado.


M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 25 de agosto de 2018

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Análisis de la Viabilidad de la Implementación del Trabajo a Distancia para el Personal Administrativo en Empresas de la Ciudad de Guatemala”**, realizada por Héctor René Albeño Sánchez carné 201803212, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez
Colegiado Activo 15017

Guatemala, enero 17 2019

Señores Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: "Análisis de la viabilidad de la implementación del trabajo a distancia para el personal administrativo en empresas de la ciudad de Guatemala", realizado por Héctor René Albeño Sánchez, Carné 201803212, estudiante de la Licenciatura en Administración de empresas, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Mgtr. Alex Eduardo Cárcamo Guillén
Colegiado Activo 8452

Dedicatoria

A Dios

Por su gran misericordia la cual se renueva
día con día en mi vida.

A mis hijas

Por ser mi pilar.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfica	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Muestra para población infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	7
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
2. Resultados	
2.1. Presentación de resultados	8
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	18
3.2 Hallazgos y análisis general	22
3.3 Conclusiones	24
4. Referencias	25
5. Anexos	26

Abstract

El presente artículo científico se realizó para determinar la viabilidad de la implementación del trabajo a distancia para el personal administrativo y el impacto en la eficiencia en su desempeño, además para establecer los principales beneficios de este modelo de trabajo para la gerencia.

Se hizo también un análisis de los beneficios y dificultades que se podrían encontrar en la implementación de este modelo de organización de trabajo en las empresas guatemaltecas y los condicionantes para su adopción.

El tránsito vehicular como detonante de estrés laboral, las horas perdidas dentro del vehículo y el mal servicio de transporte público genera la necesidad de la implementación del trabajo a distancia, haciendo uso de la tecnología y los avances informáticos para realizar las labores desde casa o desde otro lugar que no sean las instalaciones de la empresa

Tras conocer todas sus particularidades y características, se pretendió plantear además si tanto empresarios como trabajadores están hoy preparados para adecuarse a esta figura laboral en auge, o si en cambio, surge de la necesidad de ahorrar en costes empresariales y mejorar la calidad de vida personal de los trabajadores.

Para la elaboración del documento se realizó una investigación descriptiva además del uso de la entrevista a una persona que ha laborado con este método de trabajo.

Introducción

La presente investigación se realiza con el objetivo general de determinar el nivel de impacto que tiene el trabajo a distancia en la eficiencia del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Guatemala, debido a que cada día se hace más difícil la movilización de los trabajadores desde sus hogares hacia sus centros de trabajo y viceversa, esto por el incremento desmedido del parque vehicular y el pésimo servicio de transporte público.

El Capítulo 1 describe los antecedentes que motivan a la investigación o las causas que dan como resultado la elaboración de esta investigación, es decir, el planteamiento del problema, siendo éstas las complicaciones y el estrés de las personas generados por el cada vez creciente tránsito de vehículos automotores que circulan en la ciudad de Guatemala que se agrava en las horas pico, en temporada de invierno y con el pésimo estado en que se encuentran las carreteras, si a todo esto se le suma el flagelo de la delincuencia, obliga a los trabajadores a obtener vehículo para transportarse por decirlo de alguna manera, de forma segura, a sus centros de trabajo, además, como bien es sabido, en Guatemala el transporte público se encuentra en malas condiciones, con buses viejos y deficientes.

En este capítulo se trazan los objetivos; general y específicos, se define el tipo de investigación el cual es descriptiva utilizando para la recolección de información la encuesta, su alcance: temporal y geográfico además de determinar el tamaño de la muestra con una población infinita, esto porque se desconoce cuántas personas trabajan en tareas administrativas en la Ciudad de Guatemala.

En el Capítulo 2 se muestran los resultados de la encuesta de forma gráfica, haciendo uso de gráficas de pie, que poco a poco se acerca a responder los objetivos de investigación planteados y corroborados con el uso de una entrevista a una coordinadora de ventas, líder de grupo, quien trabaja bajo el modelo de trabajo a distancia.

Acá se presentan en forma clara y concisa los resultados, los cuales muestran un panorama más real y certero de la investigación por medio de los gráficos y la explicación e interpretación de éstos.

Por último, en el Capítulo 3, se encuentra la extrapolación en la que se corroboran los resultados de la investigación con los trabajos realizados por otros autores e investigadores, esto por medio de consulta bibliográfica acorde al problema planteado, esto acerca aún más a la respuesta de los objetivos de la investigación, mostrando de manera simple pero profunda los hallazgos y el aporte de la investigación en beneficio de la sociedad.

En países desarrollados el trabajo a distancia cobra cada día más auge, haciendo uso de tecnologías y avances informáticos para la realización del trabajo, repercutiendo en una mejor calidad de vida de las personas y en incremento de la productividad a nivel general.

Al final del trabajo de investigación se muestran las conclusiones, la culminación del artículo científico las cuales responden a los objetivos planteados al inicio de la investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El incremento en el tránsito vehicular en los países en vías de desarrollo y la mala planificación urbanística, ha convertido las ciudades en un verdadero caos, en el que las personas económicamente activas se pasan muchas horas dentro del vehículo, para poder cumplir con los horarios establecidos en las empresas.

Para poder cumplir con dichos horarios, los trabajadores tienen que levantarse más temprano, dormir poco, compartir menos tiempo con sus familias y amigos, ya que en el regreso es la misma situación; tránsito vehicular excesivo, poca educación vial, vehículos con desperfectos mecánicos, calles en mal estado y agentes de tránsito con poca preparación, es decir, un completo desastre que repercute en la salud de los ciudadanos.

Todo esto se agrava en temporada de invierno, ya que es cuando más usuarios con sus vehículos entran a utilizar las calles y los espacios públicos, también en esta temporada se provocan más accidentes; a esto hay que sumarle el mal servicio del transporte público y la delincuencia imperante.

Cada año se aumenta el parque vehicular con automóviles provenientes de Estados Unidos, carros que en su mayoría vienen chocados, en mal estado, y que, en los países importadores los “reparan” y los venden a precios mucho más bajos que un carro nuevo de agencia. Aunque se haya incrementado el uso de motocicletas para agilizar el tránsito, no ha servido de mucho para aminorar este desorden.

Semanalmente ingresan a Guatemala dos mil trescientos veintitrés automotores, según estadísticas de la SAT, los cuales se vienen a sumar a los 3 millones de usuarios de la red vial, lo que quiere decir que cada día hay menos espacio para circular, los guatemaltecos sufriendo con delincuencia y con un servicio de transporte público en pésimas condiciones, optan por comprar carro para trasladarse a sus centros de trabajo, donde no existen parqueos suficientes.

Muchas empresas se concentran en las zonas del casco urbano, por lo que los hogares de los guatemaltecos sirven solamente como dormitorios en las afueras de la ciudad, donde diariamente viajan para presentarse a su lugar físico de trabajo.

