



ceutec
de unitec
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL
SISTEMA FINANCIERO DE TEGUCIGALPA”**

SUSTENTADO POR:

DÉVORA MARÍA ROMERO RODRÍGUEZ

CRISTY ABIGAIL COLÓN MOREIRA

FREDY EDGARDO MURILLO BRICEÑO

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

TEGUCIGALPA, HONDURAS, C.A.

DICIEMBRE 2020

CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

VICERRECTOR ACADÉMICO

DINA ELIZABERTH VENTURA

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DIRECTOR ACADÉMICO

IRIS GABRIELA GONZALES

JEFE DE CARRERA

GIULIANA MARÍA BONILLA GUARNIERI

PROYECTO

**“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN
SISTEMA FINANCIERO DE TEGUCIGALPA”**

**TRABAJO PRESENTADO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ASESOR:

ROLANDO ARTURO CÁCERES MORENO

TERNA EXAMINADORA:

JOSÉ TRÁNCITO MEJÍA

JOSÚE ABEL RAMOS

MARÍA DEL SOCORRO MALDONADO

DICIEMBRE, 2020

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a mi padre celestial, porque a pesar de mis imperfecciones me ha dotado con los dones necesarios para culminar mi Licenciatura en Administración de Empresas, permitiéndome buena salud, bienestar, buen ánimo entre otras bondades. Al contemplar el fruto de años de esfuerzo personales y familiares, debo dedicar este logro especialmente a mi hija Syesha Martínez, porque a pesar de su corta edad fueron muchos los desvelos que juntas pasamos, a mi mama Eufrasia Moreira y a mi esposo Francisco Martínez quien en todo momento ha sido mi apoyo para que hoy llegara a este punto de mi carrera académica.

Cristy Abigail Colón Moreira

Dedico este proyecto primero que nada a Dios, porque a pesar de las circunstancias y de mis imperfecciones me ha dotado de mucha inteligencia, sabiduría, amor, tranquilidad, paz y entendimiento para culminar mi Licenciatura. Al mirar atrás y reflexionar que he llegado hasta este momento, solo me queda dar gracias a la ayuda y apoyo incondicional de mi Madre, quien siempre me inspiro a seguir estudiando, a luchar por lo que quiero y me enseñó también que con la ayuda de Dios Todo es posible. A mis hijos y esposo, por tener mucha paciencia, por acompañarme en este proyecto tan importante para mí, por ser mi ayuda idónea.

Dévora María Romero Rodríguez

A Dios por darme la fortaleza de seguir adelante, darme los recursos necesarios para poder lograr la meta e iluminar mi mente y demostrarme su amor incondicional. A mis padres Susana Briceño Degrandez y Fredy Edgardo Murillo Madrid por ser parte importante en el logro de mis objetivos. A mi esposa Claudia Marely Osorto Santos y a mi hija Claudia Valentina Murillo Osorto por ser la motivación de seguir adelante.

Fredy Edgardo Murillo Briceño

AGRADECIMIENTO

Este logro se lo agradezco principalmente a Dios reconociendo que sin su mano no hubiese sido posible culminar esta meta académica. Asimismo, al incondicional apoyo de mi familia, a quienes en muchas ocasiones sacrifiqué, sin embargo, siempre estuvieron apoyándome y animándome a perseverar cuando en el camino tropecé con ciertos desafíos.

A nuestro asesor Rolando Arturo Cáceres, por su dedicado acompañamiento en la asesoría de nuestro proyecto, a mis compañeros Devora Romero y Fredy Murillo por lograr que el trabajo se realizara de forma efectiva, grata, y enfocada a la excelencia.

Cristy Abigail Colón Moreira

Agradezco infinitamente a Dios, pues él me ha acompañado en todo momento. Sin la ayuda de él, nada hubiese sido posible. De igual forma agradezco a mi familia, ya que cada uno de ellos aportó su granito de área para que este proyecto tuviese éxito.

A nuestro asesor el Licenciado Rolando Cáceres, por ser una persona flexible, que nos brindó su apoyo incondicional a cada uno de nosotros para que pudiésemos finalizar nuestro proyecto de graduación con éxito.

Dévora María Romero Rodríguez

Al Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC) por brindarnos la oportunidad de recibir los conocimientos necesarios en la formación profesional a lo largo de todos estos años.

A los catedráticos de la carrera que nos han compartido sus conocimientos y experiencias.

A mi familia en general los cuales siempre me brindaron el apoyo incondicional, paciencia y acompañamiento para lograr mi objetivo deseado.

Fredy Edgardo Murillo Briceño

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de graduación que se presenta a continuación tiene como finalidad la conclusión de un trabajo de investigación referente a la temática sobre “El impacto de la implementación del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa”.

El presente documento de investigación tiene como propósito primordial identificar los beneficios, desafíos y retos, así como las consecuencias generadas a raíz de la nueva aplicación de la modalidad del teletrabajo como método alternativo para la mitigación del impacto económico por causa de la presencia de la pandemia del COVID-19 y su repercusión en el país, por medio del sistema financiero de la ciudad de Tegucigalpa.

ABSTRACT

The purpose of this graduation project presented below is to conclude a research project on the topic "The impact for the implementation of remote work inside the financial system of Tegucigalpa."

The main purpose of this research is to identify the benefits, opportunities and challenges, as well the consequences generated as a result of the new application of the remote work modality as an alternative method for mitigating the economic impact caused by the presence of the pandemic and its impact on the country, through the financial system of the city of Tegucigalpa.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
	TEMA DEL PROYECTO	3
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.1.	Antecedentes.....	3
2.2.	Enunciado/ Definición del problema	5
2.3.	Preguntas de investigación	5
2.1.	Variables de investigación: Dependiente e independiente	6
2.2.	Justificación	7
2.3.	Delimitación de la investigación.....	7
III.	OBJETIVOS	8
3.1.	Objetivo General	8
3.2.	Objetivos específicos	8
IV.	MARCO TEORICO.....	8
4.1.	Análisis de la situación actual.....	9
4.1.1.	Macro entorno.....	12
4.1.1.1.	Factor Político	13
4.1.1.2.	Análisis económico	15
4.1.1.3.	Factor Social	19
4.1.1.4.	Factor tecnológico	20
4.1.2.	Micro entorno.....	22
4.1.2.1.	Competencias	23
4.1.2.2.	Condición de los factores.....	25
4.1.2.3.	Condiciones de la demanda	27
4.1.2.4.	Estrategia, estructura y rivalidad	28
4.2.	Teorías de sustento.....	30
4.2.1.	Teoría de Nash y el teletrabajo.	30
4.2.2.	Teoría sobre el teletrabajo con protección legal.	32
4.3.	Conceptualización	33
4.3.2.	Rubro de la empresa.....	33
4.3.3.	Capacitación del recurso humano	33
4.3.4.	Acceso a la tecnología.....	34
4.3.5.	Administración de recursos empresariales	34
4.3.6.	Productividad laboral	34
V.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	35

5.1. Enfoque y Métodos.....	35
5.1.1. Enfoque	35
5.1.1.2. Alcance	35
5.1.1.3. Hipótesis	36
5.1.1.4. Diseño.....	37
5.1.2. Métodos.....	38
5.1.2.1. Operacionalización de la Variable	39
5.2. Población y Muestra	41
5.2.1. Población.....	41
5.2.1.1. Marco Muestral	42
5.2.1.2. Justificación del Método Muestral	42
5.2.2. Muestra.....	43
5.3. Unidad de análisis y respuesta.....	45
5.3.1. Unidad de respuesta	46
5.4. Técnicas e instrumentos aplicados.....	47
5.4.1. Instrumentos	47
5.4.2. Cuestionario.....	47
5.4.3. Entrevista.....	47
5.5. Fuente de información	48
5.5.1. Fuentes primarias	48
5.5.2. Fuentes secundarias	48
5.6. Cronograma de trabajo	48
VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS	49
VII. CONCLUSIONES	67
VIII. RECOMENDACIONES.....	69
IV. BIBLIOGRAFÍA	71

Índice de Figuras

Figura 2.1: Diagrama sagital de las variables	6
Figura 4.1: Situación actual de Honduras	10
Figura 4.2: Análisis de Entorno General (PEST)	12
Figura 4.3: El crecimiento del producto mundial bruto y el crecimiento del comercio mundial se redujeron a su nivel más bajo en diez años. (Cronista, 2020)	17
Figura 4.4: Población total de Honduras 2020	20
Figura 4.5: Modelo de diamante de Porter.	23
Figura 5.1: Formulación de Hipótesis en estudios cuantitativos	36
Figura 5.2: Cronograma de los enfoques y Diseños de investigación	38
Figura 5.3 Detalle de la formula a utilizar.....	43
Figura 5.4 Formula para definir los estratos.....	44
Figura 5.5 Calculo de los estratos.	45

Índice de Tablas

Tabla 5.1: Congruencia metodológica	39
Tabla 5.2: Operación de la variable	41
Tabla 5.3 Definición de las variables, cálculo de la muestra.	43
Tabla 5.4 Definición de los estratos a encuestar.....	44
Tabla 5.5: Detalle de Gerentes, subgerentes y jefes encuestados.....	46
Tabla 5.6: Cronograma de trabajo	49
Tabla 6.1 Motivo por el cual implementaron la modalidad de teletrabajo.....	53
Tabla 6.2 cambios, retos o problemas ha traído consigo la implementación del teletrabajo ..	54
Tabla 6.3 Percepción de colaboradores hacia el teletrabajo.....	61
Tabla 6.4 Resultados que la modalidad del teletrabajo ha generado en las instituciones del sistema financiero.	65
Tabla 6.5 Impacto de la implementación del teletrabajo en las instituciones del sistema financiero.....	66

Índice de Gráficos

Grafico 6.1: Sector de actividad financiera.	49
Grafico 6.2: Cantidad de empleados en las instituciones del sistema financiero.	50
Grafico 6.3: Alcance geográfico de las instituciones.	51
Grafico 6.4 implementación de la modalidad de teletrabajo en la actualidad.	51
Grafico 6.5 Implementación del teletrabajo antes de la pandemia,	52
Grafico 6.6 Áreas aptas para realizar teletrabajo.	55
Grafico 6.7 Recursos necesarios	56
Grafico 6.8 Modificaciones en los horarios laborales.	57
Grafico 6.9 Modalidad utilizada en tiempos de pandemia.	57
Grafico 6.10 Comunicación con colaboradores que realizan teletrabajo.	58
Grafico 6.11 Interacción entre colaboradores que realizan trabajo presencial y teletrabajo. ..	59
Grafico 6.12 Adaptación de los colaboradores a la modalidad del teletrabajo.	60
Grafico 6.13 Plataforma que utilizan las instituciones del sistema financiero.	62
Grafico 6.14 Instituciones financieras y el teletrabajo a largo plazo.	63
Grafico 6.15 Complejidad de la implementación del teletrabajo.	64
Grafico 6.16 Nivel de satisfacción en relación a la modalidad del teletrabajo.	65

I. INTRODUCCIÓN

La investigación que a continuación se expone por medio del presente informe, surge a partir de la necesidad de encontrar alternativas que permitan el óptimo funcionamiento y desarrollo de la actividad económica por medio del Sistema Financiero, tanto a nivel global como a nivel nacional con un enfoque específico en la ciudad de Tegucigalpa, se expone lo anterior por la inesperada llegada de la pandemia del COVID-19, la cual ha afectado al mundo en escalas sin precedentes en sectores tales como la salud, economía, educación, social, política, etc... surgiendo como alternativa a la problemática, la implementación del teletrabajo en las empresas del país, siendo nuestro objeto de estudio el Sistema Financiero en la ciudad de Tegucigalpa específicamente.

A principios del año 2020 se desarrollaron y aprobaron leyes que permitieron la puesta en marcha y regulación de la nueva modalidad de teletrabajo en el país incluida en la Ley Especial de Aceleración Económica y Protección Social frente a los efectos del Coronavirus COVID-19, la cual facilita el cumplimiento de los lineamientos establecidos en dicha ley para el cumplimiento de los derechos de los trabajadores y su integridad laboral, asimismo procura asumir el reto de aplicar este tipo de leyes para la protección incluso de aquellos trabajadores cuyos patronos se encuentren en otro país.

Estos avances han permitido que la implementación del teletrabajo se ponga en práctica con mayor frecuencia en las empresas del país, aunque antes de la llegada de la pandemia del COVID-19 no se registraran antecedentes de la modalidad ni existiera ningún tipo de regulaciones referentes al funcionamiento de la misma.

El informe que se presenta a partir de la investigación se divide en diversas etapas las cuales se describen a continuación:

El planteamiento del problema, mismo que incluye la descripción de la problemática referente al teletrabajo a nivel nacional y las posibles mejoras, se plantea la información

histórica referente al tema de investigación que viene a facilitar la investigación proporcionando antecedentes de respaldo para la misma. Esta etapa también incluye las preguntas formuladas para la investigación las cuales se responden en el transcurso del informe, asimismo, se incluyen las variables de la investigación como factores que forman parte del problema, la justificación correspondiente y la delimitación de la investigación.

En la siguiente etapa se definen del objetivo general y específicos a alcanzar por medio de dicha investigación.

La etapa siguiente es referente al marco teórico, en el cual se logra reunir un conjunto de información referente a la evolución de la modalidad del teletrabajo a nivel global y nacional, exponiendo realidades que se enfocan en ventajas, desventajas, impacto, entre otros factores que se convierten en consecuencia de la implementación del teletrabajo en la sociedad, economía, política, entre otros, permitiendo tener una amplia información a nivel del macro entorno y micro entorno que permita al lector establecer su propio criterio respecto al impacto de la implementación del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa, asimismo, se incluye teorías de sustento que respaldan el tema de investigación, así como la definición de las variables de la misma.

La etapa siguiente es referente a la metodología de la investigación, por medio de la delimitación de factores tales como enfoques, alcances, hipótesis, etc...de igual forma el establecimiento de la población y muestra, con su respectiva justificación, describiendo también los análisis de las respuestas obtenidas por medio del instrumento utilizado entre otras herramientas.

Finalmente, en la última etapa se presentan los resultados obtenidos por medio del análisis de los datos, utilizándolos como base para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones proporcionadas al final de la investigación.

TEMA DEL PROYECTO

“Impacto de la implementación del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa”

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Antecedentes

La pandemia del SARS-CoV-2, mejor conocido como COVID-19, viniendo su denominación de la frase en inglés "coronavirus disease of 2019" (enfermedad del coronavirus de 2019), ha provocado una crisis sanitaria a nivel global que implica un gran desafío para todas las naciones después la Segunda Guerra Mundial. (OMS, 2020)

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 y económicos.

Dichos casos de contagio y muerte aumentan diariamente en muchos países, siendo afectados unos más que otros por su alta población, el alto índice de pobreza y recesión económica.

Los países se encuentran en una carrera contra la propagación de la enfermedad COVID-19, haciendo pruebas y dando tratamiento a los pacientes, rastreando a los que tuvieron contacto con infectados, limitando los viajes, poniendo en cuarentena a los ciudadanos y cancelando grandes reuniones como los eventos deportivos, los conciertos, universidades y las escuelas. (OMS, 2020)

En Honduras, como medida de prevención para reducir la exposición al contagio en la población, se han establecido medidas como: distanciamiento social, cuarentena, toque de queda, implementación del teletrabajo para no detener la actividad económica en algunos sectores, ejemplo de ello el sistema financiero, entre otras.

