

## VIRTUALIDAD EN LOS EQUIPOS FINANCIEROS DE PRICING

### VIRTUALITY IN PRICING FINANCIAL TEAMS

*Fecha de recibido: 10 de enero de 2023*

*Fecha de aceptado: 23 de enero de 2023*

#### **Autores:**

#### **NATASHA LEE**

Universidad Tecnológica de Panamá, Facultad de Ingeniería Industrial. Ciudad de Panamá, Panamá.

Correo: [natasha.lee@utp.ac.pa](mailto:natasha.lee@utp.ac.pa)

#### **RAÚL DE GRACIA HARRISON**

Universidad Tecnológica de Panamá, Facultad de Ingeniería Industrial, Departamento de Estadística y Economía. Ciudad de Panamá, Panamá.

Correo: [raul.degracia1@utp.ac.pa](mailto:raul.degracia1@utp.ac.pa)



Este artículo está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



**PALABRAS CLAVE:**Virtualidad,  
transformación  
digital,  
oportunidades,  
amenazas,  
beneficios.**Resumen**

La pandemia de COVID-19 ha provocado cambios y adaptaciones en la sociedad, incluyendo, en las empresas y en los negocios. Con las medidas de bioseguridad y restricciones, en la mayoría de los casos, no era posible laborar de forma presencial como era acostumbrado. Se realizaron innovaciones en busca de alternativas para continuar operando y funcionando en el entorno y los requerimientos de la demanda de bienes y de servicios. Al evaluar la situación actual del equipo de trabajo en *Dell Technologies Panama*, con el fin de identificar las oportunidades, amenazas y beneficios que trajo consigo trabajar de forma virtual. Se aplicó una encuesta y se realizaron entrevistas como herramientas de recolección de datos e información. Con los resultados obtenidos, se analizaron y se elaboraron gráficas, donde se pudo identificar oportunidades como: capacitaciones y conferencias con mayor alcance, mayor disponibilidad de talento, interacción con miembros de otros países, así como mejorar la comunicación en inglés. Brindar beneficios como lo son mayor flexibilidad, productividad y reducción de costos, y considerar el riesgo en el balance vida personal versus laboral, el igual que considerar los riesgos de la ciberseguridad. Con los datos del estudio, se observa, aunque *Dell Technologies Panama* está preparada para laborar en entornos virtuales, aún existe un campo de mejora y de oportunidades que pueden, si consideran el fortaleciendo del trabajo virtual, pues es una realidad que el personal prefiere laborar virtualmente o mixto, antes que presencial.

**Abstract****KEYWORDS:**Virtuality, digital  
transformation,  
opportunities,  
threats, benefits.

The COVID-19 pandemic has caused changes and adaptations in society, including companies and businesses. With biosecurity measures and restrictions, in most cases, it was not possible to work in person as usual. Innovations were made in search of alternatives to continue operating and functioning in the environment and the requirements of the demand for goods and services. When evaluating the current situation of the work team at *Dell Technologies Panama*, in order to identify the opportunities, threats and benefits that working virtually brought with it. A survey was applied, and interviews were conducted as data and information collection tools. With the results obtained, graphs were analyzed and elaborated, where it was possible to identify opportunities such as: training and conferences with a greater scope, greater availability of talent, interaction with members from other countries, as well as improving communication in English. Provide benefits such as greater flexibility, productivity and cost reduction, and consider the risk in the personal versus work life balance, as well as

consider the risks of cybersecurity. With the study data, it can be seen that although *Dell Technologies Panama* is prepared to work in virtual environments, there is still a field for improvement and opportunities that can, if they consider strengthening virtual work, since it is a reality that staff prefer to work virtually or Mixed, rather than face-to-face.

## INTRODUCCIÓN

La virtualidad es un término que ha tomado mucha presencia y relevancia, debido a los acontecimientos vividos desde el 2020 con el surgimiento del Covid-19. Este virus, tuvo afectaciones en diversos ámbitos: económico, social, laboral, personal, cultural, entre otros. Las empresas transformaron la forma de seguir siendo productivas, teniendo en consideración las medidas de bioseguridad y adaptaciones al entorno.

Empresas han mantenido la migración a la virtualidad. *Dell Technologies Panama*, es una empresa que lleva varios años ofreciendo a sus colaboradores la posibilidad del trabajo remoto. Con las nuevas restricciones y medidas, este aspecto solo se potenció, como empresa que adapta y aplica el concepto en el área de finanzas de *special pricing* o precios especiales.