En países desarrollados se viene realizando el teletrabajo o trabajo a distancia, aunque las condiciones para migrar a este tipo de trabajo de éstos países han sido distintas a los problemas que se viven en el país específicamente, en la ciudad de Guatemala, es sabido que si bien es cierto ha tenido muchas ventajas para el trabajador debido a que ha generado mejor administración del tiempo, también ha generado ciertas desventajas para éste, como la mezcla de la vida familiar y personal con el horario de trabajo, se tendría que investigar en qué medida este tipo de modelo de trabajar afectaría la eficiencia en el trabajo de personal administrativo en las empresas de la ciudad de Guatemala.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué impacto tiene el trabajo a distancia en la eficiencia del personal administrativo en las empresas de la Ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de impacto que tiene el trabajo a distancia en la eficiencia del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la eficiencia del trabajo a distancia en el logro de objetivos y cumplimiento de tareas del personal administrativo.

Establecer los principales beneficios para la gerencia por la implementación del trabajo a distancia.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Consiste en llegar a conocer las costumbres, situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

En la determinación del impacto de la productividad en el trabajo a distancia de los empleados administrativos se desea conocer que tan eficiente serán los trabajadores si se implementa un modelo de trabajo a distancia, es decir, que tan productivos son o si al contrario se entorpecen las tareas debido al trato impersonal tanto con compañeros de trabajo como con sus respectivos jefes.

1.5 Sujeto de investigación

Líderes de grupo o gerentes de departamento.

Personas con personal a su cargo que laboren en oficina en tareas administrativas y que tengan trabajos y procesos determinados.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Alcance temporal

Se desarrolló del mes de mayo al mes de junio del 2018.

1.6.2 Alcance geográfico

Empresas ubicadas en zona 10 de la ciudad capital de Guatemala, con una muestra de empresas tanto comerciales como financieras y de servicios.

1.7 Definición de la muestra

$$Z = 1.81$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.08$$

$$n = 127.95$$

$$n = 128$$

1.7.1 Muestra para población infinita

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

Se utiliza una muestra con una población infinita debido a que no tenemos a entera certeza el total de la población que tiene trabajo administrativo de la ciudad de Guatemala, para este caso se utilizó una muestra de 128 personas con un nivel de confianza del 93% lo que representa en la tabla de valores de Z de 1.81.

La probabilidad de éxito como de fracaso es del 50%, en ambos casos “p y q”, el margen de error es del 8%.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación nos permiten recopilar datos de la muestra seleccionada, con el objeto de medirlos, tabularlos, analizarlos y nos darán la solución del problema de investigación, estos instrumentos tienen que tener dos requisitos indispensables: confiabilidad y validez, en esencia los instrumentos de investigación son cualquier recurso del cual pueda utilizar el investigador para recopilar o extraer información y encontrar la solución al problema de investigación.

Para fines de este tema de investigación se utilizó la encuesta para recopilar información tomando de guía los objetivos tanto general como específico para su elaboración y para ahondar en ciertos temas específicos se utilizó la entrevista personal, la cual nos ayudó a tener una visión más amplia de las características del trabajo a distancia y la forma de pensar de los líderes de grupo.

La encuesta:

La encuesta es un procedimiento sistemático y ordenado el cual contiene una serie de preguntas o cuestionamientos que se les hace a muchas personas con la finalidad de obtener información fidedigna para conocer la forma de pensar, preferencias de las personas, o datos en general para resolver un problema de investigación. La encuesta generalmente se utiliza en la investigación descriptiva en la cual el investigador recopila información a través de cuestionarios sin interferir en la decisión del encuestado, es decir, sin sesgar ni provocar que el encuestado conteste según los intereses del encuestador.

En este tema de investigación el cual plantea el impacto en la eficiencia del personal administrativo que trabaja a distancia, se realizó una encuesta donde se pretendía conocer en qué medida las asignaciones dadas al personal administrativo son presentadas a la hora y

día establecidos, y que los objetivos se consiguen conforme fueron planteados por el líder de grupo.

Estas encuestas midieron la eficiencia y el impacto en la efectividad en el trabajo a distancia del personal administrativo en las empresas que ya han adoptado este tipo de trabajo, la entrevista se utilizó para analizar temas más específicos y formas de pensar de un líder de grupo, es decir, para conocer, sin una estructura predeterminada, cuáles han sido los problemas que han enfrentado cuando de inicio implementaron el modelo de trabajo a distancia en la empresa donde laboran.

1.9 Recolección de datos

Uso de técnicas y herramientas de forma ordenada y de fácil interpretación para la recopilación de información, procesamiento y tabulación de datos y presentación de resultados que el investigador analiza y genera conocimientos. Estas técnicas y herramientas pueden ser la observación, la encuesta, la entrevista, el censo, cuestionarios, etc., los resultados se presentan, para su fácil interpretación, a través de gráficas y tablas de medición.

En este estudio se utilizaron las gráficas de pie para observar proporciones y participación, por otro lado, la entrevista, la cual se utilizó para profundizar en temas específicos, se colocó en la sección de anexos para consulta y cotejo de resultados.

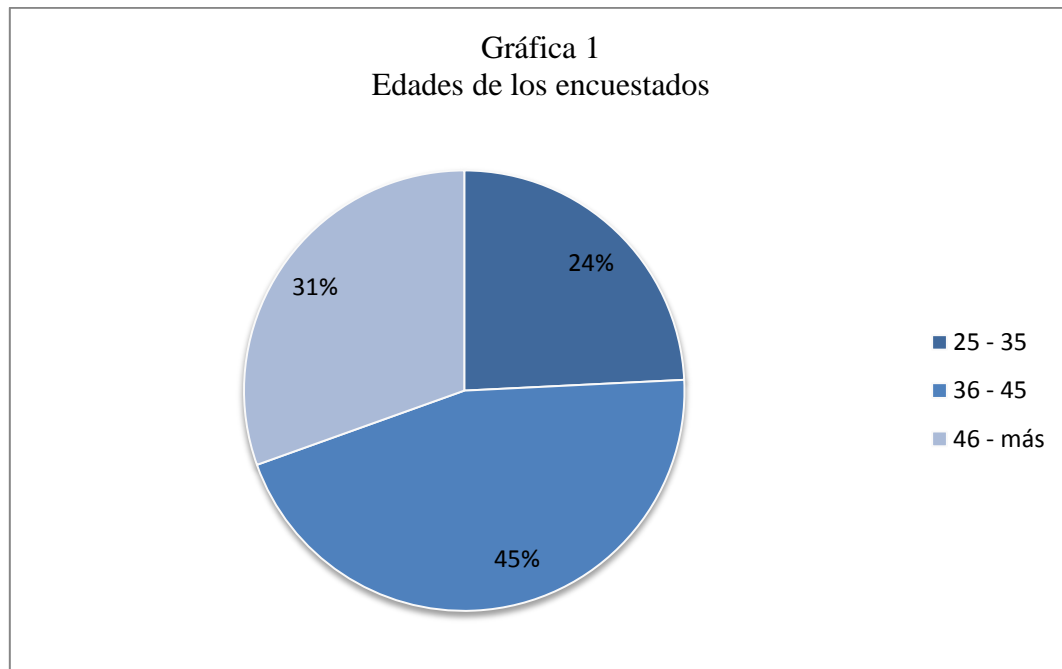
1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se tabularon las encuestas para descubrir los resultados de la investigación, se analizaron las gráficas para llegar a conclusiones y se interpretaron en general todos estos resultados para darle respuesta al objetivo general de la investigación.