Durante la pandemia del COVID-19 se ha podido ver que en cinco meses se ha

evidenciado una caída del 41% de los sectores hotelero y gastronómico, en comparación con el mismo período de 2019. Además, la construcción privada ha caído este año en 32,9 %, mientras que la industria manufacturera bajó un 21 %, según declaraciones del Presidente del BCH. (Holanews, 2020)

En la actualidad, los avances tecnológicos de la información y la comunicación (TIC) han causado un gran impacto en el área laboral, lo que obliga a las empresas a adaptarse a estos nuevos cambios y reformar sus modelos operativos. En tal sentido, nace el teletrabajo como la proporción de funciones relacionadas con un puesto que ejecuta un trabajador en un lugar alejado tanto de otros colegas como del centro físico principal de operaciones del empleador, utilizando diversas formas de TIC para mantener una presencia virtual.

No se han encontrado registros que indiquen que se haya hecho uso de esta nueva modalidad del teletrabajo en Honduras antes de la pandemia del COVID 19, la revolución digital hace una invitación a adoptar las innovaciones tecnológicas que facilitan la comunicación y la fluidez de la información por medio del teletrabajo como la opción que permite el trabajo. Desde casa incluso desde otro país a beneficio de muchas de las empresas de honduras asimismo a sus profesionales. (Estrategia y Negocios, 2019).

En vista del auge que ha adquirido el teletrabajo en Honduras y la necesidad de oficializar gestiones formales, se ha legalizado el teletrabajo en Honduras, la implementación de las instituciones de la Administración Pública, entidades autónomas, y empresas públicas y privadas tendrán la oportunidad de poner en práctica esta nueva modalidad. La reforma se hace a los artículos 7 y 27 de la Ley sobre firmas electrónicas, bajo decreto número 149-2013, de manera que la firma electrónica sea aceptada para cualquier tipo de gestiones oficiales y formales. (Hondudiarario, 2020).

2.2. Enunciado/ Definición del problema

Ante la situación actual que vivimos generada por la pandemia coronavirus (COVID - 19), la economía de Honduras ha sido afectada considerablemente debido a las medidas tomadas por el gobierno de la república, esto con el propósito de evitar la propagación del virus. El distanciamiento social ha ocasionado una considerable paralización del aparato productivo y de la economía hondureña, en los diferentes sectores de la producción y del comercio.

A raíz de los cambios surgidos por la llegada de la pandemia las empresas Hondureñas se vieron en la necesidad de buscar mecanismos que permitan la operatividad de sus empresas de la forma más satisfactoria posible, encontrando como respuesta la implementación del teletrabajo (Global, 2020).

OIT, (2020) Afirma que “Teletrabajo es la actividad que una persona realiza para una empresa desde un lugar ajeno a la sede de esta, la cual ejecuta por medio de un sistema de telecomunicación”.

Como opción favorable, esta nueva metodología de trabajo proporcionó a las empresas hondureñas variedad de beneficios así como desafíos, generando consecuencias tanto en la operatividad de la empresa e instituciones financieras, como en la administración de los recursos, la infraestructura, la adaptación de los empleados etc.

Las instituciones del sistema financiero fueron de las primeras en implementar la modalidad del teletrabajo en la mayoría de sus áreas, esto con el fin de reducir los números de contagiados, darle continuidad a su negocio y también a las necesidades de sus clientes.

2.3. Preguntas de investigación

A continuación, se detallan las preguntas de investigación, mismas que son necesarias para el desarrollo del estudio correspondiente, asimismo, proporcionarán una guía en dirección

a la obtención de una respuesta a la interrogante principal: ¿Cuál es el impacto que la implementación del teletrabajo ha provocado en el sistema financiero de Tegucigalpa?, dichas preguntas se plantean de forma clara, concisa y específica:

1. ¿Cuenta el sistema financiero con los recursos necesarios para que sus empleados desarrollen las actividades de teletrabajo de forma eficiente?
2. ¿Qué tipo de instituciones financieras están implementando el teletrabajo en Tegucigalpa?
3. ¿Qué nivel de preparación posee el recurso humano del sistema financiero de Tegucigalpa que les permita incorporarse al teletrabajo?
4. ¿Cuál es la actitud de los colaboradores hacia el teletrabajo?
5. ¿Qué ventajas ha generado el teletrabajo al sistema financiero de Tegucigalpa?
6. ¿Cuán factible podría ser la implementación del teletrabajo a largo plazo en el sector financiero?

2.1. Variables de investigación: Dependiente e independiente.

Las variables consideradas para la investigación son:



Figura 2.1: Diagrama sagital de las variables.

2.2. Justificación

La finalidad de la investigación es determinar el impacto que ha generado la implementación de la modalidad del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa a raíz del surgimiento de la pandemia del COVID 19 y la implementación de medidas adoptadas por el Gobierno de la Republica para evitar la propagación de la misma.

La investigación que se expone es conveniente, ya que constituye un aporte a la sociedad, en vista que permitirá conocer el impacto que la implementación del teletrabajo ha generado en el desarrollo del sistema financiero, el rendimiento de sus empleados, la capacidad para realizar las funciones a ellos asignadas, la repercusión de la nueva metodología en la operatividad laboral del sistema financiero de la ciudad de Tegucigalpa según el estrato al que pertenezcan. Asimismo, se analizan factores de relevancia en el desarrollo del teletrabajo tales como el uso y acceso a la tecnología como factor primordial para dicho fin y la repercusión en la administración de los recursos proporcionados por el sistema financiero, permitiendo establecer una relación entre los beneficios, ventajas y/o desventajas que el teletrabajo puede crear.

2.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo considerando los criterios que a continuación se detallan:

- Criterio Geográfico: Ciudad de Tegucigalpa, Honduras.
- Criterio Temporal: Se desarrolla durante el transcurso de los meses de octubre a diciembre de 2020.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Identificar el impacto que la implementación del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa ha causado en el desarrollo del comercio y la economía del país y de la ciudad, tomando en consideración factores relevantes tales como: la estratificación del sistema financiero, acceso tecnológico, la capacitación del recurso humano, la administración de los recursos empresariales y productividad laboral.

3.2. Objetivos específicos

1. Identificar si el sistema financiero cuenta con el acceso a la tecnología y con los recursos necesarios que permitan el desarrollo de las actividades de teletrabajo realizadas por los empleados de una forma eficiente.
2. Categorizar los estratos del sistema financiero que están poniendo en práctica el teletrabajo en Tegucigalpa.
3. Verificar si el sistema financiero de Tegucigalpa cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para el desarrollo del teletrabajo.
4. Determinar el nivel de preparación y capacitación con el que cuenta el recurso humano del sistema financiero de Tegucigalpa que les permita incorporarse al teletrabajo.
5. Identificar cuál es la actitud de los colaboradores en cuanto al teletrabajo y la administración de los recursos empresariales.
6. Describir las ventajas que genera el teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa.
7. Investigar el impacto de la implementación del teletrabajo a largo plazo.

IV. MARCO TEORICO

El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques

teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación. En tal sentido el marco teórico es un conjunto de ideas, procedimientos y teorías que guiarán tu labor investigativa. (Sampieri, 2014, p.60).

4.1. Análisis de la situación actual

La pandemia de COVID-19 sigue extendiéndose por todo el mundo y su impacto en los mercados de trabajo es muy amplio y afecta a la mayoría de las personas en diversos grados.

Para muchos trabajadores, la introducción de medidas de distanciamiento físico, los cierres y las restricciones conexas para aplanar la curva de infecciones han tenido consecuencias nefastas, entre ellas, licencias (obligatorias) de duración incierta, licencias sin sueldo, reducción de las horas de trabajo y los salarios, despidos y pérdida de puestos de trabajo, así como cierres de empresas.

No obstante, para un segmento importante de la población activa, la pandemia ha provocado un aumento repentino en la carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones de trabajo, como el teletrabajo o el trabajo de corta duración.

Incluso, si los empleados pueden teletrabajar durante la pandemia, es necesario tener en cuenta y respetar una serie de aspectos de la organización del trabajo para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores.

La crisis ya ha repercutido ampliamente en el plano económico y en el mercado laboral, tanto en la oferta (producción de bienes y servicios) como en la demanda (consumo e inversión). Su incidencia adversa en la producción, que al principio solo afectó a Asia, se ha ampliado a las cadenas de suministro de todo el mundo.

Todas las empresas, con independencia de su tamaño, deben afrontar graves problemas, en particular en los sectores de la aviación, el turismo y la hostelería, así como un grave riesgo de disminución de ingresos, aumento de la insolvencia y pérdida de puestos de trabajo en

determinadas esferas.

Honduras es el país más golpeado por el coronavirus en el Triángulo Norte de Centroamérica. Las medidas de confinamiento adoptadas por el Gobierno para frenar el número de contagios también son de las más duras en la región. Poblados completos fueron aislados por disposiciones drásticas como el Toque de queda. (Melara, 2020)

De acuerdo con el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (Cohep), la economía se ha visto paralizada en un 70%. “Las empresas en diversos sectores han suspendido operaciones y no podemos estar seguros de cuánto tiempo más estaremos bajo la actual condición. Lo que sí sabemos es que, si esto sigue por uno o dos meses más, sería insostenible para muchas empresas”, indicó el presidente de la gremial, Juan Carlos Sikaffy.

En la imagen 4.1. Se puede observar la disminución que tuvo el PIB en el año 2020, esto nos indica un deterioro en el bienestar de la población hondureña para ese año.

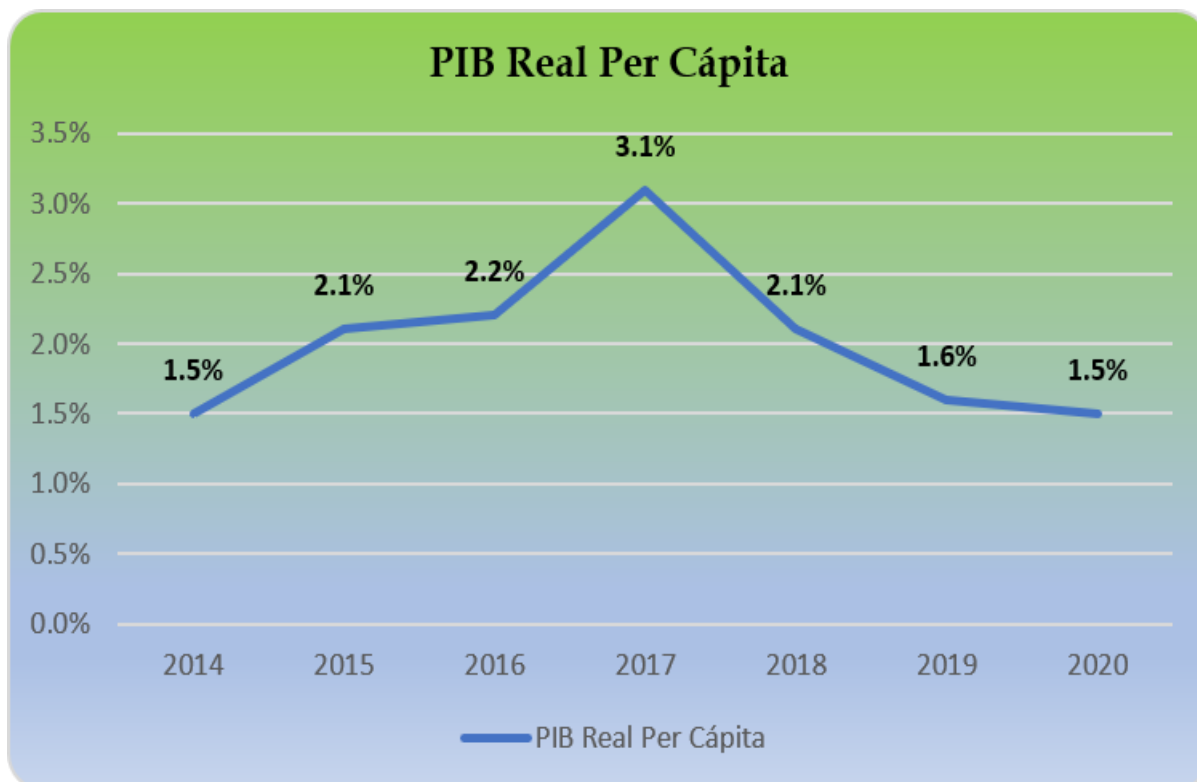


Figura 4.1: Situación actual de Honduras..

(Consejo Nacional de Inversiones, 2020)

En Honduras, sectores como agricultura, ganadería y agroindustria operaron casi al 80% en el primer mes y medio de la emergencia sanitaria, mientras que energía y telecomunicaciones lo hicieron al 100%. Sin embargo, otros como construcción, manufactura exceptuando droguerías y fabricación de insumos médicos y turismo, prácticamente están paralizados.

Los subsectores que operan parcialmente, como supermercados, farmacias, gasolineras y tiendas de conveniencia, están con horarios restringidos y con restricciones de entre un 60% y 70% de su capacidad.

Rodríguez, (2020) Afirma que “El Turismo, comercio y agricultura; los rubros más afectados en Honduras por la pandemia del COVID-19”.

La primera encuesta de hogares realizada por el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES) junto al Observatorio Universitario Económico y de Emprendimiento (OEE), de la UNAH, demuestra que las familias más afectadas financieramente durante la COVID-19 son las que dependen de un empleo en los rubros de turismo, comercio y agricultura.

Las conclusiones y los datos fueron generados mediante la encuesta “Percepción del impacto socioeconómico de la emergencia COVID-19 en Honduras”, dirigida por el Departamento de Economía de UNAH-Valle de Sula, donde se recolectaron datos de 28,850 hogares con segmentación geográfica por regiones para lograr una cobertura de los 18 departamentos del país.

La investigación indica que los hogares que reportaron tener un trabajo en el sector turismo han sido los más afectados ya que de esta actividad económica solamente el 60% mantenía su empleo, hasta el momento de la aplicación de la encuesta. De la misma manera, las personas encuestadas que informaron que se dedicaban al rubro del comercio como empleados, un 28.7% indicó que ya no estaban percibiendo su pago.

Al igual que los rubros de turismo y comercio, los que se dedican a la agricultura sostuvieron que sus ingresos se han visto afectados, y solamente el 61.4% de ellos afirmó seguir devengando un salario. Ricardo Matamoros, director del IIES, dijo que la situación financiera de estos hogares depende de la reapertura gradual de la economía, reactivación que según el experto puede volver a su ritmo habitual entre dos o tres meses, no así para el sector turismo donde el proceso de recuperación se prevé será a finales del año. (Rodriguez, 2020)

4.1.1. Macro entorno

La metodología implementada en este análisis de macro entorno del presente proyecto está basada en la utilización del análisis PEST, esta consta del análisis de los cuatro factores macroeconómicos los cuales son: económico, político, social y tecnológico.

Martínez y Milla (2012) Afirman que “El análisis PEST consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar su desarrollo futuro” (p.34).