En este estudio, su objeto fue compilar toda la información necesaria, que permitiera, a través del trabajo en el período de la pandemia, aplicar instrumentos como encuestas y entrevistas para identificar y evaluar esos elementos que son oportunidades, amenazas y beneficios con respecto a la virtualidad en el equipo de *special pricing* en *Dell Technologies Panama*. A la vez, al tener las evaluaciones, realizar recomendaciones que le permitan a la empresa realizar ajustes para una mejora continua.

## Información general

*Dell Technologies Panama* es una empresa multinacional de capital abierto, cotiza en bolsa, pero no es pública (puede vender sus acciones o bonos al público a través de una bolsa de valores), originaria de Estados Unidos, que desarrolla, fabrica, vende, ofrece servicios de soporte a computadoras personales, servidores, redes, software informáticos y periféricos; además se ha ido diversificando y ofrece servicios convergentes y en la nube, data center y demás productos y servicios tecnológicos, incluso con arquitectura escalable. Sus ingresos están valorados en más de USD56,7 millones de dólares, con una planilla de más de 85mil empleados. Su enfoque es innovar, integrar y compromiso con la transformación digital tecnológica.

Uno de sus enfoques que le ha valido muchos éxitos es productos personalizados y manejar de forma eficiente la cadena logística, donde incluso maneja bajos stocks de inventarios dada la precisión y agilidad en su cadena de abastecimiento logístico.

Su modelo de negocio ha sido de cara al cliente, iniciando ventas directas con este a través de su portal de internet y teléfono. Igualmente ha ido creciendo y diversificando su portafolio de productos y servicios adquiriendo otras compañías. Su atención es 24 horas por ello, se automatizó el centro de atención de llamadas.

*Dell Technologies Panama* como organización, mantiene un liderazgo y gobernanza mantenido un grupo de directores que son quienes dirigen en el más alto nivel a la empresa, además tienen una declaración de liderazgo, el cual se mantiene centrado en que cada líder de la organización, desde el comité ejecutivo, son “pioneros en innovación, impulsando la revolución tecnológica hacia adelante (Dell Technologies, 2021).

### **Evolución de las empresas en el aspecto tecnológico**

Si observamos el mundo empresarial como ha venido desarrollándose, podemos concluir que ha habido una evolución en este y lo que antes funcionaba, no necesariamente funciona ahora o lo que antes eran características de los sectores empresariales con respecto a la tecnología, no lo son hoy día.

Con respecto a lo anterior, se menciona lo dicho por Bustamante (2013): “En la economía globalizada, las empresas son entes dinámicos que evolucionan a la par de los mercados. Por esta razón, ciertas prácticas o costumbres de antaño se están revaluando para dar paso a organizaciones más flexibles”.

Michael Dell, presidente de *Dell Technologies*, reconoce la necesidad de actuar rápido, y el trabajo remoto o virtual no es algo nuevo. Hace más de una década, en el 2009, Dell Technologies empezó esta práctica del trabajo remoto; en donde no solo se pretende una mayor productividad, sino la comodidad y el buen ambiente de trabajo para el equipo (Novinson, 2020).

Pero, todo cambio también tiene sus desafíos en un mundo altamente tecnológico, donde cada día cobra mayor relevancia la transformación digital. Esta transformación se refiere a la integración de tecnologías en todas las áreas que forman parte de una empresa; para optar por cambios en su funcionamiento, optimizar procesos, mejorar su competitividad y brindar valor agregado (Velásquez, 2019).

La tecnología y la virtualidad que conllevan los tiempos actuales, generan nuevos retos en el mundo empresarial, donde: “Las empresas, hoy más que nunca, necesitan que

sus aplicaciones sean eficientes y de alto rendimiento. Sin embargo, muchos todavía dependen de sistemas heredados que no pueden satisfacer sus necesidades comerciales” (Maurizi, 2020).

Como afirma Maurizi (2020), se hace énfasis en lo que implica este cambio fundamental en la forma de trabajar: “El fenómeno del *home office*, es posible gracias a la evolución de la tecnología, es el tercer aspecto clave que está convirtiendo la TI en un eje empresarial indispensable”.