Capítulo 2

Resultados

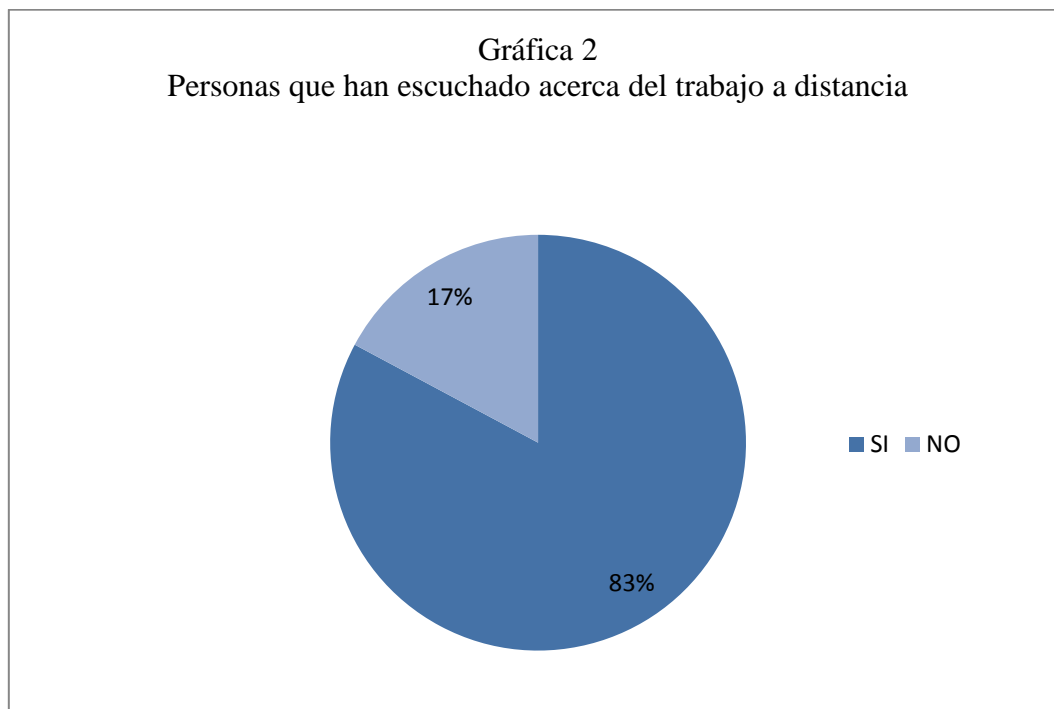
1. ¿Su edad está comprendida en el rango de?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

Las personas encuestadas son profesionales que trabajan con grupos de colaboradores en trabajo administrativo, los cuales fueron seleccionados dentro de las edades desde 25 hasta más de 46 años.

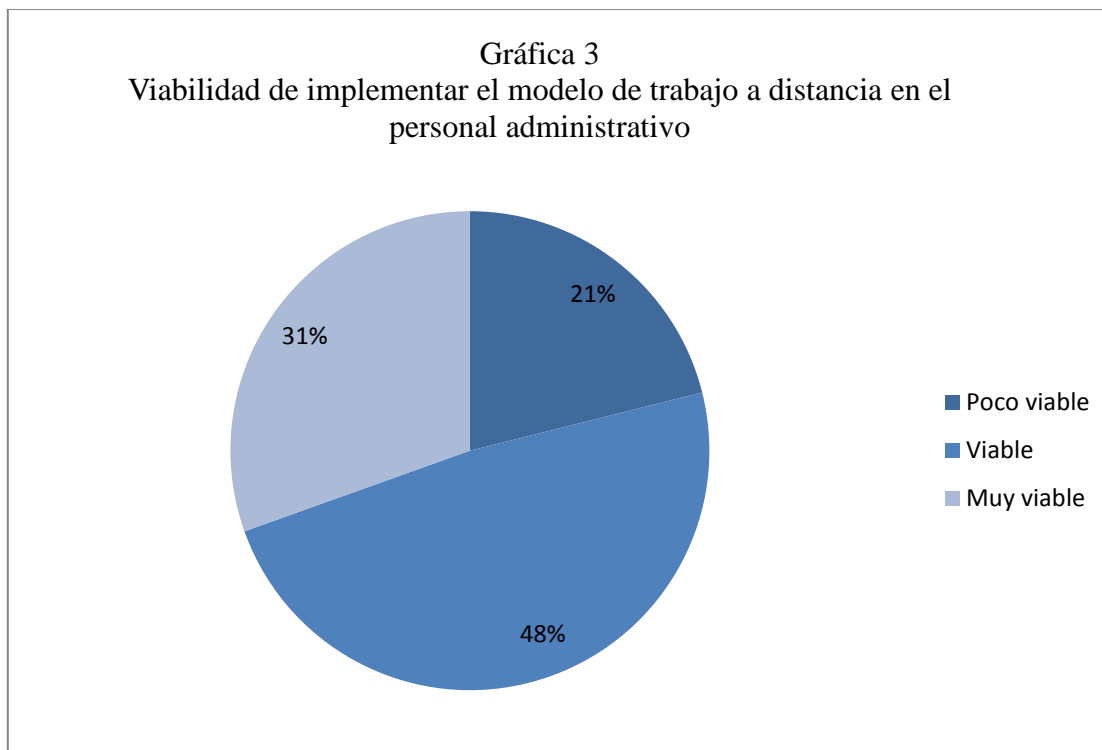
2. ¿Ha escuchado acerca del trabajo a distancia o *Home Office*?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

El trabajo a distancia, aunque si bien es cierto no se ha implementado en muchas empresas se descubrió que en un alto porcentaje si han oído acerca de este modelo de trabajar, lo que nos indica que no es tema desconocido para la mayoría de las personas encuestadas, más adelante se analiza si conocen la metodología de este modelo de trabajo administrativo.

3. ¿Qué tan viable ve la implementación del trabajo a distancia para el personal administrativo dentro de su empresa?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

Los encuestados ven muy positiva la implementación del modelo del trabajo a distancia dentro de sus empresas y con sus equipos de trabajo, específicamente en el personal administrativo, es decir, ven con mucha probabilidad que se migre a este tipo de modelo trabajo, precisamente porque al haber escuchado acerca del trabajo o home office se sienten familiarizados con el tema.