Con el propósito de plasmar el análisis macro entorno, sobre el cual recae el presente estudio de investigación, se describe los factores que influyeron en el mismo, de acuerdo con el detalle Siguiente:

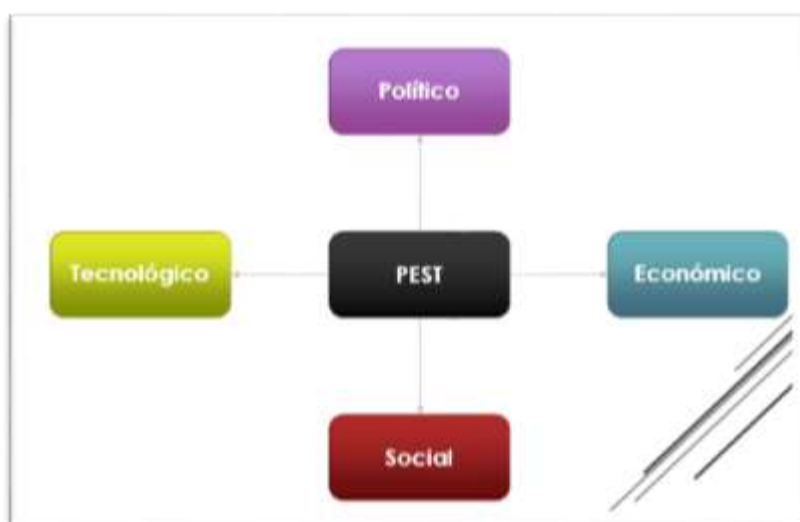


Figura 4.2: Análisis del Entorno General (PEST).

4.1.1.1. Factor Político

Honduras es un país que posee múltiples fortalezas con el potencial para un crecimiento más rápido y una mayor prosperidad compartida, con su ubicación estratégica, una creciente base industrial, esfuerzos continuos para diversificar sus exportaciones y una población joven y en crecimiento. (BM, 2020)

En términos de gestión política de la pandemia, el gobierno hondureño “camina a ciegas”. Al momento de escribir este artículo se han aplicado 7,105 pruebas o test de los cuales 1,830 han dado positivo y 108 han fallecido. Esto hace apenas un promedio de pruebas diarias, muy por debajo de las pruebas que realizan los demás países de la región centroamericana, como en Costa Rica que ha llegado a realizar tres mil pruebas diarias.

El gran problema de esto, es que en realidad después de más de 60 días de haberse presentado el primer caso, no se conoce exactamente que comportamiento está tomando la pandemia Covid-19 en Honduras. Esto genera incertidumbre en los diferentes actores económicos, políticos, sociales y en la ciudadanía en general.

Como consecuencia de lo anterior, el confinamiento también se encuentra en incertidumbre. Sin una idea clara de las posibilidades de un retorno ordenado y planificado de la sociedad en general, pero a la vez siendo permisivos con la apertura de algunos sectores de la economía.

El gobierno toma medidas fragmentadas y dispersas, no ha sido capaz de constituir un equipo multidisciplinario e incluyente de los diferentes actores de la sociedad y un plan integral para la conducción estratégica durante la pandemia y en el contexto de la post-pandemia. Esta improvisación lleva a la percepción de que se estará en un confinamiento eterno, o que si se suspende se podrá regresar al mismo en cualquier momento.

STSS, (2020) Afirma que “Medidas que el sistema financiero debe de realizar en el reintegro laboral y la evaluación periódica de la seguridad y salud de los trabajadores”.

Para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, empleadores y clientes de las diferentes actividades económicas del país, y en apego a la legislación y normativa sobre las obligaciones laborales, en especial las relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, y de manera específica, las relativas a los agentes biológicos en los ambientes de trabajo.

Toda organización o centro de trabajo deberá adoptar medidas preventivas en relación con el riesgo por agentes biológicos, previo a la reactivación de operaciones, y en los casos de reintegro laboral de sus trabajadores. Según lo estipulado en el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales:

- Todo trabajador deberá someterse a reconocimiento médico como requisito indispensable de ingreso al trabajo y durante éste, a solicitud del empleador o por orden de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.
- Es necesaria la comprobación del estado de salud, entrevista sobre contactos y exámenes médicos (en casos específicos indicados por el personal de salud) para el reintegro laboral y evaluaciones periódicas.
- Debe de existir un registro adecuado de enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo que afectan la población trabajadora de la empresa. – Deben de llevarse a cabo actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales y relacionadas con el trabajo.
- Todo trabajador debe de contar con una Historia clínica ocupacional, con sus respectivos exámenes de control clínico y biológico.
- El empresario o responsable designado, deberá conservar esta documentación a disposición de la autoridad competente.

Que las instituciones supervisadas, que realizan operaciones de crédito, podrán otorgar períodos de gracia adicionales, a partir del mes de julio de 2020, a los deudores (personas naturales o jurídicas) cuyas actividades económicas se han visto afectadas por la Emergencia

Sanitaria Nacional por el COVID-19, entre ellas las relacionadas con los sectores de Mi pyme, Transporte, Turismo, Agrícola y Maquila. (CNBS, Comisión Nacional de Banca y Seguros, 2019)

Este período de gracia adicional, que se otorgará a partir de julio del año en curso, se concederá de acuerdo con el análisis que realicen las entidades supervisadas (Bancos, Sociedades Financieras, Organizaciones Privadas de Desarrollo, Aseguradoras) a la situación de cada cliente, considerando la capacidad de pago del deudor, conforme a las circunstancias que afronta en la actualidad y a las condiciones financieras de la institución. (CNBS, Comisión Nacional de Banca y Seguros, 2020).

El otorgamiento de periodos de gracia adicionales, podrán ser aplicados por las instituciones a las operaciones de crédito de los deudores afectados por la pandemia, correspondientes a los créditos de consumo, tarjetas de crédito y vivienda, siempre y cuando estos clientes evidencien o acrediten su incapacidad de pago, sea ésta derivada de una afectación en su salario u otra fuente de ingreso.

En el caso particular, de las obligaciones crediticias otorgadas con fondos BANHPROVI o RAP, las instituciones supervisadas deberán aplicar las disposiciones particulares que sobre la materia emita cada entidad, con relación al tratamiento del capital e intereses correspondientes a las cuotas del crédito comprendidas en los periodos de gracia otorgados.

4.1.1.2. Análisis económico

ONU, (2020) Afirma que “Que las perspectivas de crecimiento económico para 2020 dependen de la reducción de los conflictos comerciales y la incertidumbre. Uno de cada cinco países sufrirá un estancamiento o disminución de los ingresos per cápita este año”.

Debido al impacto de prolongados conflictos comerciales, la economía global ha

experimentado su crecimiento más bajo en una década, lo que supuso una reducción del 2,3 % en 2019. El mundo, no obstante, podría apreciar un repunte en la actividad económica en 2020 si se contienen los riesgos.

Una fragilidad prolongada de la actividad económica mundial puede provocar importantes retrocesos para el desarrollo sostenible, incluidos los objetivos de erradicación de la pobreza y creación de empleos dignos para todos. Al mismo tiempo, las desigualdades predominantes y el agravamiento de la crisis climática están alimentando el creciente descontento en numerosas partes del mundo. (ONU, 2020)

«En medio del creciente descontento por la falta de un crecimiento inclusivo, se generaliza la exigencia de cambios por todo el mundo. Se debe prestar mayor atención a las implicaciones de las medidas políticas en cuestiones de distribución y medio ambiente», añade el Sr. Harris.

El Secretario General de Naciones Unidas, Antonio Gutiérrez, advirtió que «estos riesgos podrían infligir daños graves y duraderos a las perspectivas de desarrollo. Asimismo, amenazan con fomentar una mayor preponderancia de las políticas orientadas hacia adentro, en un momento en el que la cooperación global resulta fundamental (ONU, 2020).

Al mismo tiempo, el número de personas que viven en pobreza extrema ha aumentado en distintos países del África subsahariana y en algunas zonas de América Latina y Asia Occidental. El avance sostenido hacia la reducción de la pobreza requerirá un importante impulso para el crecimiento de la productividad y compromisos firmes para abordar los altos niveles de desigualdad.

Las estimaciones de la ONU indican que, para la erradicación de la pobreza en gran parte de África, se necesitaría un crecimiento anual per cápita de más del 8 %, en comparación con la tasa promedio de solo un 0,5 % de la última década (ONU, 2020).

El crecimiento del PIB ignora aspectos fundamentales de la sostenibilidad y el bienestar

«Los responsables de formular políticas deberían ir más allá de una visión limitada y enfocada únicamente a fomentar el crecimiento del PIB; en cambio, deberían aspirar a mejorar el bienestar en todas las partes de la sociedad. Esto requiere priorizar la inversión en proyectos de desarrollo sostenibles para fomentar la educación, la energía renovable y una infraestructura resiliente, apunta Elliott Harris, Subsecretario General de Desarrollo Económico y Economista jefe de la ONU. (ONU, 2020)

En la figura 4.3, se puede observar el crecimiento del producto mundial bruto y el crecimiento del comercio mundial se redujeron a su nivel más bajo en diez años.



Figura 4.3: El crecimiento del producto mundial bruto y el crecimiento del comercio mundial se redujeron a su nivel más bajo en diez años. (Cronista, 2020)

En Honduras, la pandemia de la COVID-19 está afectando significativamente la economía. Se espera que el PIB del país se contraiga un 7,1 por ciento en 2020 debido a una

caída más pronunciada de lo esperado en el comercio, la inversión y el consumo en medio de la desaceleración mundial y las prolongadas medidas de contención.

Una contracción del PIB más profunda de lo esperado y un alto desempleo en Estados Unidos, el socio clave comercial y de inversión de Honduras y la mayor fuente de remesas, amplificaron esta contracción. Se espera que las pérdidas de empleo e ingresos afecten a los pobres, los vulnerables y la clase media. (BM, 2020)

Las medidas adoptadas en Honduras para enfrentar la emergencia sanitaria Covid19, han impactado de manera negativa en la actividad económica, reflejado en la variación acumulada a agosto de 2020 del Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), que muestra una contracción de 10% en su serie original, informó el Banco Central de Honduras (BCH).

El confinamiento social decretado por las instituciones gubernamentales tiene un impacto importante en la microeconomía y en la disponibilidad de efectivo, sobre todo de la población viviendo en las zonas urbanas y periurbanas que en su gran mayoría dependen de ingresos diarios para satisfacer sus necesidades, que en su mayoría se resumen al contexto alimentario. La situación se agrava debido a que estas zonas son de alta vulnerabilidad social y carecen de servicios básicos.

La caída del PIB implica una reducción de ingresos, y empleo tanto en sector formal de la economía como en el sector informal. Se estima que tenga un mayor impacto negativo en la microempresa y MYPIMES sin producción y sin demanda, y que afectara más a mujeres y jóvenes que laboran en el sector informal. (ONU, 2020).

Las personas que viven en condiciones de marginalidad y pobreza extrema el área urbana que se dedican a empleos no formales con pago de jornal diario (no agrícola), no percibiendo ingresos y gastando sus limitados ahorros tales como rubros de: construcción, transporte, textil entre otros; los agricultores de subsistencia afectados por la sequía los expone a un riesgo aún mayor a contraer el coronavirus.

El sector financiero también ha tenido un impacto negativo debido a que la mora va en aumento de 2.38, a 2.58 por ciento en el contexto de los primeros tres meses de la pandemia que paraliza la economía hondureña.

(LaTribuna, 2020) Afirma que “La directora ejecutiva de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA), María Lidia Solano explicó que “a mayo del año pasado era de 2.38 y ahorita la tenemos en 2.58. Es una mora todavía manejable”.

Debido a la pandemia por la COVID-19, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), emitió una serie de medidas de alivio que permitieron a los usuarios del sistema financiero reestructurar sus deudas en alrededor del 77 por ciento de la cartera crediticia.

Desde marzo a junio, más de un millón doscientas mil personas, entre naturales y jurídicas se acogieron a las medidas de alivio argumentando a sus acreedores problemas de ingresos o restricciones para movilizarse por la cuarentena. (LaTribuna, 2020)

En total fueron más de 221 mil millones que entraron en la reestructuración, entre estos más de 53 mil préstamos del sector vivienda y cerca de 49 mil microempresarios que representan el 70 por ciento de la cartera crediticia.

4.1.1.3. Factor Social

Con los datos revelados en el último censo nacional de población y vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) se proyecta que en este 2020 Honduras tendrá una población de más de 9.3 millones de personas.

Asimismo, se calcula un ascenso de crecimiento poblacional a 10.7 millones de hondureños para el año 2030. En el estudio se reveló que actualmente hay más de 8.5 millones de habitantes.

Es importante mencionar que los hombres representan el 49% de la población y las mujeres el 51%.

POBLACIÓN EN HONDURAS:	Población Total:	Hombres:	Mujeres:
02 AL 08 DE NOVIEMBRE DE 2020	9,354,894	4,553,373	4,801,521

Figura 4.4: Población total de Honduras 2020.

Sin embargo, el país enfrenta altos niveles de pobreza y desigualdad. Un 48,3 por ciento de las personas viven en pobreza en el país (2018, con las líneas oficiales de pobreza actualizadas) y el porcentaje de personas viviendo en pobreza en zonas rurales (60,1 por ciento) es mayor que en zonas urbanas (38,4 por ciento).

La desigualdad (GINI 52,1 en 2018, entre los más altos de la región y del mundo) también resultó en una de las clases medias más pequeñas en ALC (11 por ciento en 2015, en comparación con el promedio regional de 35 por ciento).

Honduras registra altos niveles de violencia con más de 38 homicidios por cada 100.000 habitantes (2018), entre las tasas más altas en el mundo. Además, Honduras está muy expuesta a eventos naturales adversos y al cambio climático, especialmente a fuertes lluvias y sequías que ocurren regularmente y afectan desproporcionadamente a los pobres.

4.1.1.4. Factor tecnológico

La tecnología ha desempeñado un papel muy importantísimo hasta ahora en la tarea de intentar superar varios de los retos que se presentan en tiempos de pandemia. Los distintos dispositivos nos han ayudado en gran manera a mantenernos informados, hacer compras en línea, a realizar teletrabajo para dar continuidad a nuestras tareas laborales, permite a los niños

(a) y jóvenes a asistir a clases virtuales (Cronista, 2020).

Con la llegada de la pandemia, y con ella el confinamiento, rompieron varios esquemas empresariales y han obligado a las empresas a implementar diferentes herramientas tecnológicas para continuar operando. Según un estudio realizado por la firma Gedeth Network, el 78% de los encuestados consideró que la digitalización de las empresas es la principal lección aprendida de la crisis originada por la pandemia.

Según Canales TI, (2020), “A pesar de que la pandemia trajo grandes retos, no todos sus efectos son negativos, ya que esta crisis está impulsando la digitalización, pues las empresas están utilizando cada vez más herramientas y plataformas para continuar sus actividades y transformarse”.

No obstante, las empresas no son las únicas que están encontrando beneficios en la tecnología, ya que los consumidores también están descubriendo nuevas formas de adquirir productos y servicios en línea. De hecho, las compras por internet se han incrementado alcanzando niveles nunca antes vistos, causando una expectativa de crecimiento del 60% al cierre de 2020, según datos de la firma IDC.

(TI, 2020) Afirma que “Desde hace algunos años se ha discutido sobre los beneficios del teletrabajo en las empresas; sin embargo, a raíz de la pandemia, diferentes compañías se vieron obligadas a enviar a su fuerza laboral a casa e implementar el teletrabajo”.

Para muchas sociedades avanzadas en el mundo el teletrabajo ya era una realidad desde hace algún tiempo, sin embargo, para los hondureños ha sido un nuevo reto y aprendizaje.