### **La virtualidad y las tecnologías de información y comunicación**

Como manifiesta Herrera (2020), con respecto a la virtualidad es: “la capacidad del individuo de ubicarse e interactuar en distintos espacios sin la necesidad de encontrarse físicamente en estos, además supone una relación potente entre el espacio y el tiempo; pero también, una interacción en la cual intervienen la información, la comunicación y la informática”.

Si apreciamos lo que revela Palacios (2012): “la sociedad en los últimos años ha sufrido cambios por el desarrollo de las TIC. Dichos avances tecnológicos, tanto en el campo de la informática (software y hardware) como en las telecomunicaciones, han influido y revolucionado la actividad diaria de las personas”.

Desde el punto de vista de Ardila (2019), “la virtualidad ha permeado todas las esferas de la vida y está transformando significativamente aspectos como la organización del tiempo y las comunicaciones interpersonales”.

El Decreto Ejecutivo No.133 del 16 de septiembre de 2020 fue creado para reglamentar la ley del Teletrabajo en la República de Panamá (MITRADEL, 2020). Esta permite conocer los derechos y las obligaciones, tanto del trabajador como del empleador en esta modalidad virtual.

Dell Technologies Panama es una empresa que se dedica a brindar productos, servicios y soluciones tecnológicas; además de ser líder en cuanto a la Transformación Digital (Dell Inc., s.f.). Desde el 2009, mucho antes de la pandemia, Dell Technologies Panama ha puesto en práctica ese camino a opciones de trabajos más flexibles, involucrando la virtualidad. Hoy en día, el 60% del equipo global de Dell Technologies aprovechan esta flexibilidad en el trabajo (Dell Technologies, 2021).

Los equipos de trabajo en las empresas, como resultado de la investigación realizada, se encuentran en distintos lugares del mundo y colaboran comunicándose por video llamadas, correo, entre otros. Aplicaciones como Teams, Zoom, Meet, Hangout,

Skype, aumentaron y tomaron ventaja de su uso, desde que la pandemia forzó a una comunicación menos presencial y más remota.

Si bien es cierto, como menciona Managing Virtual Team (s.f.), los equipos virtuales pueden traer consigo grandes ventajas para una organización, pero a la vez retos y desafíos que pueden tener mayor impacto que trabajando de manera presencial. Dentro de ellos, hay horarios más flexibles, libertad del lugar de trabajo, ahorro de dinero, equilibrio de vida-trabajo, entre las relevantes. También tiene sus desventajas donde la distancia física es la más relevante.

### Equipos financieros de Pricing

Para explorar qué son los equipos financieros de *pricing*, es relevante tener claro qué son las finanzas. Las finanzas son fundamentales, debido a que permiten la administración de los recursos personales, incursionar en el mundo de los negocios, identificar oportunidades personales y profesionales, apoyar en la toma de decisiones y enriquecer el conocimiento (Bodie y Merton, 1999).

### Pricing

Pricing es un término que se puede definir de diversas formas en el mundo financiero, pero todos alineados a la misma idea central. Carlson (2020) define pricing como el proceso de toma de decisión que se da al fijarle un valor a un producto o servicio.

La esencia de la fijación de un precio no es un trabajo que se hace de forma aleatoria. Hay que tener presente estrategias basadas en el mercado, el comprador, las políticas y/o criterios internos que pueda tener una empresa y ciclos de vida del negocio o cliente. Esto es un proceso dinámico, colaborativo y donde debe existir una comunicación adecuada entre los diversos eslabones involucrados. Según el informe de Mckinsey Global Institute por Lund et al. (2021), el futuro después del Covid-19 no va a ser el mismo. Para tener una recuperación económica y seguir siendo productivos, las empresas han tenido que ver cómo innovar y reinventarse y una de estas opciones, es mudarse cada vez más al trabajo remoto.

Se persigue un escenario de ganar-ganar, donde el cliente perciba el beneficio y el valor de lo que se ofrece, pero que a la vez le brinde ganancia y rentabilidad a la empresa. Aquí juega un papel importante el posicionamiento de la marca, el valor competitivo y el poder adquisitivo del cliente para escoger el producto propio en comparación con la competencia. (Pricing: ¿en qué consiste la teoría económica de la fijación de precios?, 2018).

### Metodología

La presente investigación es de tipo descriptivo explicativo, dirigido a analizar el trabajo virtual del equipo financiero de pricing de Dell Technologies Panama; esto para conocer su impacto y evaluar las oportunidades, las amenazas y las ventajas que presenta.