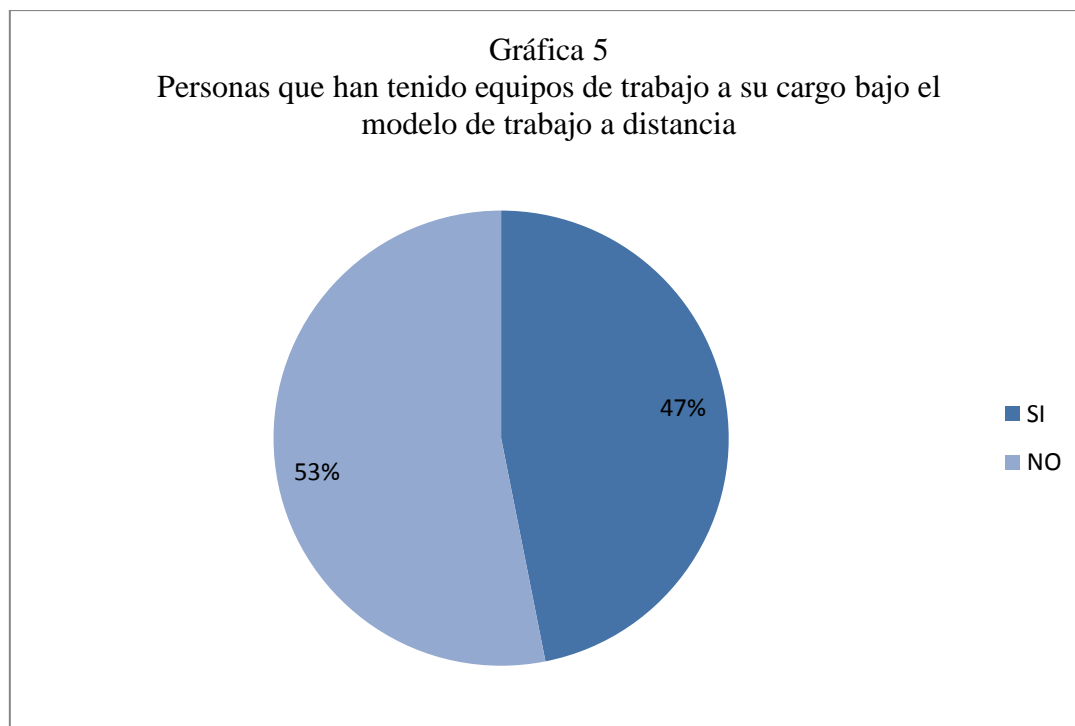
4. ¿Ha trabajado a distancia, o desde otro lugar que no sea las instalaciones de una empresa?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

La mayoría de los encuestados ha trabajado bajo este modelo de trabajo, por lo tanto, lo conocen bien, solamente un 34% de los encuestados no han trabajado en ninguna empresa bajo esta forma.

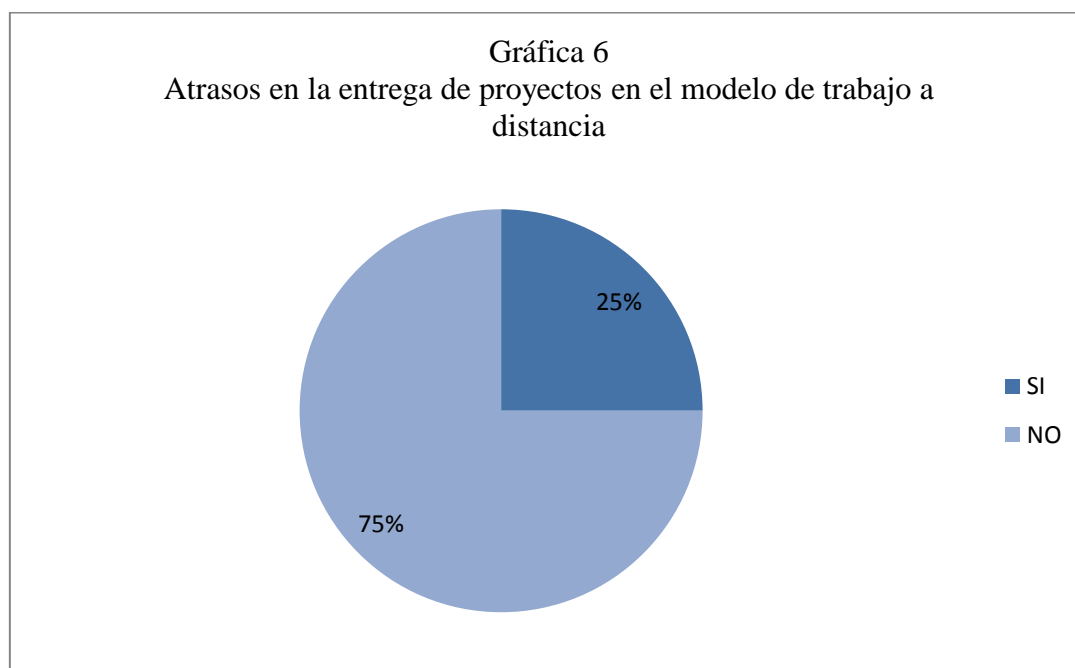
5. ¿Ha tenido personal a su cargo con la modalidad de trabajo a distancia?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

Los encuestados muy parejos en el tema del personal a su cargo bajo el modelo de trabajo a distancia.

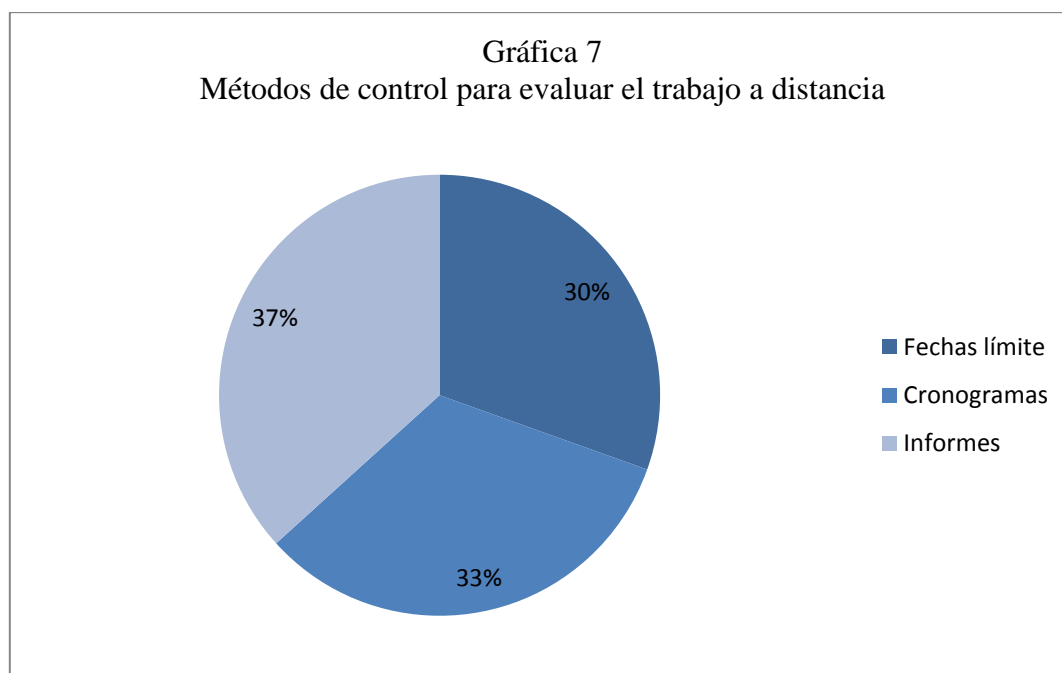
6. De haber sido SI la respuesta anterior ¿Ha tenido su equipo de trabajo algún tipo de impuntualidad en la entrega de proyectos?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