En Honduras se tenía estimado que el sector de la tecnología creciera un 5% y que la inversión de software, aplicaciones y otros desarrollos tecnológicos sumarian 4,200 millones de lempiras. Más sin embargo la mayoría de sectores económicos del país cerraron el 2020 con cifras negativas por el impacto de la pandemia del covid-19.

En Honduras la pandemia del coronavirus vino a cambiar el modelo de negocios de

muchas empresas y otras han fortalecido sus programas de digitalización. Según análisis de Asemtech, rubros como el sistema financiero, supermercados y farmacias han aumentado sus inversiones en aplicaciones y software para atender la demanda de productos y servicios de sus clientes. (Rodriguez, 2020)

El sistema financiero ha sido el más dinámico con novedosas plataformas para retiros de dinero, cobros de remesas, depósitos de cheques, pagos varios y consultas, lo que ha permitido mantener sus servicios a pesar de las medidas de restricción de circulación aplicadas por el gobierno desde comienzos de marzo.

4.1.2. Micro entorno

El diamante de Porter sugiere que existen razones concretas para que cada país, región, localidad, sector de la economía o empresa sean más competitivos que otros. Es decir, analiza los factores que generan ventajas competitivas que permiten que, por ejemplo, una marca se consolide como la primera de su campo (OBS, 2020).

No obstante, lo interesante del esquema no son los factores en sí mismos, que por otra parte son más bien conocidos y no sugieren ningún aporte; lo que realmente supuso una innovación fue la relación entre ellos.

Al igual que con el esquema de las ‘Cinco fuerzas de Porter’, su autor busca con esta propuesta que los países (y las empresas) sean capaces de identificar las causas de su alta competitividad; en el caso contrario, la idea es analizar las razones de por qué no tienen ventajas competitivas y qué soluciones pueden aplicar al respecto. (OBS, 2020)

El Diamante de Porter permite contemplar y evaluar todos estos factores en las empresas privadas y gubernamentales en el tema del teletrabajo.



Figura 4.5: Modelo de diamante de Porter.

Fuente: Michael E. Porter. "La ventaja competitiva de las naciones".

4.1.2.1. Competencias

El uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha favorecido la implementación de diferentes estrategias y alternativas en el campo laboral, como es el caso del teletrabajo, una modalidad que permite el desarrollo de las funciones organizacionales del empleado sin requerir su presencia física y desde cualquier sitio fuera de la empresa haciendo uso de las TIC (Mintic, 2014).

La implementación del teletrabajo como factor tecnológico y determinante de la competitividad en las organizaciones favorece a la empresa y a los empleados. Por un lado, la organización puede recibir el aumento de la productividad y la minimización de los costos fijos; y, por el otro, los empleados tienen disponibilidad de tiempo para realizar sus labores, flexibilidad para desarrollar sus actividades y la percepción de una mejora en su calidad de vida, por la reducción de sus niveles de estrés y de la presión en el desarrollo de sus tareas

(Boell, Campbell, Cecez, & Cheng, 2013).

Un aspecto importante que ha sido considerado dentro del teletrabajo es el aporte que se hace desde este medio de vinculación a organizaciones innovadoras, que favorecen la empleabilidad de las personas haciendo una inclusión de las TIC como herramienta facilitadora del proceso (Benjumea, Villa, & Valencia, 2016).

Las competencias se asocian a los requerimientos que el mundo laboral exige de los trabajadores. Una aproximación a la definición se orienta hacia el desempeño de los trabajadores en sus trabajos para desarrollar sus actividades de manera eficiente y basados en las habilidades relacionadas con el que-hacer, saber-hacer y el saber-ser (Guzmán, 2016).

Las personas tienen una constante necesidad de desarrollar sus conocimientos de forma flexible, estructurada y compleja; y que además estos sean transferibles utilizando herramientas ofimáticas que garanticen el almacenamiento de la información, como los formatos corporativos electrónicos, las bases de datos digitales, las páginas web y los medios sociales que garanticen la interacción y el intercambio de la información.

Las normas, incentivos y presiones que gobiernan la competencia en una región tienen una influencia fundamental en la competitividad. Políticas que invitan a la inversión, protegen la propiedad intelectual, y abren el mercado local a un intercambio comercial abierto, por ejemplo, mejoran la productividad. Una mayor competencia obliga a las empresas a competir en forma más agresiva, innovadora y a adoptar una actitud "global". La mayor rivalidad, determina que las empresas tiendan a expandirse a otros mercados con mayor prontitud que en aquellas regiones donde estos patrones no existen.

La revolución digital y las nuevas tecnologías de la comunicación e información están llevando, cada vez más, a cientos de empresas y profesionales en Honduras a optar por el teletrabajo o el denominado empleo desde casa o a distancia, lo cual conlleva una serie de ventajas para el trabajador y su patrono.

En vista del surgimiento de esta modalidad laboral, especialmente entre profesionales y empresas hondureñas que se dedican a determinadas actividades tecnológicas, y ante la ausencia de una regulación laboral en este sentido, el congreso nacional y la secretaría de trabajo se aprestan a emitir una novedosa legislación para normar esta actividad en el país (Prensa, 2019).

4.1.2.2. Condición de los factores

Mayores niveles de productividad, mejor balance entre la vida personal y el trabajo, sumado al ahorro en tiempos de traslado y en gastos, son parte de los beneficios que trae consigo la implementación de la modalidad de trabajar desde casa o de otro lugar que no sea la tradicional oficina. En el lamentable contexto en que vive Honduras debido a la propagación del virus Covid-19 y el impacto que ha tenido a nivel económico, los resultados positivos que se han logrado con la posibilidad de trabajar desde la casa muestran que, de toda crisis, siempre sale algo bueno.

Cualquier análisis que se realice dentro del periodo actual de confinamiento deberá aislarse de distintos factores que no deberían considerarse luego de finalizada la pandemia, ya que por ejemplo se está trabajando con niños y toda la familia en el hogar.

Hay algunas opiniones que sugieren el control no es la forma de aumentar la productividad de las personas y esto se está demostrando en la práctica diaria, como asimismo se manifiesta que se trabajan más cantidad de horas que cuando el trabajo se desarrolla en forma presencial.

Alcanzar altos niveles de productividad depende de la presencia de recursos de alta calidad y especializados de recursos humanos, tecnología, infraestructura y aun fuentes de capital que estén hechos a la medida de las necesidades de las industrias particulares. Dado el tiempo que lleva generarlos y su difícil acceso, estos factores contribuyen significativamente a

la creación de ventajas competitivas sostenibles. Es así entonces que los factores que generan ventajas competitivas sostenibles no son factores que se heredan, son factores que se construyen.

Las normas, incentivos y presiones que gobiernan la competencia en una región tienen una influencia fundamental en la competitividad. Políticas que invitan a la inversión, protegen la propiedad intelectual, y abren el mercado local a un intercambio comercial abierto, por ejemplo, mejoran la productividad. Una mayor competencia obliga a las empresas a competir en forma más agresiva, innovadora y a adoptar una actitud "global". La mayor rivalidad, determina que las empresas tiendan a expandirse a otros mercados con mayor prontitud que en aquellas regiones donde estos patrones no existen.

Ante la crisis que estamos viviendo a consecuencia de la pandemia COVID-19 en Honduras, la figura del teletrabajo adquiere una importancia cardinal, pues ante las restricciones en cuanto a la movilización del ser humano, obviamente por motivos de salud, el teletrabajo se convierte en una necesidad básica y fundamental.

Concretamente podemos puntualizar que, el teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Conlleva una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial, dependiendo de cómo se haya previamente programado.

Obviamente, la actividad profesional en el teletrabajo implica el uso sustantivo 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.

Se ha enfatizado en que es preciso que el gobierno de la república de Honduras adopte la decisión visionaria y constructiva de proceder a la incorporación del internet de banda ancha en todo el territorio nacional, puesto que hoy en día ello es una particularidad en el contexto

global.

Puntualizamos lo anterior, porque el teletrabajo se fundamenta en el uso intensivo de internet y de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para llevar a cabo tareas, asignaciones o proyectos desde el hogar, y no digamos en este tiempo de crisis y en otras situaciones que así convenga al colaborador junto con su empresa. Demostrado está que, con el teletrabajo, las organizaciones modernas se convierten en entidades más ágiles y expeditas, pues su principio fundamental es la desconcentración y la simplificación de las estructuras productivas de una organización.

Los hechos nos evidencian, que el teletrabajo o trabajo a distancia, permite trabajar en un lugar diferente a la oficina tradicional. El trabajo se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs). Por ende, se puede concretar que el teletrabajo es el realizado a distancia, utilizando las TICs para vender productos y servicios al conglomerado en general.

En todo caso, es de puntualizar que las TICs necesarias para la materialización de estas tareas o accionares, son básicamente la computadora personal (PC), Internet, celular, teléfono y cámara digital, entre otras. Dentro de Internet se engloba principalmente la navegación web y el correo electrónico. Y, según el caso, blogs, sitios web, software de traducción, mensajería instantánea (chat) y telefonía IP (Maradiaga, 2020).

4.1.2.3. Condiciones de la demanda

Otro atributo valioso es contar con demanda local sofisticada, ya que representa un poderoso incentivo para desarrollar una posición sólida internacionalmente. Esto estimula a las empresas a introducir nuevos productos al mercado con mayor rapidez. Los compradores locales pueden ayudar a las empresas a obtener ventajas si sus necesidades anticipan o

prefiguran las tendencias de mercados globales. Es la calidad más que la cantidad de consumidores o clientes los que inducen ventajas competitivas en las regiones. Normalmente los mercados sofisticados permiten que las empresas identifiquen rápidamente las necesidades de sus compradores, y éstos, a su vez, brindan retroalimentación oportuna sobre la calidad del producto. La cuestión del volumen y dimensión de la demanda puede suplirse con exportaciones (Martha, s.f.).

La tecnología ha permitido que se desarrollen modelos de negocios innovadores en Honduras en los últimos años; en el sector de comunicaciones con las redes sociales, estrategia digital, anuncios dirigidos según comportamiento; en el sector educativo con las diferentes plataformas de enseñanza virtual; en el sector laboral con herramientas integrales para facilitar el teletrabajo, como administradores de tareas, plataformas de comunicación, servicios en la nube; en el sector de transporte con plataformas de servicio bajo sistemas de oferta-demanda, interconexiones usuario-proveedor y en el sector financiero con la digitalización de los servicios financieros y plataformas de financiamiento (Castillo, 2020).

4.1.2.4. Estrategia, estructura y rivalidad

Un aspecto importante que ha sido considerado dentro del teletrabajo es el aporte que se hace desde este medio de vinculación a organizaciones innovadoras, que favorecen la empleabilidad de las personas haciendo una inclusión de las TIC como herramienta facilitadora del proceso (Benjumea, Villa, & Valencia, 2016).

La competitividad en las organizaciones es concebida como la forma en que las empresas sobresalen por encima de sus competidores. En este sentido, las organizaciones requieren utilizar nuevas estrategias que favorezcan el desarrollo de sus procesos, para mejorar sus ingresos, y les permitan ser reconocidas en el exterior por su marca, permitiendo que sus utilidades se incrementen (Graizbord, 2015; Lila & Anjaneyulu, 2013).

Además, la inclusión de los sectores vulnerados de la población en una modalidad laboral permite que se integren sectores que hasta ahora no habían tenido esta oportunidad.

La presencia de competidores en el mismo espectro comercial es otro factor que promueve la aparición de ventajas competitivas.

El solo hecho de saber que otra marca busca lo mismo que nosotros generamos un efecto estimulante que, a medio o largo plazo, nos ayuda a mejorar la calidad de nuestro producto, crear nuevas estrategias de mercado y emprender un proceso de mejora continua del cual se derivarán nuevas ventajas competitivas.

Este estímulo también se genera a nivel interno cuando la estructura de la propia empresa genera competitividad como una forma de aumentar el rendimiento y la productividad.

El trabajo a distancia es una de las principales opciones para disminuir el impacto económico en las empresas debido a la crisis del coronavirus, llamado oficialmente COVID-19.

Una de las principales ventajas del teletrabajo es que reduce la convivencia de personas en espacios comunes como el transporte público, centros de trabajo, oficinas, y lugares públicos.

Otra ventaja es la ambiental, al no tener que salir de la casa, la movilidad en las grandes ciudades mejora a la par que se reduce la emisión de carbono. El teletrabajo es una modalidad que se encuentra en crecimiento y en Honduras se ve cada vez más cercana.

Las nuevas herramientas tecnológicas han permitido a las nuevas generaciones tener una mayor conectividad, también ha simplificado los procesos de trabajo.

Los sistemas de gestión empresarial que tienen su base de datos en la nube son grandes aliados para las compañías, suelen ser actualizadas por proveedores de servicios virtual, se pagan de forma mensual y cuentan con altos estándares de seguridad y accesibilidad.

Sin duda el hecho de digitalizar las acciones del personal y usar herramientas que

permitan el trabajo a distancia es una gran alternativa ante la crisis del coronavirus.

El teletrabajo es una modalidad que comenzó hace algún tiempo en los países desarrollados, pero que con el avance de la tecnología se ha ido expandiendo a otras naciones en desarrollo como Honduras y otros vecinos del istmo que como Costa Rica ya cuentan con una legislación que regula las relaciones entre teletrabajador y empresas.

Indicó que en esta modalidad pueden prestar sus servicios profesionales con competencias en el área de la medicina, animación, periodismo, publicidad, diseño, cinematografía, medios de comunicación, entretenimiento, actividades financieras, atención al cliente, centros de llamadas, entre otros. También personas dedicadas a la industria naranja o empresas creativas o de innovación y culturales. (Prensa, 2019).

4.2. Teorías de sustento

Es el conglomerado de teorías que sirven para sustentar los argumentos que se usan en una investigación para dar soluciones a un problema. Al presentar esta información en algún lugar de la investigación, el investigador demuestra dominar el tema en desarrollo, lo que da más credibilidad a su trabajo.

4.2.1. Teoría de Nash y el teletrabajo.

Resulta muy interesante poder aplicar la teoría de Nash también en la vida cotidiana, entendiendo que si ayudamos al otro también podemos obtener lo que queremos, en el tiempo en que lo queremos y con los mismos recursos con los que ya contamos (Colombo, 2020).

Este enfoque resulta más que conveniente hoy en el que muchas compañías están intentando teletrabajar por primera vez, para mantenerse operativas en medio de las medidas de aislamiento social obligatorio. Se trata de un "experimento" social gigantesco para el cual las organizaciones no estaban preparadas.

En muchos países aún hoy se discute la posibilidad de que los empleados trabajen desde su casa, ya sea por motivos operacionales, por una licencia prolongada, por beneficios adicionales o por situaciones coyunturales.

Todo esto tiene una lógica: desde las empresas al hablar de este tema, afirman que no todos se adaptan, no siempre cumplen a rajatabla sus responsabilidades, y, además, puede ser que se distraigan y que no dispongan del espacio apropiado para hacer su trabajo a conciencia. En tanto, los empleados reclaman mayor flexibilidad, disposición a encontrar nuevas formas de optimizar los tiempos, y que en las oficinas no siempre se logra alcanzar el máximo potencial que tendrían para dar.

Pero plantear como una dicotomía irreconciliable el trabajo a distancia y el presencial puede ser una trampa. Este nuevo modo de seguir adelante se puede estructurar como un ganar-ganar en donde ambas partes están interesadas en obtener un determinado elemento siendo conscientes de que pueden ayudar al otro en el proceso.