En este tipo de investigación, el plan de recolección de datos fue confeccionado en base a la experiencia durante los seis meses en la empresa, la utilización de encuestas y de entrevistas al personal. Igualmente fue acompañado de la revisión literaria en documentos existentes como: revistas científicas, revistas, libros, tesis, páginas web, artículos, entre otros; así como información o documentos proporcionados por Dell Technologies Panama.

### Población de estudio

La población de estudio es el equipo financiero de pricing de *Dell Technologies*, específicamente en la población del equipo de *Client Solution de Special Pricing* en América.

### Resultados y discusión

Como se señaló anteriormente, el cuestionario permitió analizar el clima organizacional desde cuatro dimensiones. En primer lugar, se presentan las Cuadros 1 y 2 que contienen las respuestas consolidadas de los docentes.

#### Cuadro 1

*Cálculo de la muestra para los miembros del equipo de Special Pricing*

Special Pricing	Población (N)	Muestra (n)
Miembros del Equipo	34	31

Nota. Elaboración propia.

Para el cálculo del tamaño de la muestra, la población seleccionada es finita, por tanto, es cuantificable y la variable es categórica, de acuerdo con lo anterior, se requiere que conocer el tamaño de la población (N) es decir, el número total de miembros de *Special Pricing*, que

sería la población total de la muestra seleccionada para este estudio como se muestra en la Cuadro 1.

Al tener una población finita de 34 miembros, se utilizó para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra que buscamos

N= El tamaño de la población (34 miembros)

Z=Parámetro estadístico que depende de nivel de confianza (1.96 = 95%)

e= Error de estimación aceptado, precisión. (5%)

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (0.50=50%)

q= (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (1.00-0.5% = 0.50= 50%)

Reemplazando los valores en la fórmula, el tamaño de la muestra para los miembros del equipo de *Client Solution de Special Pricing América de Dell Technologies* fue de 31 miembros. Con respecto a la muestra, la misma representa el 91% de la población.

### Generalidades del instrumento

Para la recolección de datos, se incluyó inicialmente la revisión literaria en documentos digitales, incluyendo la información compilada en la empresa.

La encuesta fue una de las técnicas que permitió recolectar la información. Con el objeto de lograr la obtención de datos confiables se desarrollaron las preguntas, según la población sujeto a estudio y fue publicado en un *Google Forms*. El enlace a la encuesta fue enviado a cada uno de los miembros que formaban parte de la población.

La encuesta se aplicó desde el 20 de agosto hasta el 20 de noviembre de 2021. Comprendió 14 preguntas relacionadas a una o más variables a medir, según la Cuadro 2, la cual es muy significativa para lograr datos cuantitativos, así como cualitativos.

La entrevista fue dirigida a los miembros y a los *Senior* con experiencia en los entornos virtuales del equipo. Esta se realizó a un 19% de la muestra, es decir a 6 personas, y se realizaron las preguntas mostradas en la Cuadro 3.



**Cuadro 2**

*Definición y descripción de variables a medir*

Variables	
Nombre	Descripción
Sexo	Clasifica los grupos de sexo al que pertenecen los miembros encuestados.
Edad	Clasifica los distintos rangos de edades de los miembros encuestados.
Nivel Satisfacción Virtualidad	Mide el nivel de satisfacción en el uso de la virtualidad en Dell Technologies.
Impacto virtualidad en el trabajo	Mide el impacto que la situación actual en la virtualidad ha tenido en el trabajo.
Beneficios de la virtualidad	Pretende medir si los entornos virtuales aportan beneficios al equipo de <i>Special Pricing</i> .
Facilidad de trabajar virtualmente	Pretende medir si los entornos virtuales facilitan a los miembros realizar su trabajo.
Herramientas virtuales adecuadas	Pretende conocer si el equipo considera que la empresa proporciona herramientas adecuadas para la colaboración virtualidad.
Beneficios herramientas virtuales	Pretende medir si las herramientas virtuales son beneficiosas para lograr el trabajo.
Oportunidades de la virtualidad	Pretende conocer si se considera que la virtualidad brinda oportunidades al equipo.
Amenazas de la virtualidad	Pretende conocer si se considera que la virtualidad crea amenaza al equipo.
Áreas de mejora entornos virtuales	Pretende conocer si se considera la existencia de áreas de mejora en los entornos virtuales en el equipo.
Uso y comprensión de plataformas tecnológicas	Mide qué tan amigables y fáciles de analizar y comprender son las plataformas tecnológicas utilizadas.
Incidentes tecnológicos	Mide cómo se percibe la frecuencia de incidentes tecnológicos y su tiempo de respuesta para solventarlos.
Participación plataformas tecnológicas	Pretende medir si las plataformas tecnológicas permiten la participación a través de herramientas de colaboración.