Los resultados indican que los equipos de trabajo administrativo que tienen este modelo han tenido en cierta manera algunos atrasos en la entrega y recepción de los proyectos, aunque en menor medida, existe un alto porcentaje en la efectividad de la implementación del trabajo a distancia en las empresas.

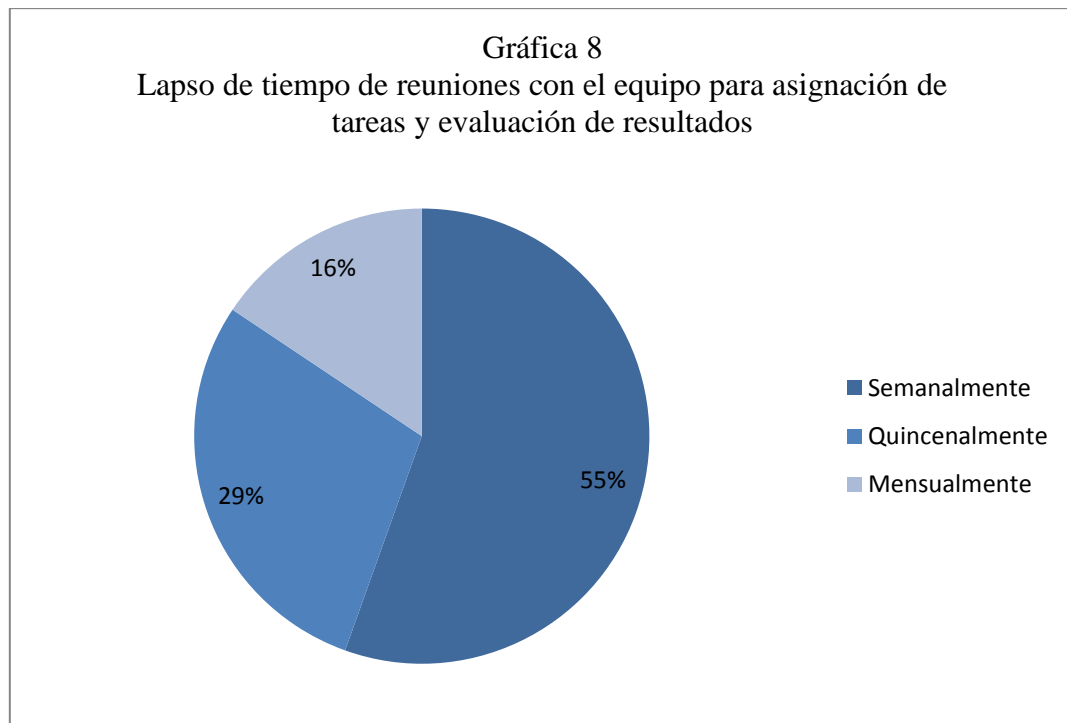
7. ¿Qué métodos de control utiliza para evaluar el trabajo de sus colaboradores?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

Muy similares la elección de métodos para controlar y evaluar el trabajo de los colaboradores bajo el modelo de trabajo a distancia, es decir, incluso es muy probable que se utilicen los tres sin discriminar, ya que los consideran efectivos lo cual se comprueba por el hecho de decidirse a utilizarlos.

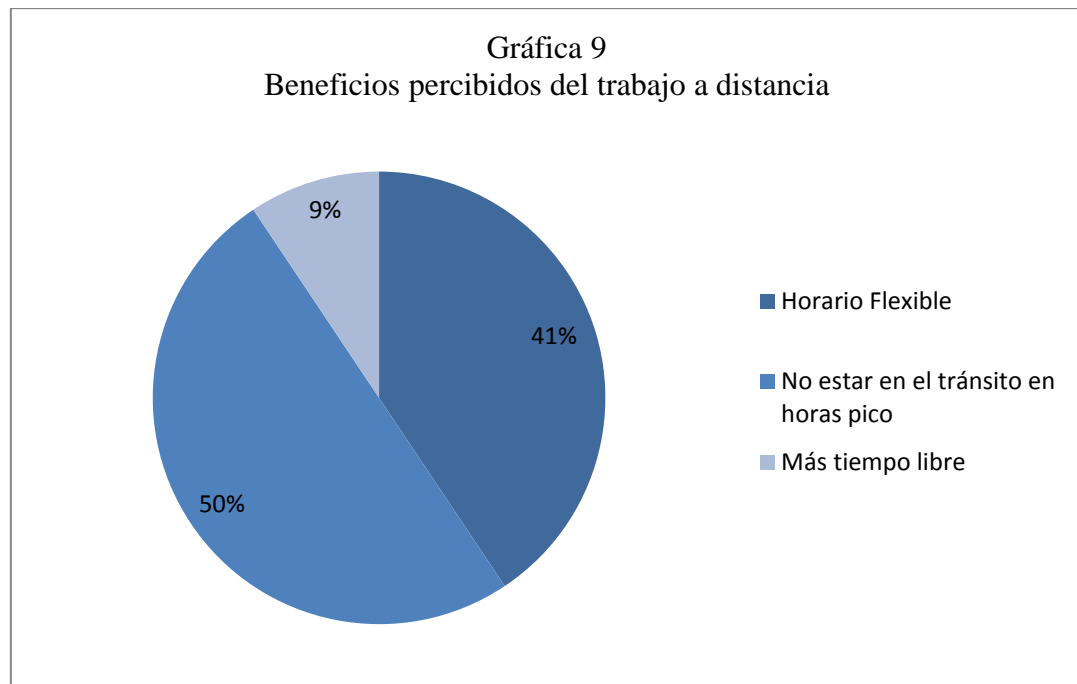
8. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para revisión de avances y asignación de tareas?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

A pesar de laborar a distancia es muy necesario reunirse por lo menos una vez a la semana para tener contacto con el equipo, asignar nuevas tareas y revisar los resultados para dar seguimiento a los proyectos.