La expresión "home-office" se traduce literalmente como "trabajo en casa"; sin embargo, se aplica a cualquier otro espacio distinto a lugar fijo o preponderante donde una persona necesita desempeñar sus actividades.

Ya sabemos que la tecnología es el aliado indispensable para implementarlo con éxito; ¿qué sería de las personas y empresas si no tuviésemos acceso a Internet de velocidad, a una cierta seguridad en transferencia de datos y a la posibilidad de estar conectados permanentemente!

De allí que las empresas necesitan esforzarse por adaptar y adoptar sus políticas de funcionamiento, previendo las proyecciones que, para 2020 en el mundo, habrá casi un 50% de personas desempeñando teletrabajo a distancia. En Sudamérica el índice es más conservador: se habla de un 20%.

Los esquemas tradicionales de un empleado cumpliendo un horario fijo, marcando

tarjeta, van dando a paso al trabajo por resultados. Y aquí reside algo fundamental del teletrabajo: las organizaciones deben actualizarse para poder liderar a distancia, y los empleados, a trabajar como si estuviesen en su escritorio todos los días. Para lograrlo se requiere un alto compromiso de ambas partes. (Colombo, 2020)

Lo cierto es que el "home-office" permite conciliar mejor la vida personal y profesional. De hecho, la mayoría de los emprendedores empezaron trabajando en su casa mientras desarrollan sus empresas. Hoy es factible lograrlo, siempre que se garanticen ciertas condiciones básicas, que deben estar reguladas de ambos lados: las empresas y los colaboradores.

4.2.2. Teoría sobre el teletrabajo con protección legal.

La ley establece en el artículo 9, la autorización para la implementación del teletrabajo.

Los empleados de cualquier entidad pública o privada pueden desarrollar sus labores total o parcialmente, a distancia de su local de trabajo empleando las tecnologías de la información y la comunicación.

Cuando exista contrato escrito, el contrato de teletrabajo además de contener lo indicado en el Artículo 37 del Código de Trabajo, tendrá las reglas de propiedad, uso y cuidado de equipos, la forma en la que se pagará los costos de interconexión, la propiedad de los datos o información transmitida y los procesos para garantizar el almacenamiento de esta.

Los empleados sujetos a este régimen no requieren tener un horario de trabajo, pero deben laborar la cantidad de horas o desarrollar la actividad que negocien con su empleador, respetando la cantidad máxima de horas señaladas en la legislación laboral. Los trabajadores sujetos a este régimen gozan de todos los beneficios y protecciones otorgados a trabajadores de actividades similares, señala la ley. (Cuentas, 2020), (económico, 2020)

4.3. Conceptualización

4.3.1. Teletrabajo:

El teletrabajo es un modelo de organización del sistema laboral en el cual los trabajadores desempeñan su actividad profesional sin estar físicamente en la empresa.

MBA, (2020) Afirma que “También se le conoce como trabajo en remoto y puede realizarse a tiempo completo o parcial. Es necesario el uso de la tecnología y las telecomunicaciones para poder teletrabajar”.

Modalidades de teletrabajo:

- Trabajo en domicilio: el trabajo se realiza desde la casa o domicilio del empleado.
- Trabajo en Telecentro: el trabajo se realiza en una oficina habilitada por la empresa distinta a la oficina central.
- Trabajo Móvil: el trabajo se realiza algunos días en la oficina y otros en el domicilio.

A continuación, se describe las variables las cuales son objeto de estudio para esta investigación, así:

4.3.2. Rubro de la empresa

El rubro supone una asociación a cierto grupo por pertenencia a partir de uno o más atributos que un objeto o una actividad realizada que se asemejan a otros objetos y otras actividades realizadas, que permiten entonces “agrupar” o etiquetar dichos objetos o actividades dentro de un rubro específico.

4.3.3. Capacitación del recurso humano

La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. En la actualidad representa para las empresas uno de los medios más efectivos para asegurar la

formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan

Va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador sea adecuado al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

4.3.4. Acceso a la tecnología

Discapnet, (2020) afirma que “Adquirir o acceder a un equipo de ordenador que permita conectarnos a Internet y exponernos a lo que allí se genera: contenidos, formas de trabajo, interacción social, entre otros”.

4.3.5. Administración de recursos empresariales

Oseres, (2017) Afirma que “Son aquellos recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos con que la empresa cuenta y con los que diariamente opera. La administración por otro lado está vinculada al rendimiento y funcionamiento de las organizaciones”.

4.3.6. Productividad laboral

Es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieren en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto (Joblers, 2020).

V. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

Sampieri, (2014) Afirma que “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p. 4).

5.1. Enfoque y Métodos

5.1.1. Enfoque

Ambos enfoques, cuantitativo y cualitativo emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual.

Sin embargo, aunque las aproximaciones cuantitativa y cualitativa comparten esas estrategias generales, cada una tiene sus propias características.

Sampieri, (2014) Afirma que “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Por lo antes expuesto, se concluye que nuestra investigación se realizara con orientación al enfoque cuantitativo, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno y este busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad.

Dicha investigación se realizará con una estrategia de trabajo de campo, pues esta nos permitirá recolectar información y los datos de manera real y directa para realizar su respectivo análisis y así poder brindar datos confiables.

5.1.1.2. Alcance

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno

que se someta a un análisis.

Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Sampieri, (2014) Afirma que “Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (p.92.)

Por lo antes expuesto, se concluye que nuestra investigación se realizara con orientación al alcance descriptivo el cual nos ayudara a describir con precisión y claridad nuestro trabajo de investigación referente al Impacto de la implementación del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa.

5.1.1.3. Hipótesis

Sampieri, (2014) Afirma que “No, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio” (p.104).

Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. Véase en la figura 5.1.

Tabla 6.1 Formulación de hipótesis en estudios cuantitativos con diferentes alcances

Alcance del estudio	Formulación de hipótesis
Exploratorio	No se formulan hipótesis.
Descriptivo	Sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato.
Correlacional	Se formulan hipótesis correlacionales.
Explicativo	Se formulan hipótesis causales.

Figura 5.1: Formulación de Hipótesis en estudios cuantitativos.

Como grupo no intentaremos pronosticar, daremos datos reales que serán recaudados mediante encuestas las cuales serán completadas por personas que trabajan en el sistema financiero de la ciudad de Tegucigalpa y las cuales han ejecutado la modalidad de teletrabajo,

Por lo antes descrito no se establecieron hipótesis en esta investigación debido a la naturaleza del estudio.

5.1.1.4. Diseño

(Sampieri, (2014) Afirma que “El Diseño, Es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (p. 128).

En la literatura sobre la investigación cuantitativa es posible encontrar diferentes clasificaciones de los diseños. En esta obra adoptamos la siguiente clasificación:

Investigación experimental e investigación no experimental. A su vez, la primera puede dividirse de acuerdo con las clásicas categorías de Campbell y Stanley (1966) en: preexperimentos, experimentos “puros” y cuasiexperimentos.

La investigación no experimental la subdividimos en diseños transversales y diseños longitudinales.

Sampieri, (2014) Afirma que “Investigación no experimental, son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Tomando en cuenta lo expuesto anterior, llegamos a la conclusión de utilizar el Diseño No Experimental Transversal ya que en nuestra investigación no se pretende manipular las variables independientes debido a que la recolección de datos de la misma se realizara una única vez.



Figura 5.2: Cronograma de los enfoques y Diseños de investigación

5.1.2. Métodos

Título de la investigación	Objetivo general de la investigación	Objetivo específicos de la investigación	Preguntas de investigación
“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN	Identificar el impacto que la implementación del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa ha causado en el desarrollo del comercio y la economía del país y de la ciudad, tomando en consideración de	1. Identificar si el sistema financiero cuenta con el acceso a la tecnología y con los recursos necesarios que permitan el desarrollo de las actividades de teletrabajo realizadas por los empleados de una forma eficiente	1. ¿Cuenta el sistema financiero con los recursos necesarios para que sus empleados desarrollen las actividades de teletrabajo de forma eficiente?
		2. Categorizar los estratos del sistema financiero que están poniendo en práctica el teletrabajo en Tegucigalpa.	2. ¿Qué tipo de instituciones financieras están implementando el teletrabajo en Tegucigalpa?
		3. Verificar si el sistema financiero de Tegucigalpa cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para el desarrollo del teletrabajo.	3. ¿Qué nivel de preparación posee el recurso humano del sistema financiero de Tegucigalpa que les permita incorporarse al teletrabajo?

EL SERVICIO FINANCIERO DE TEGUCIGALPA”	factores relevantes tales como: la estratificación del sistema financiero, acceso tecnológico, la capacitación del recurso humano, la administración de los recursos empresariales y productividad laboral.	4. Determinar el nivel de preparación y capacitación con el que cuenta el recurso humano del sistema financiero de Tegucigalpa que les permita incorporarse al teletrabajo.	4. ¿Cuál es la actitud de los colaboradores hacia el teletrabajo?
		5. Identificar cuál es la actitud de los colaboradores en cuanto al teletrabajo y la administración de los recursos empresariales.	5. ¿Qué ventajas ha generado el teletrabajo al sistema financiero de Tegucigalpa?
		6. Describir las ventajas que genera el teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa.	6. ¿Cuán factible podría ser la implementación del teletrabajo a largo plazo en el sector financiero?
		7. Investigar el impacto de la implementación del teletrabajo a largo plazo	

Tabla 5.1: Congruencia metodológica

5.1.2.1. Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítems
Tipo de estrato del sistema financiero	Es cada una de las instituciones que integran el sistema financiero, sean estas entidades financieras y gubernamentales o medios de activos financieros.	Su finalidad es intermediar entre los que tienen exceso de dinero y lo quieren prestar, y los que necesitan financiación. Es decir, lo que genera el sistema financiero son créditos, siendo los bancos actores de mucha importancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Liquidez • Índice de solvencia • Índice de eficiencia • Rentabilidad • Rentabilidad patrimonio 	Cuestionario Preguntas: 1,2,3

Capacitación del recurso humano	<p>La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.</p>	<p>Representa para las empresas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y capacitación • Compromiso y satisfacción • Desempeño • Seguridad en el trabajo 	<p>Cuestionario Preguntas: 8,23,24</p>
Acceso a la tecnología	<p>Adquirir o acceder a un equipo de ordenador que permita conectarnos a Internet y exponernos a lo que allí se genera: contenidos, formas de trabajo, interacción social, entre otros.</p>	<p>Las empresas deben luchar cada día por ir de la mano con avances tecnológicos y adaptarse a ellos con el fin de acelerar procesos y mantener la competitividad en el mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Desarrollo profesional • Competencia digital 	<p>Cuestionario Preguntas: 4,5,6,7,20</p>
Administración de recursos empresariales	<p>Son aquellos recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos con que la empresa cuenta y con los que diariamente opera. La administración por otro lado está vinculada al rendimiento y funcionamiento de las organizaciones.</p>	<p>Manera de proporcionar dirección y orden dentro de una empresa, una excelente administración puede llevar a un mejor control de las acciones que se llevan a cabo dentro de una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tangibles • Recursos intangibles • Recursos materiales • Recursos Humanos • Tecnología 	<p>Cuestionario Preguntas: 9,10,11,12,15,16</p>

Productividad laboral	Es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieren en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto.	Recursos con los que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Margen de utilidad operativo • Utilidad neta • Liquidez corriente • Satisfacción del cliente • Productividad por equipos 	Cuestionario Preguntas: 17,18,19,25,26
------------------------------	---	--	--	--

Tabla 5.2: Operación de la variable.

5.2. Población y Muestra

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. (Sampieri, 2014, p. 173).

5.2.1. Población

Toledo, (2020) Afirma que “La población de una investigación, está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del

fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación” (p. 4).

CNBS, Comisión Nacional de Banca y Seguros, (2019) afirma que “En Honduras existen 51 instituciones que conforman el sistema financiero, entre ellas bancos comerciales, bancos estatales, instituciones de seguros, fondo de pensiones (públicos y privados), sociedades financieras y relacionados”.

Considerando la naturaleza de la investigación, la población susceptible a estudiar por medio de la investigación son 17 instituciones que conforman el sistema financiero y las cuales están ubicadas en la ciudad de Tegucigalpa.

5.2.1.1. Marco Muestral

Sampieri, (2014) afirma que “Para el presente caso de estudio el marco muestral nos permitirá identificar físicamente los elementos de la población, así como la posibilidad de enumerarlos y seleccionar las unidades muestrales” (p.175).

Esta investigación estará enfocada en la cantidad de instituciones del sistema financiero de Tegucigalpa que ha implementado el teletrabajo

5.2.1.2. Justificación del Método Muestral

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis (Sampieri, 2014, p. 175).

Nuestra investigación se realizará con muestras probabilísticas estratificado, este tipo de muestreo nos permitirá comparar los resultados entre segmentos, grupos o nichos de la población.

5.2.2. Muestra

Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de muestreo/análisis (si se trata de individuos, organizaciones, periodos, comunidades, situaciones, piezas producidas, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de muestreo/análisis se delimita la población (Sampieri, 2014, p. 173).

La fórmula que se utilizará para determinar nuestra muestra será la siguiente:

$$n = \frac{Z^2NPQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Figura 5.3 detalle de la fórmula a utilizar.

n	Tamaño de muestra (17)
N	Población total (51)
Z	Nivel de confianza (95%), es decir, un valor Z de 1.96
P	Proporción proporcional de ocurrencia de un evento (0.50)
Q	Proporción proporcional de ocurrencia de un evento (0.50)
E	Error muestral (0.20)

Tabla 5.3 Definición de las variables, cálculo de la muestra.

Variables	Datos
N	51
Z	1.96
P	0.5
Q	0.5
E	0.2

$$\frac{49.9408}{3.0004} \quad \mathbf{n} = 16.644714 \quad \mathbf{n= 17}$$

Estos son los 3 términos clave que tomamos en cuenta para calcular el tamaño de nuestra muestra estadística:

- **Tamaño de la población:** La cantidad total de personas en el grupo que deseas estudiar.
- **Margen de error:** Un porcentaje que te dice en qué medida puedes esperar que los resultados de tu encuesta reflejen la opinión de la población general. Entre más pequeño sea el margen de error, más cerca estarás de tener la respuesta correcta con un determinado nivel de confianza.
- **Nivel de confianza del muestreo:** Un porcentaje que revela cuánta confianza puedes tener en que tu población seleccione una respuesta dentro de un rango determinado.

Estrato por Giro	Directores de Recursos Humanos del Giro	Total Población (51)	Muestra (18)
1	Bancos comerciales	15	5
2	Bancos estatales	2	1
4	Instituciones de seguro	12	4
5	Fondo de pensiones (Público y Privado)	9	3
6	Sociedades financieras	11	4
7	Relacionados	2	1
Total Población y Muestra		N= 51	n= 18

Tabla 5.4 Definición de los estratos a encuestar.

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

siendo N el número de elementos de la población, n el de la muestra, N_i el del estrato i

Figura 5.4 Formula para definir los estratos.

n1=	17	$\frac{15}{51}$	5
n2=	17	$\frac{2}{51}$	1
n3=	17	$\frac{12}{51}$	4
n4=	17	$\frac{9}{51}$	3
n5=	17	$\frac{11}{51}$	4
n6=	17	$\frac{2}{51}$	1
			18

Figura 5.5 Cálculo de los estratos.