Nota. Elaboración propia.

**Cuadro 3**

*Variables de la entrevista*

<b>PREGUNTAS</b>
1. ¿Cómo considera la situación actual en la virtualidad en su trabajo y en su vida cotidiana?
2. ¿Qué beneficios aporta la virtualidad a los equipos financieros de Pricing?
3. ¿Qué impacto tiene la virtualidad en su trabajo?
4. ¿Cómo se realiza la colaboración en la virtualidad?
5. ¿Qué oportunidades mantiene la virtualidad en los equipos financieros de Pricing?
6. ¿Qué amenazas usted considera puede conllevar la virtualidad en su trabajo?
7. ¿Qué mejoraría en los entornos virtuales en su trabajo en Pricing?
8. Según su experiencia, las herramientas como chat, Teams, Outlook y similares, ¿Son beneficiosas para lograr efectividad en reuniones de trabajo virtuales?

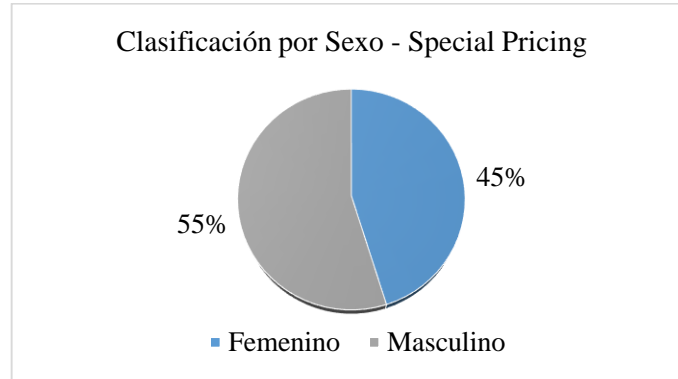
Nota. Elaboración propia.

**Presentación y análisis de resultados**

De acuerdo con el análisis de los resultados, los instrumentos de medición, aunque la mayoría son hombres, se cuenta con un balance entre hombres y mujeres en el equipo. Un rasgo relevante es que predomina en su mayoría la generación digital X, como está presentado en las Gráficas 1 y 2.

### Gráfica 1

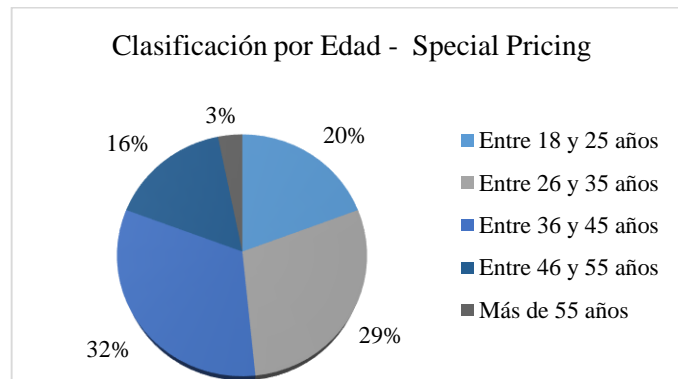
*Clasificación por Sexo*



Nota. Elaboración propia.

### Gráfica 2

*Clasificación por Edad*



Nota. Elaboración propia.