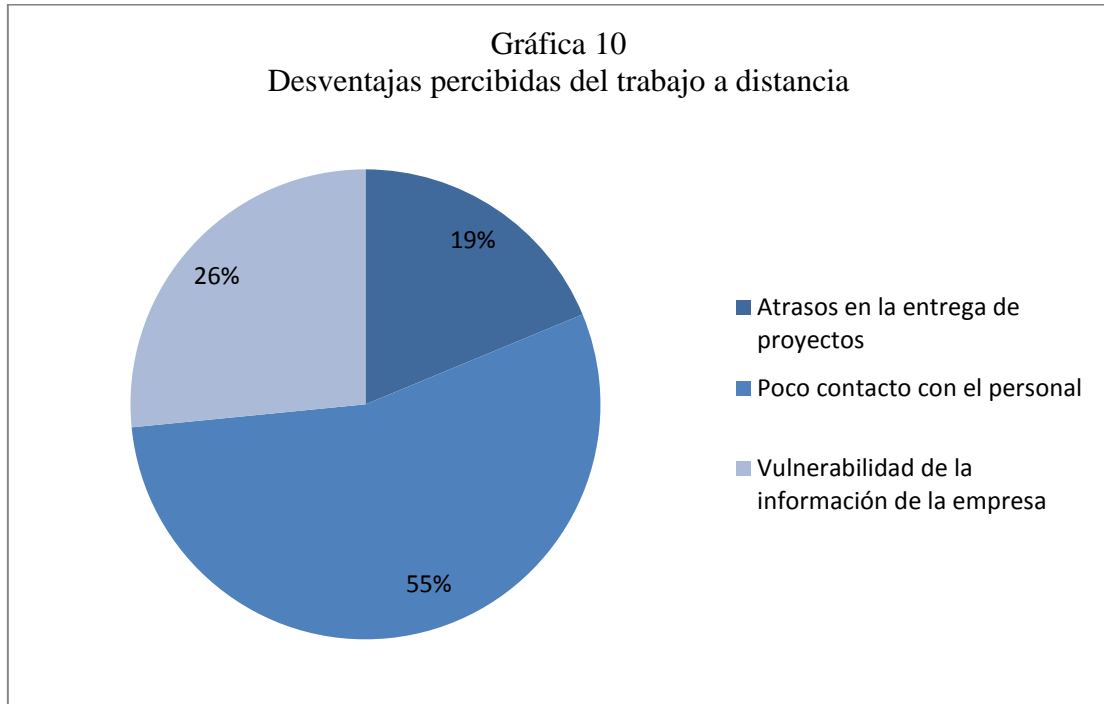
9. ¿Para usted, que es más beneficioso del trabajo a distancia?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

Según el planteamiento del problema en el cual el tema del incremento del tránsito vehicular se expuso como una de las razones por las que se debería optar por el modelo del trabajo a distancia, los resultados obtenidos en efecto confirmaron esta hipótesis, siendo el problema del tránsito vehicular y el tiempo que se pierde en él lo que más valoran encuestados como ventajoso a la hora de trabajar desde casa.

10. ¿En su opinión cuál es la mayor desventaja del trabajo a distancia?



Fuente: Elaboración propia, 2018.

El mayor inconveniente o desventaja que vieron los encuestados fue el poco contacto con el equipo de trabajo, aunque también en la revisión de resultados y asignación de tareas prefieren las reuniones semanales más que las otras opciones. Siguiendo como segunda desventaja el riesgo que se pondría la información confidencialidad de la empresa.

Un hallazgo interesante es que los atrasos en la entrega de los proyectos que al final está dentro de los objetivos a responder tuvo en este cuestionamiento un porcentaje bajo en importancia.

2.1.2 Entrevista a líder de grupo de trabajo a distancia

Con el objetivo de tener un mejor conocimiento acerca de la eficiencia del personal administrativo que trabaja a distancia, se realizó entrevista a coordinador de proyectos de una empresa de consumo masivo con presencia en Guatemala.

Tabla No. 1

Resultados de la Entrevista a coordinador de proyectos.

Pregunta	Respuesta
1. ¿La empresa tiene entre sus modelos de trabajo la modalidad de trabajo a distancia?	Si, de hecho la casa matriz se encuentra en México y toda la operación administrativa se realiza bajo el trabajo a distancia.
2. ¿Cómo evalúa el desempeño de su personal administrativo?	A través de fechas límite de entrega, por resultados y cumplimiento de objetivos.
3. El personal a su cargo tiene acceso a medios informáticos y tecnológicos para el desempeño de sus labores?	Por supuesto, hoy día cualquier persona profesional tiene acceso a internet, sin embargo la empresa le proporciona teléfono celular con internet ilimitado y laptop.
4. ¿Considera que se trabaja eficientemente a distancia?	Claro que si, debido a que los colaboradores sufren de menos estrés, estrés provocado por el tránsito, que por decirlo de alguna manera es estrés “gratis”, por lo que al estar menos estresados se enfocan mejor en su trabajo, por lo tanto, son más eficientes y productivos.
5. ¿Cree usted que el trabajo a distancia genera algún tipo de compromiso del personal con la empresa?	Definitivamente, ya que al tener tiempo para realizar sus asuntos personales los empleados lo valoran y se genera mayor compromiso y fidelidad hacia la empresa.

Fuente: Elaboración Propia 2018

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Para tener una visión clara de lo que significa el trabajo a distancia la autora Martínez Sánchez lo describe:

El teletrabajo es la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información. Generalmente el lugar donde se realiza es el domicilio del trabajador.(2012, pág. 145)

La mayoría de las personas han escuchado e incluso han trabajado a distancia utilizando métodos y recursos tecnológicos de información, lo que les ha facilitado el desempeño de sus labores, si bien es cierto existe un alto porcentaje de personas que no han trabajado a distancia, pero ven muchas ventajas en la efectividad de su desempeño laboral, además de ello las empresas poseen sistemas informáticos que facilitan este modelo.

Hoy en día la mayoría de las empresas están tecnológicamente preparadas para desarrollar el modelo de trabajo a distancia. Los resultados indican que un alto porcentaje de trabajadores prefieren este sistema de trabajo, a causa de mayor autonomía, flexibilidad laboral y que tanto para empresas como para trabajadores este método aumenta la productividad, fomenta el ahorro al evitar desplazamientos y también es beneficioso para la salud por causar menos estrés.(Lajarín, 2014 - 2015, pág. 7)

El trabajo desde casa debiera implementarse en las empresas de Guatemala, ya que como se planteó al principio de la investigación el tránsito que día con día aumenta en la ciudad genera demasiado estrés en los empleados. Muchas empresas a nivel mundial lo han adoptado y los resultados han sido espectaculares tanto para las empresas como también para los empleados los cuales ven como muy beneficioso este tipo de organización laboral.