5.3. Unidad de análisis y respuesta

Para la selección de la muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos). Una vez definida la unidad de análisis, se delimita la población luego se procederá con la etapa de recolección de datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis y casos (Hernández Sampieri, 2010, p.172).

Las unidades de análisis son los elementos sobre los que se focaliza la investigación. La unidad de análisis que se focalizó en nuestra investigación fueron: bancos comerciales, bancos estatales, instituciones de seguros, fondo de pensiones (públicos y privados), sociedades financieras y relacionadas.

5.3.1. Unidad de respuesta

Para la realización del estudio presente, la unidad de respuesta a utilizar serán 18 instituciones que conforman el sistema financiero de la ciudad de Tegucigalpa y de las cuales se procederá a entrevistar a 1 miembro de cada una de ellas que tenga el puesto de Gerente, Subgerente o Jefe en alguna de las áreas de la institución.

A continuación, se detallan la mayor parte de los nombres de las instituciones y colaboradores que fueron encuestados.

No.	Nombre de la institución	Nombre del encuestado	Puesto del encuestado
Bancos comerciales			
1	Bac Credomatic	Marcío Fonseca	Subgerente de Banca Empresarial
2	Banco Atlántida	Sherill Urbina Mejía	Subgerente de Negocios
3	BANCAFE	Danny Flores	Jefe de RRHH
4	Banco Occidente	Kevin Vásquez	Gerente de Banca Pyme
5	Banco popular	Celso Cabrera	Jefe de agencia
Bancos estatales			
1	Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI)	Allison Rivera	Jefe de Créditos Producción
Instituciones de seguros			
1	Seguros Bolívar Honduras S.A. – Seguros Davivienda	Mirla López	Gerente de negocios directos y masivos
2	Mapfre Seguros Honduras		
3	Interamericana de Seguros – Ficohsa Seguros		
4	Seguros del País S.A.		
Fondos de Pensiones – Públicos y Privados			
1	Instituto Hondureño de Seguridad Social	Francés Hernández	Gerente de RRHH
2	BAC Pensiones	Betsy Rivera Mendoza	Subgerente de Negocios
3	AFP Atlántida	Michely Leiva	Sub gerente de operaciones
Sociedades Financieras			
1	Financiera Finca Honduras S.A. – FINCA	Darío	Jefe financiero
2	Financiera Credi Q S.A. – CREDI Q	Karen Reyes Ávila	Jefe de Mercadeo
3	Financiera Solidaria S.A. – FINSOL		
4	Arrendamientos y Créditos Atlántida S.A. – ACRESA		
Relacionados			
1	Banco Central de Honduras	Alina Patricia Díaz	Jefe de RRHH

Tabla 5.5: Detalle de Gerentes, subgerentes y jefes encuestados.

5.4. Técnicas e instrumentos aplicados

5.4.1. Instrumentos

Con el propósito de llevar a cabo la recolección de los datos se elaboró un cuestionario para los Gerentes, Subgerentes o Jefes de los distintos departamentos y/o áreas de las instituciones que conforman el sistema financiero de Tegucigalpa, a partir de la variable independiente, preguntas de investigación, objetivos específicos y objetivos generales.

5.4.2. Cuestionario

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis

Las preguntas abiertas proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o la que tenemos es insuficiente.

También sirven en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento. Su mayor desventaja es que son más difíciles de codificar, clasificar y preparar para el análisis.

Para efectos de nuestra investigación se ha diseñado un cuestionario y/o instrumento con preguntas abiertas en las cuales se incluirán varias opciones de respuesta. Este cuestionario será aplicado a los Gerentes, Subgerente o Jefe de los distintos departamentos y/o áreas de las instituciones que conforman el sistema financiero de la ciudad de Tegucigalpa.

5.4.3. Entrevista

En este caso no se realizarán entrevistas ya que el cuestionario será enviado por medio de correo electrónico y/o WhatsApp.

5.5. Fuente de información

5.5.1. Fuentes primarias

Sampieri, (2014) Afirma que “Son las consultadas por el investigador a lo largo del informe y las que contiene información original y no abreviada, mucho menos traducida, esta se encuentra en los libros, tesis, artículos de revistas científicas, manuscritos, entre otros” (p. 523).

Son llamadas también fuentes de información de primera mano y son las que ayudan a elaborar el marco teórico de la investigación.

5.5.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son aquellas que contiene información organizada, elaborada producto de un análisis, extracción o reorganización que refieren a información de documentos de una fuente primaria.

5.6. Cronograma de trabajo

N	Nombre de la actividad	Lugar	Descripción	Semana	L	M	M	J	V	S	D
1	Introducción	Virtual y en casa	Definición del tema de investigación. Planteamiento del problema.	Semana 1							
2	Planteamiento de la actividad	En casa	Definir antecedentes, enunciado del problema, objetivos (generales y específicos), justificación y diagrama sagital de las variables de la investigación.	Semana 2 y 3							
3	Marco Teórico	En casa	Análisis de la situación actual del macro entorno y micro entorno, teoría del sustento y conceptualización.	Semana 4							
4	Metodología de la investigación	En casa	Enfoque y alcances de la investigación.	Semana 5							

5	Determinación de la muestra poblacional	En casa	Identificación de la población, justificación de método de muestreo, identificación de población, determinación de marco muestral y cálculos del tamaño de la muestra.	Semana 6 y 7	■	■			■
6	Formulación de las encuestas	Virtual	Distribución de encuestas para la población establecida.	Semana 7		■	■		■
7	Resultados de las encuestas	En casa	Conteo y graficas de las encuestas	Semana 8				■	■
8	Informe final	Virtual	Entrega de informe final	Semana 9	■	■		■	

Tabla 5.6: Cronograma de trabajo

VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Esta es la parte final y conclusiva de nuestra investigación; en ella vamos a procesar toda la información que ha sido recopilada por medio de las encuestas. Los resultados de la misma se presentarán de manera ordenada y comprensible y se llegara a analizar las conclusiones que estos datos originan.

Pregunta número 1



Gráfico 6.1: Sector de actividad financiera.

En el gráfico 6.1, podemos visualizar el porcentaje que corresponde a cada institución financiera que conforma el sistema financiero de la ciudad de Tegucigalpa. El mayor porcentaje

40.9% corresponde a los bancos comerciales seguidos de las sociedades financieras e Instituciones de seguro.

Pregunta número 2



Gráfico 6.2: Cantidad de empleados en las instituciones del sistema financiero.

En el gráfico 6.2, podemos observar que el 63.6% corresponde a las sociedades financieras, bancos comerciales, fondos de pensiones, relacionadas y banco estatal los cuales cuentan con más de 1000 empleados. Esto nos da entender que son instituciones grandes, que pueden llegar a tener un alcance geográfico no solo nacional, si no también regional e internacional. Los otros porcentajes lo conforman una parte de las sociedades financieras y los bancos comerciales que tienen menos de 1000 empleados.

Pregunta número 3



Gráfico 6.3: Alcance geográfico de las instituciones.

En el gráfico 6.3, podemos observar que la mayor parte de estas instituciones que conforman el sistema financiero tienen un alcance geográfico nacional, seguido del regional e internacional.

Pregunta número 4



Gráfico 6.4 implementación de la modalidad de teletrabajo en la actualidad.

En el gráfico 6.4, podemos observar que todas las instituciones que conforman el sistema financiero están implementando lo que es la modalidad del teletrabajo debido a la

necesidad que ha ocasionado la pandemia del covid-19. Esto nos quiere decir que les ha resultado muy provechoso el uso de esta modalidad para poder solventar las necesidades de sus clientes en tiempo y forma.

Pregunta número 5

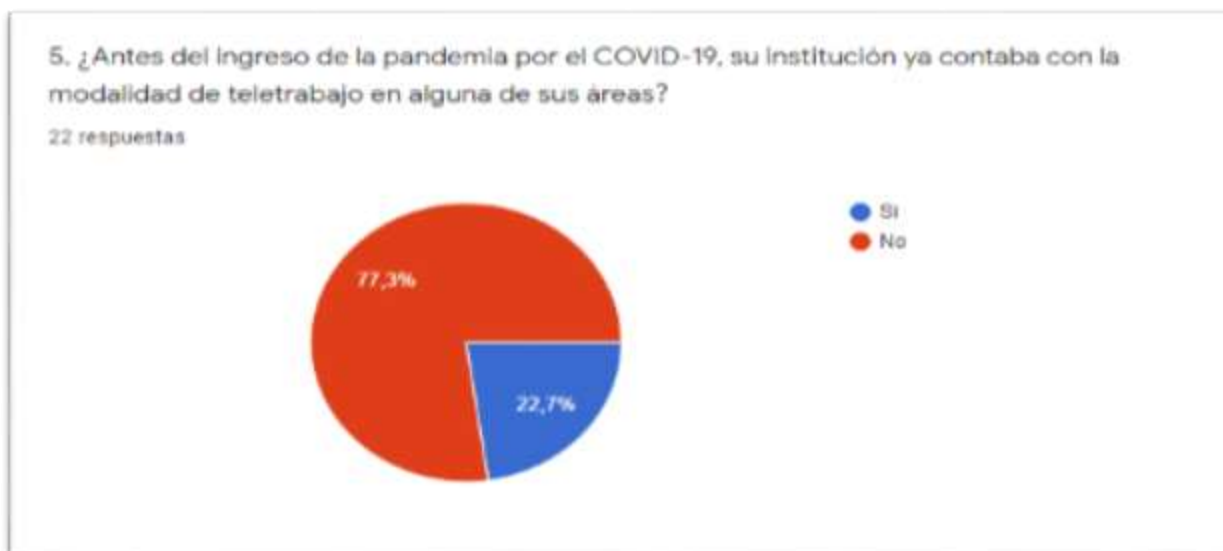


Gráfico 6.5 Implementación del teletrabajo antes de la pandemia.

El gráfico 6.5, nos refleja que el 77.3% de las instituciones que conforman el sistema financiero antes de la pandemia no habían implementado la modalidad del teletrabajo, la razón de esto puede ser a que no se habían visto en la necesidad de hacerlo, más sin embargo un 22.7% ya habían implementado la modalidad del teletrabajo antes de la pandemia con la finalidad de que sus colaboradores pudieran trabajar en diferentes ciudades o lugares sin necesidad de estar físicamente en sus instalaciones. Esta modalidad del teletrabajo se implementó más que todo para jefes y gerentes que les tocaba realizar viajes.

Pregunta número 6

1. Sector de actividad financiera al que está vinculado.	6. Si su respuesta la pregunta número 5 es si, ¿Qué les motivo para implementar el teletrabajo? Favor detallar.
Banco comercial	Al inicio la facilidad de poder trabajar en diferentes ciudades o lugares sin necesidad de estar físicamente en el lugar. Se implementó más para jefes y gerentes que les tocaba realizar viajes.
Banco comercial	N/A
Banco comercial	N/A
Banco comercial	N/A
Banco comercial	Servicio al cliente, horarios fuera del normal
Banco estatal	N/A
Fondo de pensiones	N/A
Fondo de pensiones	N/A
Fondo de pensiones	N/A
Instituciones de seguro	N/A
Instituciones de seguro	N/A
Instituciones de seguro	N/A
Instituciones de seguro	La facilidad de poder operar en cualquier parte del mundo con las diferentes sucursales
Relacionadas	Ahorro de recursos
Sociedad financiera	Llegar a más personas de las que usualmente visitan las agencias, facilitar al cliente el servicio financiero y aminorar el tráfico en las agencias
Sociedad financiera	N/A
Sociedad financiera	Entre otros el ahorro de recursos en ambas partes laboral y personal
Sociedad financiera	N/A

Tabla 6.1 Motivo por el cual implementaron la modalidad de teletrabajo.

Pregunta número 7

1. Sector de actividad financiera al que está vinculado.	7. Si su institución ya implementó el teletrabajo, ¿Qué cambios, retos o en su defecto problemas ha traído consigo la implementación del mismo? Favor detallar.
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Primero el reto de la aceptación de los colaboradores, al tener que vencer barreras de aceptación. Otro problema fue la capacidad de los equipos remotos (calidad de Internet, conectividad etc.), y el reto de no tener todos conectados al mismo tiempo.
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicar el tiempo necesario para trabajar y familia
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de equipo de cómputo, contar con Internet en casa para los accesos.

Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación y concentración
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de procesos, empleados que no cuentan con acceso a Internet, necesidad de más equipo (laptops) para poder hacer trabajo remoto.
Banco estatal	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio en los procesos, compra de equipo de cómputo para asignarlo a los empleados cambios de horarios en el sistema de control de asistencia
Fondo de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas tecnológicos
Fondo de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas tecnológicos
Fondo de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Separar vida laboral de la personal
Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor grado de flexibilidad tanto para la empresa como para el empleado, ayuda a conciliar mucho mejor su vida personal y familiar, y ser más autónomo e independiente.
Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> • La continuidad de las operaciones bancarias • Facilidades en la atención al cliente • Problemas de conectividad
Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones remotas • Necesidad de capacitación del personal en el manejo de plataformas digitales
Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor acceso y conocimiento tecnológico • La adaptación de los empleados • La adaptación de los clientes
Relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> • Realmente los resultados obtenidos han sido favorables en vista que la tecnología de la mano de la capacitación del personal, ha permitido que los objetivos y metas institucionales se lleven a cabo, incluso en ocasiones se ha visto cierta mejoría en la calidad de la presentación de las asignaciones proporcionadas por los empleados.
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita al cliente efectuar sus consultas incluso transacciones sin salir de su casa o lugar de trabajo
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • cambios para bien, mantener a los colaboradores a salvo
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • soporte IT y logístico
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Cada empleado de la institución tuvo que buscar la forma de adecuar un lugar en su casa para poder teletrabajar en un espacio más tranquilo.

Tabla 6.2 cambios, retos o problemas ha traído consigo la implementación del teletrabajo.

Pregunta número 8.



Grafico 6.6 Áreas aptas para realizar teletrabajo.

El grafico 6.6, nos refleja que las áreas más aptas para realizar teletrabajo en las instituciones que conforman el sistema financiero es el área administrativa con un 90.9 %, esto se debe a que los colaboradores que integran esta área no tienen una relación directa con los clientes o si la tiene puede resolver las necesidades que el cliente tenga desde cualquier lugar de trabajo, ya sea su casa o desde su oficina.

Pregunta número 9 y 10.



Grafico 6.7 Recursos necesarios.

El grafico 6.7, nos indica que el 81.8% de las instituciones que conforman el sistema financiero cuentan con los recursos necesarios para que sus colaboradores desarrollen sus actividades diarias de forma óptima. Solo el 18.2% de las instituciones que conforman el sistema financiero no cuentan con los recursos necesarios quizás porque no tenían previsto gastos mayores a los ya programados.

Pregunta número 11.