**Cuadro 4**

*Resultados de la encuesta*

Encuesta	
Pregunta	Resultado
Nivel de satisfacción en el uso de la virtualidad	El 97% se siente satisfecho con el uso de la virtualidad, y un 3% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho; con una posición neutral.
Impacto de la situación actual en virtualidad en su trabajo	Un 78% de los encuestados consideran que la situación actual en la virtualidad los ha impactado de forma positiva en su trabajo; un 19% considera que ni positiva ni negativamente, manteniendo una posición neutral; y solo un 3% considera que ha impactado de forma negativa.
¿La virtualidad aporta beneficios a los equipos de Pricing?	Un 87% de los miembros encuestados considera que la virtualidad le aporta beneficios al equipo; mientras que un 13% se mantiene en una posición neutral. Cabe destacar que ninguno considera que no aporta beneficios.
¿Considera que la virtualidad facilita o dificulta su trabajo en Pricing?	Un 68% de los encuestados consideran que la virtualidad facilita realizar sus labores; mientras que un 32% no considera que lo facilite ni lo dificulte. También se obtuvo que ningún miembro considera que lo dificulte.
¿Considera que Dell tiene las herramientas adecuadas para que haya colaboración en virtualidad?	El 90% considera que Dell Technologies cuenta con herramientas adecuadas para la colaboración virtual. Una minoría de 7% mantuvo una posición neutral y solo 3% consideró que no Dell Technologies no cuenta con las herramientas adecuadas para que haya esta colaboración virtual de forma correcta.
Según su experiencia ¿las herramientas como chat, Teams, Outlook y similares son beneficiosas para lograr su trabajo?	Todos los encuestados, representando el 100%, consideraron, según su experiencia, que las herramientas actuales utilizadas en Dell Technologies son beneficiosas para lograr su trabajo.
Según su experiencia ¿observa que la virtualidad brinda oportunidades a los equipos de Pricing?	el 77.4% de los encuestados consideran que la virtualidad brinda oportunidades al equipo, como lo pueden ser oportunidades de desarrollo personal o aprendizaje. Un 16.1% sostuvo una posición neutral,

	de ni sí ni no. Solo un 3.2%, representado por una persona considera que no brinda oportunidades y otro 3.2% decidió no responder a la pregunta.
¿Considera que la virtualidad puede conllevar a amenazas en Dell y a los equipos financieros de pricing?	Un 65% de los encuestados consideran que la virtualidad no conlleva a amenazas tanto a Dell como al equipo, mientras que un 35% considera que sí.
¿Cree que existen áreas de mejoras en los entornos virtuales para los equipos financieros de pricing?	Un 90% de los encuestados consideró que sí existen áreas de mejora con respecto al entorno virtual en el equipo. Un 7 % consideró que no hay áreas de mejora y solo una persona con un 3% optó por no responder.
¿Las plataformas tecnológicas son amigables, facilitando el análisis, explicación y comprensión de la información?	Un 84% de los encuestados consideran que las plataformas tecnológicas de Dell Technologies sí son amigables, un 13% mantuvieron una posición neutral y solo un 3% considera que no son amigables.
¿Los incidentes tecnológicos como accesibilidad, problemas con bases de datos, similares, ¿se generan regularmente y son solventados prontamente?	Un 83.9%, un porcentaje bastante alto, indica que sí existen incidentes, pero son solucionados rápidamente. Mientras el 9.7% indica que no existen incidentes regulares. Solo un 6.5% considera que existen y demoran en solucionarse.
¿Las plataformas tecnológicas permiten la participación a través de herramientas de colaboración?	Se obtuvo que un 100% de la muestra de los miembros del equipo consideran que las plataformas tecnológicas permiten la participación a través de herramientas de colaboración.

Nota. Elaboración propia.

### Discusión y Análisis de la encuesta aplicada

El análisis realizado en base a las gráficas 1 y 2, y la Cuadro 4, permite identificar: los beneficios, las oportunidades y los desafíos que mantiene *Dell Technologies*, que son los siguientes:

- a. Los encuestados se encuentran principalmente distribuidos entre *millennials* y generación X, los cuales son la mayoría, con un 52%. Al haber un alto porcentaje de generación X, estos no manejan la tecnología al nivel como los primeros, aunque

- sí hacen uso de ella y se benefician de la misma, a lo cual se sienten cómodos en la virtualidad.
- b. Con respecto al uso de la virtualidad, el 97% indicó estar satisfecho.
  - c. Sobre el impacto que ha tenido en sus vidas la situación actual de la virtualidad, el 78%, lo ve positivamente, aunque se acota que *Dell Technologies Panama* es una de las empresas que empezó con la iniciativa de trabajo remoto, mucho antes de la pandemia. Por tanto, estos grupos ya venían trabajando en entornos virtuales, aunque no al 100%.
  - d. Los beneficios que aporta a los equipos de *pricing* la virtualidad o teletrabajo, va más orientado al tiempo en casa/familia, los ahorros en transporte, flexibilidad, además que permite conectarse rápidamente a una reunión, en cualquier lugar.
  - e. *Dell Technologies* es una empresa de tecnología y su orientación es crear y utilizar la tecnología para facilitar el desarrollo y el trabajo. Por ello, no es sorprendente que el 90% de los encuestados considera tener las herramientas adecuadas para trabajar virtualmente.