Y es que en ningún sitio se está como en casa y parece que tampoco en ningún sitio se trabaja como en casa. Reduce las distracciones y aumenta el nivel de satisfacción y el control del trabajo de los empleados.

Las empresas también se benefician del teletrabajo. Según un estudio, las compañías perciben que aumenta la productividad, asegura la retención de los trabajadores, reduce la rotación laboral, refuerza su compromiso con la organización y mejora el rendimiento de las personas.

<https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2016/136-teletrabajo.html>. Plaza, Angela. (21 de Junio de 2016). *UOC*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2018, de

Por otro lado, para reafirmar los beneficios del trabajo a distancia, el resultado de la entrevista de una persona líder de grupo demuestra fehacientemente que el trabajo a distancia no disminuye en ninguna manera la productividad del personal, al contrario, los vuelve más comprometidos con la empresa y su trabajo, al tener tiempo libre, pueden dedicarse a asuntos de desarrollo personal como estudiar o capacitarse en distintas áreas. También se demuestra que cualquier persona profesional tiene acceso a internet y que tranquilamente puede desempeñar sus labores en cualquier parte del mundo.

Diez años atrás, pocos se atrevían a plantear el trabajo desde casa, que se denomina teletrabajo, como una herramienta para mejorar la vida laboral de las personas. El avance de la tecnología generó las condiciones propicias para que éste fenómeno gane terreno en la cultura de las empresas.

En simultáneo, las nuevas generaciones promovieron nuevas formas alternativas de trabajo y el equilibrio en el plano profesional con la vida personal. En un contexto de alta rotación, los empleadores perciben el teletrabajo como un buen recurso para retener a los talentos en las organizaciones.

<https://www.lanacion.com.ar/1559385-teletrabajo-una-modalidad-que-suma-adeptos>. La Nación. (3 de marzo de 2013). *La Nación*. Recuperado el 12 de 11 de 2018, de

Siendo así hoy en día existen muchas plataformas tecnológicas en las cuales los empleados se pueden conectar a los equipos informáticos de las empresas desde cualquier parte del país. Esto permite ser inclusivos adicionalmente y permitir a personas con discapacidades acceder a los puestos laborales, que, por motivos de desplazamiento, se les hace imposible llegar a un lugar de trabajo, mejora la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, por lo tanto, se vuelven más identificados con la empresa lo que redundará en mayor productividad. La evolución del trabajo, la tecnología, los nuevos puestos de trabajo, las nuevas profesiones e investigaciones ha venido a abrir nuevos caminos y nuevas formas de trabajar, entendiendo también que es una nueva forma de organización empresarial.

La sumatoria de estas transformaciones ha dado lugar a una modificación sustancial del trabajo con la interconexión de los puestos de trabajo de las empresas y plantas industriales mediante la tecnología de la información y las telecomunicaciones. En lo que es significativo el llamado teletrabajo, el cual consiste en terminales conectadas a un mainframe, teléfonos o fax, garantizando la comunicación entre el trabajador y el patrón o contratista, para transmitir las especificaciones y los resultados del trabajo mediante discos. El teletrabajo implica así, una redefinición de las relaciones sociales de producción, apareciendo nuevos flujos de información entre teletrabajador, contratista y cliente, al hacer posible el trabajo en casa, con un medio de trabajo como la computadora que puede ser del obrero.(Gonzalez, 2014, pág. 145)

Estas transformaciones han venido a incorporar ventajas a los empleados tanto públicos como del sector privado, sin embargo, se debe tener un equilibrio saludable entre el trabajo en casa y la vida personal y familiar de los trabajadores, por el hecho de trabajar en horarios flexibles se puede llegar a cortar tiempos destinados a la vida personal por alguna tarea que requiera del trabajo una atención inmediata.

Entre las ventajas que ofrece el teletrabajo se encuentran una mayor flexibilidad a la hora de organizar el trabajo, una mayor autonomía y productividad, menos tiempo perdido para llegar al trabajo y un mejor equilibrio entre la vida privada y la laboral.

En el otro lado de la balanza destacan la tendencia a trabajar más horas, interferencias entre el trabajo pagado y la vida privada, el aislamiento y una intensificación del trabajo.

<https://www.efe.com/efe/america/economia/el-teletrabajo-fenomeno-al-alza-pero-que-varia-aun-entre-2-y-40-por-ciento/20000011-3180112> Agencia EFE. (15 de Febrero de 2017). *EFE*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018.

Si se observan las edades de la fuerza laboral activa en el país se puede determinar que los trabajadores más jóvenes son quienes tienen más acceso a la tecnología y hacen muy buen uso de ella, buscan formas de capacitarse, incluso también hacen uso de la tele educación, son personas con preparación y apertura hacia las nuevas tendencias tanto comerciales, de relaciones interpersonales, como tecnológicas.

Ante estas nuevas tendencias, a las empresas no les queda otro camino que adaptar su ecosistema al teletrabajo, permitiendo que los colaboradores puedan -desde cualquier lugar- responder un correo, ajustar una presentación, firmar y enviar documentos, entre otras tareas.

A pesar de que el número de personas y empresas que realizan este tipo de práctica laboral crecen considerablemente, un obstáculo para incrementar la participación es la selección de herramientas tecnológicas que soporten la operación.

<https://www.dinero.com/noticias/teletrabajo/1797>. Finanzas Personales. (21 de Agosto de 2018). *Finanzas Personales*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2018, de

El reto para las empresas es saber cómo implementar desde cero esta nueva forma de organización laboral. Sin embargo, existe una serie de pasos para su implementación, los cuales tienen que ser bien evaluados por parte de la gerencia, esto incluye una serie de incorporaciones de recursos tecnológicos y dispositivos móviles, en lo referente a la administración y planeación del trabajo a distancia se puede aplicar según varias etapas.

El proceso de implementación y adopción del modelo de teletrabajo incluye cinco etapas cada una con pasos definidos. La primera de ellas es el compromiso institucional que da claridad sobre la voluntad y los objetivos de la dirección con la implementación del modelo. La segunda es la planeación general del proyecto en la cual se define un plan de ruta para alcanzar esos objetivos y los recursos necesarios para lograrlos. La tercera es la autoevaluación en materia jurídica, tecnológica y organizacional, para identificar los recursos y necesidades a suplir para iniciar el proceso de implementación. La cuarta, es el desarrollo de la prueba piloto que medirá la capacidad de adaptación de la organización y los empleados a este cambio. Y por último, la quinta etapa será de apropiación en la cual se adopta el modelo con la aplicación de procedimientos y políticas del teletrabajo como modalidad laboral de manera continuada. (Ministerio de Trabajo de Colombia, 2012, pág. 21)

Los avances informáticos y tecnológicos bien aplicados por las empresas guatemaltecas, permitirían la adecuada implementación de ésta nueva forma de organización del trabajo que está cobrando cada vez más auge.