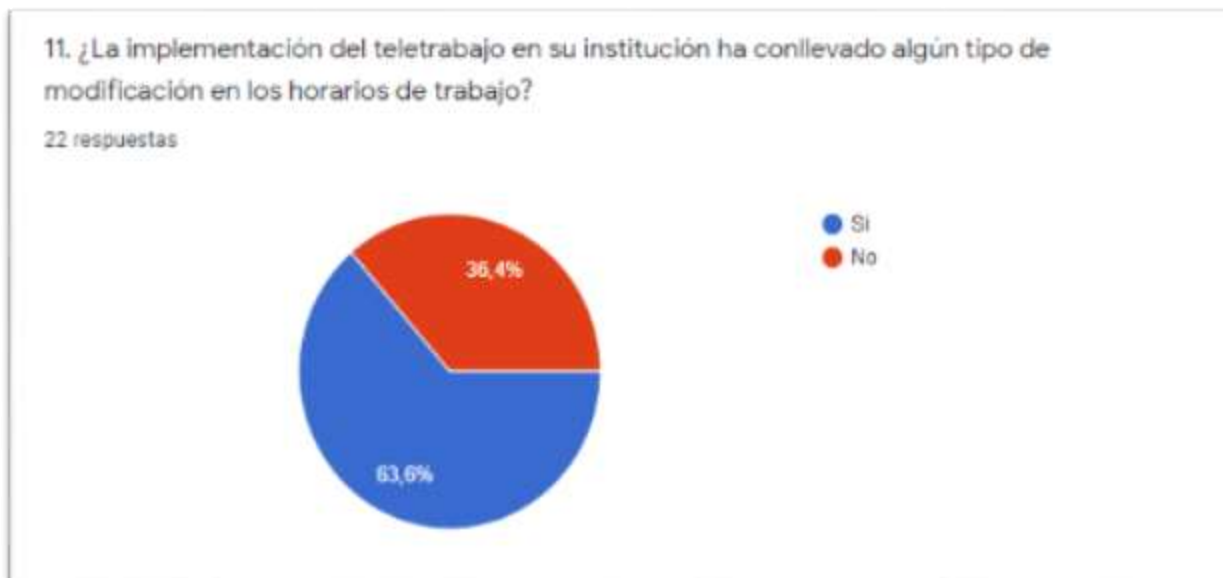


Gráfico 6.8 Modificaciones en los horarios laborales.

El gráfico 6.8, nos indica que el 63.6%, la mayor parte de las instituciones que conforman el sistema financiero sí han tenido cambios en los horarios de trabajo. Pues estos realizan trabajo de forma presencial, teletrabajo o trabajo mixto. Y otras instituciones no han modificado sus horarios de trabajo, los mantienen tal cual, no se han visto en la necesidad de realizar modificaciones a los horarios laborales ya establecidos antes de la pandemia.

Pregunta número 12.



Gráfico 6.9 Modalidad utilizada en tiempos de pandemia.

El grafico 6.9, nos indica que el 40.9% de las instituciones que conforman el sistema financiero realizan la modalidad mixta y el 50.1% realizan trabajo completamente presencial.

Pregunta número 13 y 14.

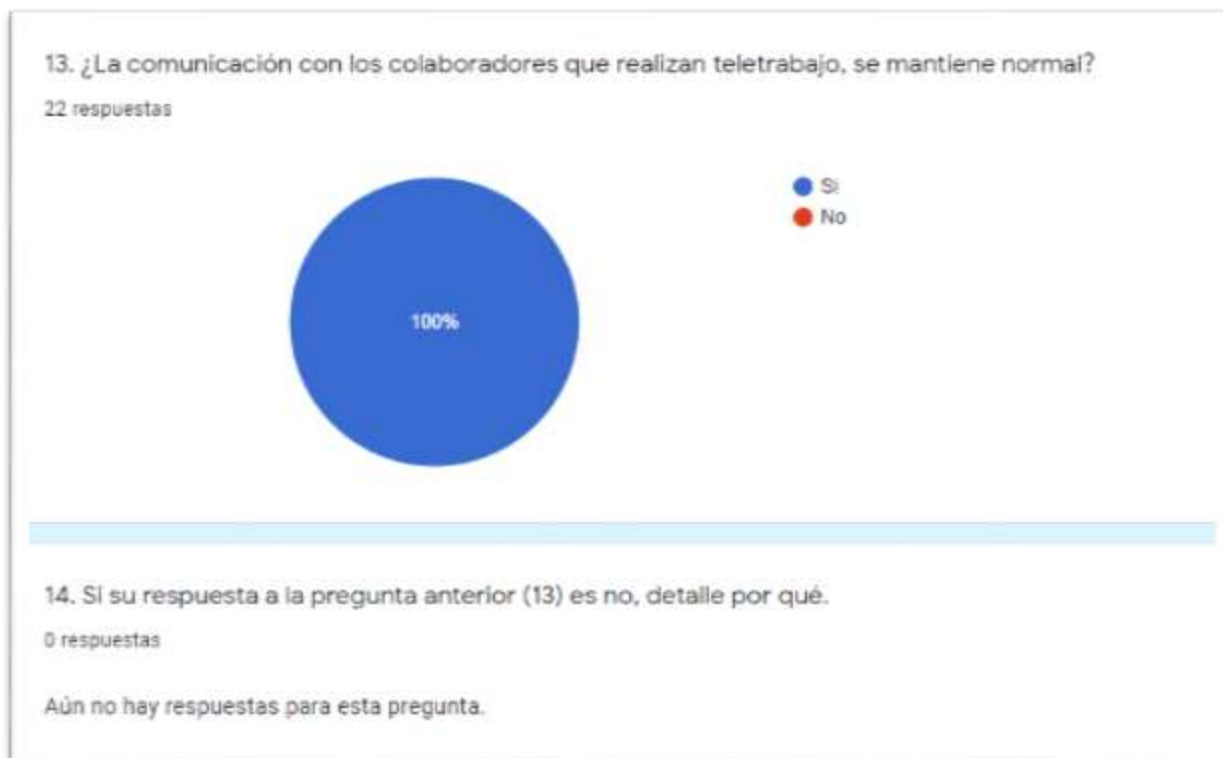


Grafico 6.10 Comunicación con colaboradores que realizan teletrabajo.

En grafico 6.10, nos indica que los colaboradores que realizan trabajo presencial mantienen una comunicación normal con las personas que realizan teletrabajo. Utilizando las diferentes herramientas otorgadas por la misma institución. No afectando el seguimiento oportuno de las solicitudes que los clientes realizan.

Pregunta número 15 y 16.

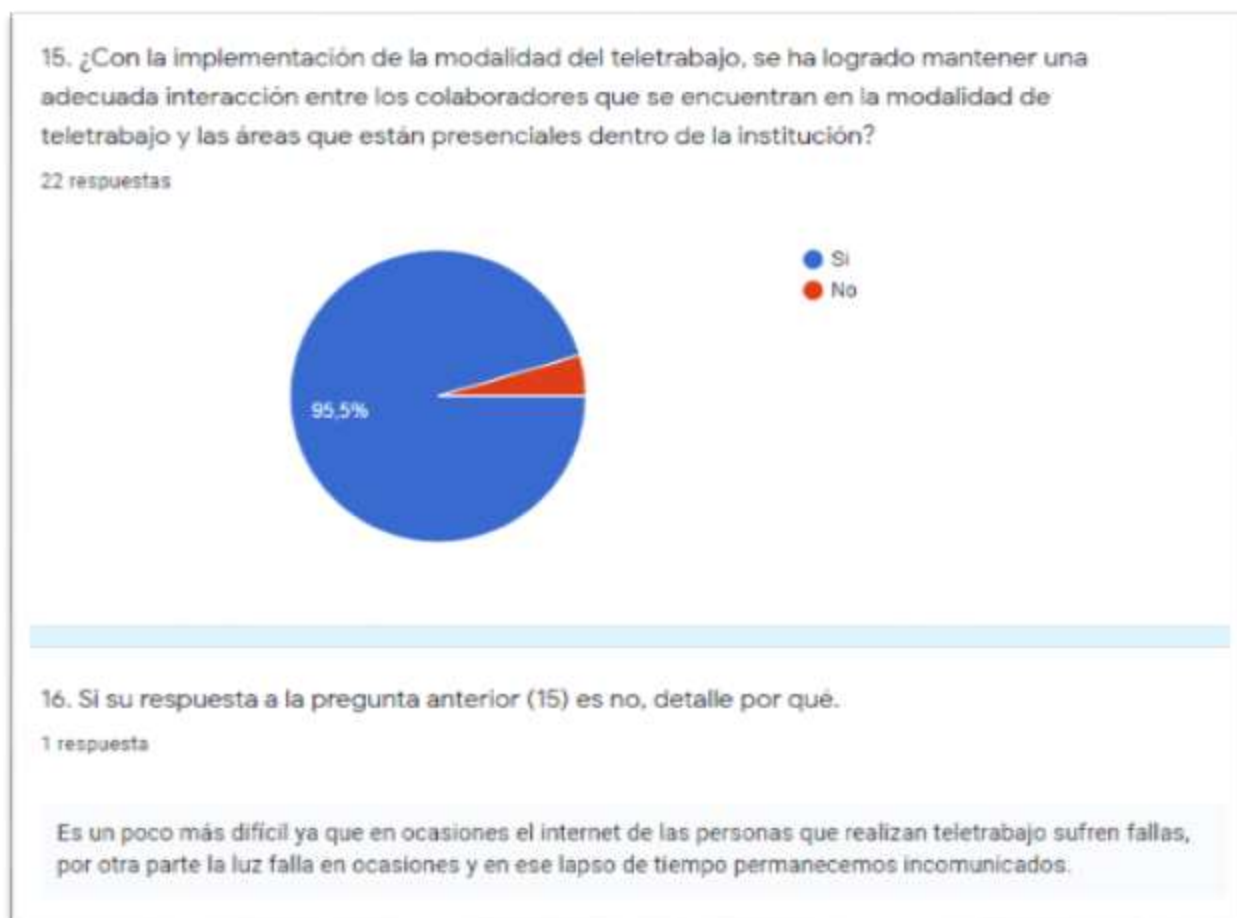


Grafico 6.11 Interacción entre colaboradores que realizan trabajo presencial y teletrabajo.

En el grafico 6.11, podemos observar que el 95.5% de la interacción entre colaboradores se ha mantenido sin importar que algunos realicen trabajo presencial y otros teletrabajo. Esto nos da a entender que la modalidad de teletrabajo ha resultado ser muy útil para la mayor parte de las instituciones que conforman el sistema financiero de Tegucigalpa. Solo un 4.5% de estas instituciones indican que si han tenido problemas con la interacción entre colaboradores esto debido a la mala señal de internet que tienen algunos de ellos, pues esto depende también de la zona en que ellos vivan.

Pregunta número 17 y 18.

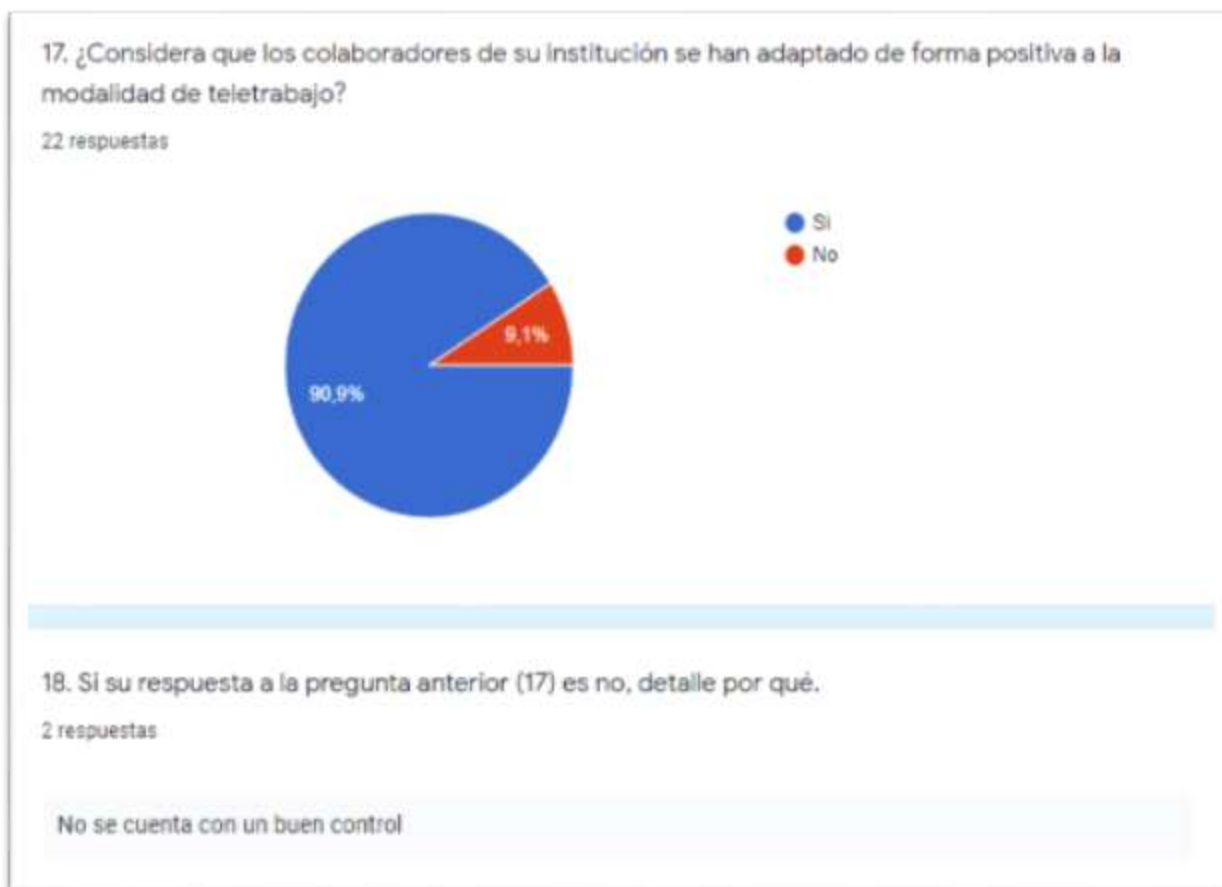


Gráfico 6.12 Adaptación de los colaboradores a la modalidad del teletrabajo.

El gráfico 6.12 nos indica que el 90.9% de los colaboradores de las instituciones que conforman el sistema financiero se han adaptado de forma positiva a la modalidad de teletrabajo, pues esto se debe a las reuniones y/o capacitaciones constantes que estas instituciones brindan a sus colaboradores en las cuales indican la forma en la que se trabajara y las herramientas a utilizar para desarrollar las actividades diarias de una forma más eficiente. Solo el 9.1% de las instituciones indican que sus colaboradores no se han adaptado de forma positiva a lo que es la modalidad de teletrabajo.

Pregunta número 19.

1. Sector de actividad financiera al que está vinculado.	19. ¿Cuál es la percepción que tienen sus colaboradores acerca de la nueva modalidad del teletrabajo?
Banco comercial	Es buena, hemos logrado ver que podemos realizar las tareas desde cualquier lugar, no necesariamente en un mismo lugar de trabajo.
Banco comercial	Positiva
Banco comercial	En ocasiones se trabaja más extenso
Banco comercial	Ha sido un reto nuevo adaptarse
Banco comercial	Que es útil pero que se debe implementar de forma mixta unos días teletrabajo y otros días de la semana jornada presencial
Banco estatal	A muchos les gusta tanto que no quieren regresar a trabajo presencial
Fondo de pensiones	Mayor facilidad
Fondo de pensiones	Mayor facilidad
Fondo de pensiones	Muy buena aceptación
Instituciones de seguro	Están muy contentos, se sienten muy cómodos realizando teletrabajo.
Instituciones de seguro	Un poco más exigente, sin embargo genera algunas facilidades como el tiempo en familia y la reducción de costos
Instituciones de seguro	Mejor aprovechamiento del tiempo
Instituciones de seguro	Que se confía en el trabajo que desempeñan, con el acompañamiento y supervisión oportuna
Relacionadas	Durante el transcurso de los meses se ha podido percibir que la gran mayoría de los empleados han tomado muy bien la nueva opción de teletrabajo, ya que les permite pasar más tiempo con su familia y hasta reducir algunos costos como el de combustible, al principio hubo mucha expectativa pero actualmente ha sido muy bien aceptada.
Sociedad financiera	Muchos están más cómodos porque trabajan dentro de su propia casa
Sociedad financiera	comprensión por parte de la empresa por motivos de seguridad
Sociedad financiera	Están muy de acuerdo
Sociedad financiera	Muy buena, consideran que pueden dedicarle más tiempo a su familia sin descuidar su trabajo.