### Discusión y análisis de la entrevista realizada

El análisis se puede resumir de la siguiente manera:

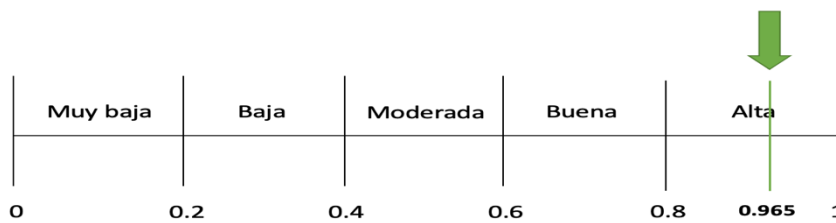
- a. Sobre la pregunta realizada a los participantes de la entrevista, de cómo considera la situación actual en virtualidad en su trabajo y vida, más del 50% de los entrevistados afirman que prefieren un sistema mixto, es decir, ir a la oficina algunas veces a la semana. Principalmente por la cercanía y por ergonomía.
- b. Sobre los beneficios que aporta la virtualidad, el 42% de ellos manifiesta lo relacionado a la mejora operativa asociado a productividad, disponibilidad y mejores contrataciones. Otro 42%, indica el balance vida-salud y menos gastos.
- c. Con respecto al impacto de la virtualidad en el trabajo, los entrevistados indican que se afecta por los fallos del internet y la energía eléctrica. Aunque otro grupo sigue dándole importancia al contacto humano y la administración del tiempo.
- d. El 90% coincide que para lograr la virtualidad y colaborar con ella, se hace necesario el uso de herramientas tecnológicas y mantener un buen soporte técnico.

### Confiabilidad del instrumento

Para confiabilidad de los datos, se utilizará el Alfa de Cronbach. Fue propuesto por Lee J. Cronbach en 1951 para medir la confiabilidad de una escala, es decir, para evaluar la magnitud o nivel de confianza en que los ítems de un instrumento están correlacionados. (Oviedo y Campo-Arias, 2005).

#### Gráfica 1

Resultado Alfa de Cronbach



La evaluación de confiabilidad del instrumento con el *Alfa de Cronbach* generó un coeficiente de 0.965 tomando la muestra total, dando como resultado una correlación alta y validando la confiabilidad del instrumento como se muestra en la Gráfica 3.

### Conclusiones

Al mencionar virtualidad, se piensa rápidamente en un entorno remoto, no físico. Uno de los temas que actualmente ha generado algunas discusiones, es la presencialidad o no de los colaboradores y los cambios que probablemente se requieren realizar; por parte de las empresas y de los líderes con respecto a políticas, procesos y estrategias encaminadas a lograr y mantener la productividad, cultura y ambiente laboral en un entorno virtual a distancia. La incorporación del trabajo a distancia o en línea, hoy es una realidad que fue y ha sido un gran desafío para las empresas y todo el personal en diferentes sectores económicos.

En este estudio de investigación descriptiva, se utilizaron los instrumentos de encuesta y de entrevista para construir un marco de referencia con respecto a la virtualidad de los equipos financieros de *Pricing* en *Dell Technologies de Panamá*; en los cuales se pudo identificar los problemas planteados, que justifican este estudio. Se realizó una encuesta a todos los miembros del equipo financiero de *Pricing*, según el diseño de la muestra seleccionada, donde se puede concluir que a pesar de que el 97% de los encuestados se encuentran satisfechos con el uso de la virtualidad, aún existen desafíos; que permitieron

identificar las oportunidades y las amenazas en el uso de la virtualidad, dando respuestas a los objetivos del problema planteado.

Otra conclusión que nos permitió este estudio fue proporcionar las respuestas a los objetivos al indagar sobre los beneficios que aporta trabajar en virtualidad. Sobre ello, un 87% manifestó observar beneficios, tales como: productividad, disponibilidad de las personas, mejor balance de vida-trabajo, aunque al observar las oportunidades, el balance de vida-trabajo, también es una oportunidad, al poder identificar que se requiere seguir trabajando en las metodologías de administración del tiempo cuando se trabaja en casa o en entorno virtual, pues se han incrementado las reuniones, además, el personal requiere administrar el tiempo de trabajo en un entorno familiar o remoto.