3.2 Hallazgos y análisis general

Luego de realizar la investigación utilizando para tal efecto como instrumentos de recopilación de información específicamente la encuesta y la entrevista y posteriormente se consultaron fuentes externas de información documental se llega a una serie de hallazgos interesantes, poniendo como principales que los trabajadores ven de forma positiva el trabajo a distancia por el hecho de no pasar tantas horas en el tránsito, además que los niveles de productividad lejos de descender aumentaron precisamente porque disminuye en forma significativa los niveles de estrés.

El cumplimiento de las tareas asignadas como de los objetivos a alcanzar por parte de las empresas que utilizan el trabajo a distancia no se ven afectados negativamente al utilizar

esta modalidad, por el contrario, las empresas pueden reclutar mejores talentos lejanos que de otra manera les sería imposible por temas de traslados y distancias.

En lo que se refiere a la puntualidad en la entrega de informes o proyectos se pudo observar que los líderes de equipo no han tenido mayor inconveniente con esto, ya que a través de la correcta utilización de instrumentos de planeación como los cronogramas y fechas límite de entrega han logrado conseguir sus objetivos dentro del tiempo estipulado, en raras ocasiones ha habido atraso en la entrega de tareas.

A pesar que no es necesaria la permanencia física de los trabajadores que trabajan a distancia en el lugar de trabajo, es siempre importante las reuniones para el seguimiento de los avances de los proyectos y tareas, encontrando con mayor porcentaje las reuniones semanales con el equipo y sus líderes de grupo.

El teletrabajo ha cobrado mucho auge dentro de las empresas, esto porque se ha convertido en una forma de organización del recurso humano, en Guatemala las empresas que han adoptado esta forma de trabajo tienen personal más motivado y con un buen manejo del estrés que facilita incluso las relaciones interpersonales.

3.3. Conclusiones

- El trabajo a distancia, teletrabajo o *home office* ha tenido un fuerte impacto en las empresas que han adoptado este modelo de organización de personal, impacto que ha sido positivo en lo que se refiere a productividad del personal administrativo. Muchas empresas en países europeos han migrado hacia este tipo de trabajo y su aplicación va en aumento año tras año, en América Latina si bien es cierto es un tipo de organización que va dando sus primeros pasos, la incorporación de este modelo en las empresas va en aumento significativo.
- Los trabajadores se vuelven más eficientes debido a la descarga de estrés que les genera los traslados hacia sus centros de trabajo, estrés generado por el incremento del tránsito vehicular y los altos niveles delictivos, los trabajadores ven muy positivo la implementación del trabajo a distancia en sus empresas.

- Es muy importante señalar que a través de la adopción del trabajo a distancia la gerencia puede reclutar a los mejores talentos no importando en qué lugar del país o del mundo se encuentren lo que redundaría en mayores niveles de productividad y desarrollo empresarial. Otro aspecto importante en beneficio de la gerencia es que los empleados, al tener el control de su tiempo, se sienten más identificados con la empresa, por lo tanto, genera un alto grado de fidelidad y compromiso hacia su trabajo y hacia la compañía en general. Por otro lado, la empresa se volvería más inclusiva con las personas con dificultades para caminar al momento de incorporar este modelo de organización ya que éstas por motivos de sus complicaciones con trasladarse de un lugar a otro encontrarían en el modelo de trabajo a distancia una gran oportunidad de volverse más productivas poniendo a la disposición de las empresas sus talentos, que sin duda los tienen.

Referencias

Bibliográficas

1. Gonzalez Arencibia, M. (2014). *Economía Política de la Globalización*. España: Fundación Universitaria Andaluza.
2. Lajarín, S. J. (2014 - 2015). *El Teletrabajo, ¿Una Solución?* España.
3. Martínez Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. En R. Martínez Sánchez, *Retos*. Quito: Abya-Yala/UPS.
4. Ministerio de Trabajo de Colombia. (2012). *Libro Blanco el ABC del Teletrabajo en Colombia*. Colombia: Colombia Digital.

Digitales

5. Salvador, Ricardo (2018, 12 de Noviembre). *El Teletrabajo Fenómeno al Alza*. Recuperado de <https://www.efe.com/efe/america/economia/el-teletrabajo-fenomeno-al-alza-pero-que-varia-aun-entre-2-y-40-por-ciento/20000011-3180112>
6. Jaramillo, Ivan (2018, 12 de Noviembre). *Finanzas Personales*. Recuperado de <https://www.dinero.com/noticias/teletrabajo/1797>
7. Boggino, Fabio. (2018, 12 de Noviembre). *La Nación*. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/1559385-teletrabajo-una-modalidad-que-suma-adeptos>
8. Plaza, Angela. (2018, 13 de Noviembre). *UOC*. Recuperadode <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2016/136-teletrabajo.html>

Anexos

Anexo 1 Encuesta:

1. ¿Su edad está comprendida en el rango de?

De 25 a 35

De 36 a 45

De 46 a más

2. ¿Ha escuchado acerca del trabajo a distancia o Home Office?

SI

NO

3. ¿Qué tan viable ve la implementación del trabajo a distancia para el personal administrativo dentro de su empresa?

Poco Viable

Viable

Muy Viable

4. ¿Ha trabajado a distancia, o desde otro lugar que no sea las instalaciones de una empresa?

SI

NO

5. ¿Ha tenido personal a su cargo con la modalidad de trabajo a distancia?

SI

NO

6. De haber sido SI la respuesta anterior ¿Ha tenido su equipo de trabajo algún tipo de impuntualidad en la entrega de proyectos?

SI

NO

7. ¿Qué métodos de control utiliza para evaluar el trabajo de sus colaboradores?
- Fechas Límite
 - Cronogramas
 - Informes
8. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para revisión de avances y asignación de tareas?
- Semanalmente
 - Quincenalmente
 - Mensualmente
9. ¿Para usted, que es más beneficioso del trabajo a distancia?
- Horario Flexible
 - No estar en el tránsito en horas pico
 - Más tiempo libre
10. ¿En su opinión cuál es la mayor desventaja del trabajo a distancia?
- Atrasos en la entrega de proyectos
 - Poco contacto con el personal
 - Vulnerabilidad de la información de la empresa

Anexo 2 – Guía de entrevista con coordinadora de proyecto.

Con el objetivo de tener un mejor conocimiento acerca de la eficiencia del personal administrativo que trabaja a distancia, se realizó entrevista a coordinador de proyectos de una empresa de consumo masivo con presencia en Guatemala.

1. ¿La empresa tiene entre sus modelos de trabajo la modalidad de trabajo a distancia?
2. ¿Cómo evalúa el desempeño de su personal administrativo?
3. ¿El personal tiene acceso a medios informáticos y tecnológicos para el desempeño de sus labores?
4. ¿Considera que se trabaja eficientemente a distancia?
5. ¿Cree usted que el trabajo a distancia genera algún tipo de compromiso del personal con la empresa?