### Agradecimiento

Se agradece a los miembros del equipo de *Especial Pricing de Dell Technologies Panama*, por su apoyo y por su tiempo brindado en el proceso; compartiendo sus conocimientos, experiencias y por el apoyo técnico para la realización de esta investigación.

Un reconocimiento especial a Felipe Dorado, por la oportunidad y por la confianza, los conocimientos brindados y por los comentarios compartidos para llevar a cabo la presente investigación.

### Referencias

Ardila, W., Bautista, D., y Martínez, F. (septiembre de 2019). La virtualidad como generadora de valor para las organizaciones. [https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inlinefiles/WP01Virtualidad\\_zapata\\_Web.pdf](https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inlinefiles/WP01Virtualidad_zapata_Web.pdf)

Bodie, Z y Merton, R (1999). Finanzas. (#1). Prentice Hall. [https://www.researchgate.net/profile/Robert-Merton-2/publication/44520989\\_Finanzas\\_Zvi\\_Bodie\\_Robert\\_C\\_Merton/links/573e0c9a08aea45ee842e26f/Finanzas-Zvi-Bodie-Robert-C-Merton.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Robert-Merton-2/publication/44520989_Finanzas_Zvi_Bodie_Robert_C_Merton/links/573e0c9a08aea45ee842e26f/Finanzas-Zvi-Bodie-Robert-C-Merton.pdf)

Bustamante, C. (24 de agosto de 2013). Evolución empresarial, el secreto del éxito.



Portafolio. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/evolucion-empresarial-secreto-exito-70680>

Carlson, R (2020, Julio 27). What is Pricing. The balance small business. <https://www.thebalancesmb.com/what-is-pricing-393477>

Dell Inc. (s.f.). *Latest from Dell Technologies*. <https://www.delltechnologies.com/en-us/index.htm>

Dell Technologies (2021). *Corporate Dell Technologies*. Corporate <https://corporate.delltechnologies.com/en-us/leadership.htm>

Herrera, Y. (13 de septiembre de 2020). ¿Qué significa virtualidad? Significado desde sus inicios. *Tecnoinformatic.com*. <https://tecnoinformatic.com/c-informatica-basica/que-significa-virtualidad/>

Lund, S., Madgavkar, A., Manyika, J., Smit, S., Ellingrud, K., Meaney, M. y Robinson, O. (2021, febrero 18). *The future of work after COVID-19*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/the-future-of-work-after-covid-19#>

Managing Virtual Teams (s.f.). Equipos de trabajo virtual: Ventajas y desafíos. <https://managing-virtual-teams.com/es/component/k2/item/197-ventajas-y-desaf%C3%ADos-de-los-equipos-de-trabajo-virtual>

Maurizi, E. (28 de octubre de 2020). La evolución de la tecnología en las empresas. El peruano. <https://elperuano.pe/noticia/106134-la-evolucion-de-la-tecnologia-en-las-empresas>

MITRADEL (2020). Decreto Ejecutivo que Reglamenta la Ley de Teletrabajo en Gaceta Oficial. Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.



<https://www.mitradel.gob.pa/decreto-ejecutivo-que-reglamenta-la-ley-de-teletrabajo-en-gaceta-oficial/>

Novinson, M (2020, mayo 12). Michael Dell: Work from Home Will Be 'Permanent Feature'. CRN. <https://www.crn.com/news/security/michael-dell-work-from-home-will-be-permanent-feature->

Oviedo, H.C. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Scielo. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)

Palacios, J., Tarazona, G., y Forero, D. (2012). Las organizaciones frente a las TIC conceptualización y características. Revista Vínculos, 9(2), 1-11. <https://doi.org/10.14483/2322939X.4279>

Pricing: ¿en qué consiste la teoría económica de la fijación de precios? (2018, mayo 30). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/pricing-en-que-consiste-la-teoria-economica-de-la-fijacion-de-precios/>

Velásquez, S. (2019, octubre 08). La transformación digital y la nueva era 4.0 en las empresas. Expansión. <https://expansion.mx/opinion/2019/10/08/la-ransformacion-digital-y-la-nueva-era-4-0-en-las-empresas>