Tabla 6.3 Percepción de colaboradores hacia el teletrabajo.

Pregunta numero 20



Grafico 6.13 Plataforma que utilizan las instituciones del sistema financiero.

El grafico 6.13 nos muestra que la plataforma más utilizada en estas instituciones es Microsoft teams con un 63.6% seguida de Zoom con un 40.9%. Estas son plataformas muy fáciles de utilizar y las cuales brindan opciones múltiples a las personas que las utilizan.

Pregunta número 21 y 22



Grafico 6.14 Instituciones financieras y el teletrabajo a largo plazo.

El grafico 6.14 nos indica que el 54.5% de las instituciones no saben aun si seguirán implementando el teletrabajo después que la pandemia acabe, el 36.4% indican que si seguirán con la modalidad del teletrabajo y un 9.1% indica que no seguirán con la modalidad de teletrabajo.

Pregunta número 23



Grafico 6.15 Complejidad de la implementación del teletrabajo.

El grafico 6.15 indica que el 59.1% de las instituciones consideran que la implementación del trabajo fue manejable, con adaptación rápida, el 18.2% de las instituciones consideran que les fue complicado poder implementar esta modalidad, no se tenía considerado, el 18.2% indica que fue fácil para ellos y un 4.5% considera les fue muy fácil implementar esta modalidad.

Pregunta número 24.

1. Sector de actividad financiera al que está vinculado.	24. ¿Qué tipo de resultados considera usted que la modalidad de teletrabajo está generando en su institución?
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados siempre se han obtenido, muchos de los objetivos se han cumplido, a pesar de las limitaciones
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> Los tiempos de respuesta un poco más lento pero nos ha obligado a migrar a los clientes a las plataformas
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> Resultados positivos
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> Resultados positivos y de mucho compromiso
Banco comercial	<ul style="list-style-type: none"> El mismo resultado que estar presencial
Banco estatal	<ul style="list-style-type: none"> Optimizar recursos y simplificar procesos
Fondo de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> Los normales
Fondo de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> Los normales
Fondo de pensiones	<ul style="list-style-type: none"> Resultados positivos e innovadores

Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> Resultados positivos, aumento de la satisfacción laboral, disminución de estrés laboral.
Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados han sido positivos, reflejados en la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos institucionales
Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> Positivos
Instituciones de seguro	<ul style="list-style-type: none"> Mayor productividad
Relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> Los beneficiarios de los servicios que el BCH proporciona, no han dejado de ser atendidos, las metas y objetivos de la institución se han logrado asimismo, afortunadamente, todas las área de la institución han continuado al servicio de la nación.
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> Buenos todos nos adaptamos ya
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> seguridad para colaboradores, se mejora la comunicación
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> la tranquilidad del personal al no exponerse de andar en la calle
Sociedad financiera	<ul style="list-style-type: none"> Resultados positivos, nuestros clientes están contentos ya que a pesar de la situación que nuestro país vive en ningún momento se les a dejado de solucionar sus necesidades.

Tabla 6.4 Resultados que la modalidad del teletrabajo ha generado en las instituciones del sistema financiero.

Respuesta número 25.

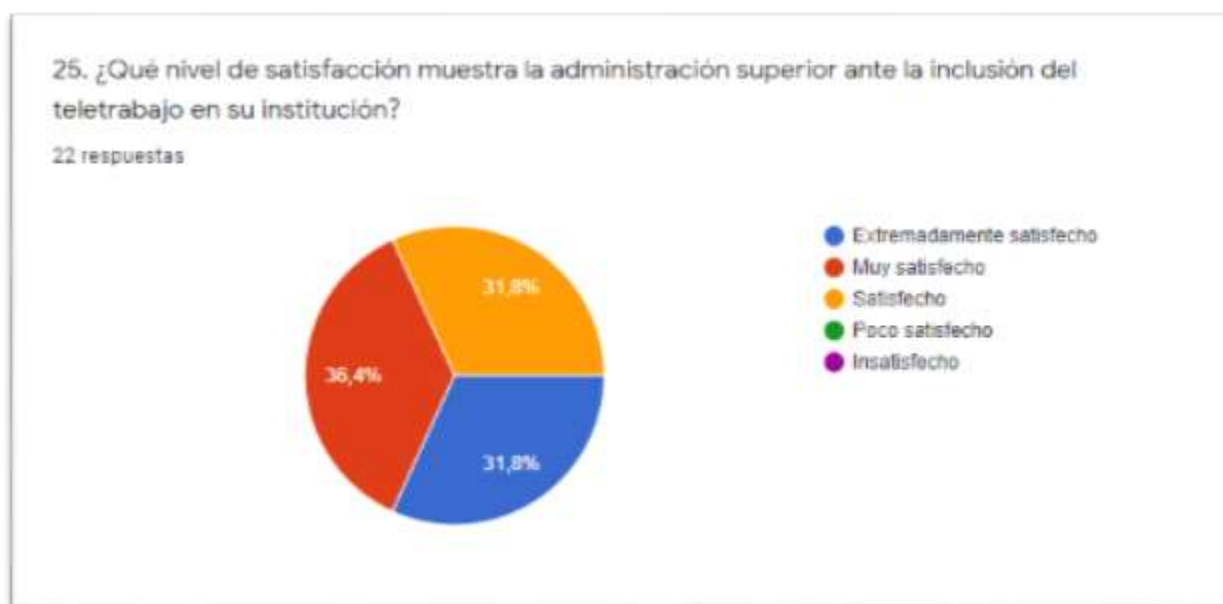


Grafico 6.16 Nivel de satisfacción en relación a la modalidad del teletrabajo.

El grafico 6.16 nos indica lo satisfechos que están los mandos altos con la modalidad del teletrabajo. Pues ha sido una de las mejores decisiones que ellos han podido tomar para salvaguardar la salud de todos sus colaboradores.

Respuesta número 26.

1. Sector de actividad financiera al que está vinculado.	26. ¿Qué impacto ha generado la implementación del teletrabajo en su institución como parte integral del sistema financiero de Tegucigalpa?
Banco comercial	Quitar paradigmas, creo en la capacidad del ser humano de adaptarse a las situaciones complejas y aun así poder llegar a los objetivos trazados.
Banco comercial	Algunas dificultades con las demás áreas para dar respuesta exitosa a los clientes
Banco comercial	Menores costos operativos
Banco comercial	Impacto positivo en la atención a los clientes, y compromiso de los colaboradores hacia la institución.
Banco comercial	Que se puede seguir con la continuidad del negocio bajo esa modalidad de trabajo remoto.
Banco estatal	Ah obligado a otras instituciones a modernizar sus sistemas
Fondo de pensiones	No atrasar el trabajo
Fondo de pensiones	No atrasar el trabajo
Fondo de pensiones	Impacto económico al mantener las operaciones en un estado normal
Instituciones de seguro	Menor necesidad de infraestructura, menos gastos, ya que el trabajador asume ciertos gastos, menos recursos en el control.
Instituciones de seguro	De mucho beneficio para la institución convirtiéndose en una muy buena alternativa para el óptimo funcionamiento empresarial
Instituciones de seguro	El certeza que las funciones de la empresa se pueden llevar a cabo desde casa sin arriesgar las políticas establecidas.
Instituciones de seguro	El surgimiento de nuevas metodologías
Relacionadas	Particularmente ha surgido la necesidad de nuevos mecanismos de operación, el surgimiento de nuevos prospectos para ejercer puestos de liderazgo, el impacto ha sido positivo, no iguala el trabajo presencial, pero en tiempo de emergencia hemos experimentado que es una excelente opción.
Sociedad financiera	Excelente, pues a empleados y clientes se les ha facilitado todo en muchos aspectos y eso es satisfactorio
Sociedad financiera	Mantener la calidad de servicio, agilidad en tiempos de respuesta
Sociedad financiera	Muy buena
Sociedad financiera	Ha generado un impacto positivo

Tabla 6.5 Impacto de la implementación del teletrabajo en las instituciones del sistema financiero.

VII. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos a partir del instrumento de recolección de datos que se utilizó para llevar a cabo la investigación aplicada a Gerentes, Subgerentes o Jefes de las áreas de la institución, con el fin de conocer el impacto de la implementación del teletrabajo en el sistema financiero de Tegucigalpa, a continuación, se describen las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al objetivo de identificar si el sistema financiero cuenta con el acceso a la tecnología y con los recursos necesarios que permitan el desarrollo de las actividades de teletrabajo realizadas por los empleados de una forma eficiente; se concluyó que la mayoría de las empresas e instituciones que forman parte del sistema financiero de Tegucigalpa contaban con los recursos necesarios para la implementación del teletrabajo, sin embargo más de un 18% de ellas no estaban preparadas para implementar esta metodología, esta minoría manifestó que el motivo se debió a problemas de capacitación y logística, por las diferentes circunstancias de los colaboradores y por problemas relacionados con la plataforma.
2. Referente al objetivo de categorizar los estratos del sistema financiero que están poniendo en práctica el teletrabajo en Tegucigalpa; se concluyó que todas las instituciones pertenecientes al sistema financiero de Tegucigalpa, están implementando la modalidad de teletrabajo en sus empresas e instituciones.
3. En consideración del objetivo de verificar si el sistema financiero de Tegucigalpa cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para el desarrollo del teletrabajo; se concluyó que la mayoría de las instituciones cuenta con la infraestructura y recursos necesarios para la implementación de esta nueva modalidad, sin embargo, la mayoría de las instituciones afirmó que su postura ante el nivel de dificultad para la implementación de la misma es neutral no así la minoría quien la consideró fácil.
4. En relación al objetivo de determinar el nivel de preparación y capacitación con el que cuenta el recurso humano del sistema financiero de Tegucigalpa que les permita incorporarse

al teletrabajo, y en vista que según la mayoría de las empresas y organizaciones del sistema financiero aseguraron mantener una adecuada interacción con sus colaboradores, asimismo que el uso de las plataformas y la comunicación se mantienen de forma normal, se concluyó que el nivel de preparación y capacitación de los colaboradores en general es favorable.

5. Conforme al objetivo de identificar cual es la actitud de los colaboradores en cuanto al teletrabajo y la administración de los recursos empresariales; se concluyó que la mayoría de los colaboradores del sistema financiero de Tegucigalpa se muestran con una buena percepción ante el teletrabajo y sus beneficios, sin embargo, la minoría de ellos consideran que ha extendido su horario laboral, asimismo, que debe implementarse de forma mixta con la modalidad presencial o que lo consideran más exigente.

6. Respecto al objetivo referente a la factibilidad de implementar el teletrabajo a largo plazo; se concluyó que más de la mitad de las empresas no pueden determinar esa respuesta aún, un poco más de la tercera parte de las instituciones del sector financiero estarían dispuestas a seguir incluyéndolo y la minoría afirma que por cuestiones culturales respecto a laborar presencialmente en la oficina no continuarían con esta metodología o solamente la adoptarían con parte de su personal.

VIII. RECOMENDACIONES

Posterior al desarrollado de las conclusiones de la investigación, a continuación, se describen las recomendaciones sugeridas:

1. Elaboración de planes para la adquisición de equipo tecnológico en caso de ser necesario por los colaboradores, seguido de la capacitación sobre esos equipos y plataformas virtuales, para que dichos colaboradores puedan cumplir con las funciones a ellos asignadas.
2. Realizar una evaluación sobre la factibilidad de continuar con la implementación del teletrabajo en cada una de las instituciones del sistema financiero, para que la administración superior considere la aplicación de la modalidad de teletrabajo sea esta de forma permanentemente o para ocasiones emergentes.
3. Actualizar al personal regularmente con los últimos avances y herramientas necesarias para llevar a cabo el teletrabajo de forma exitosa, asimismo socializarlo con los involucrados, para que la información referente a esta alternativa de trabajo sea de provecho para todas las partes interesadas.
4. Formar y capacitar a los colaboradores seleccionados para realizar teletrabajo, lo cual permitirá que se adapten e incorporen de forma positiva y eficiente en esta modalidad laboral y permitiendo el buen uso de todas las herramientas tecnológicas disponibles a su favor.
5. Implementación de nuevas herramientas o plataformas de comunicación propias de la empresa que permitan optimizar el trabajo de los colaboradores y los tiempos de respuesta, con la finalidad de llevar un mejor control de los horarios de trabajo sin arriesgar el cumplimiento de las asignaciones.
6. Realizar un plan de acción a largo plazo que permita a la institución del sistema financiero de Tegucigalpa, definir bajo qué circunstancias se continuará con la modalidad de teletrabajo considerando los pros y contras de su aplicación, para tener un claro panorama de las medidas a tomar en caso que se deban discontinuar en un momento las actividades

presenciales.

IV. BIBLIOGRAFÍA

- Adlemy, M. (24 de Abril de 2017). *psicometricas.mx*. Obtenido de <https://psicometricas.mx/blog/la-capacitacion-en-recursos-humanos/>
- Alvaro Raúl Peralta Beltrán, A. B. (2020). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>. Obtenido de Dialnet : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- BBC, M. N. (2020 de Septiembre de 2020). *BBC News*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51705060>
- BM. (09 de Octubre de 2020). *bancomundial.org*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- Castillo, A. (30 de julio de 2020). Obtenido de Innovación Financiera en Honduras: <https://www.aguilarcastillolove.com/articulos/2020/7/30/innovacin-financiera-en-honduras>
- Cepal. (14 de Septiembre de 202). *cepal.org*. Obtenido de <https://www.cepal.org/pses34/noticias/paginas/7/46977/hojainformativa-CEPAL-es.pdf>
- Cepal. (14 de Septiembre de 2020). *cepal.org*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/areas-de-trabajo>
- Cespad. (13 de Mayo de 2020). *Centro de estudio para la democracia*. Obtenido de <https://cespad.org.hn/2020/05/13/analisis-la-gestion-politica-de-la-pandemia-en-honduras-hacia-donde-vamos/>
- CNBS. (20 de Diciembre de 2019). *Comision Nacional de Banca y Seguros*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/sitios-relacionados-enlaces-de-interes/>
- CNBS. (15 de Mayo de 2020). *Comision Nacional de Banca y Seguros*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/blog/2020/06/29/cnbs-aprueba-medidas-de-alivio-adicionales-a-partir-de-julio-2020/>
- Colombo, D. (29 de Abril de 2020). Obtenido de <https://www.iprofesional.com/management/314992-teoria-de-nash-y-teletrabajo-una-guia-practica-para-que-todos-ganen>
- Consejo Nacional de Inversiones, C. (15 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://cni.hn/por-que-honduras/#1547330584256-b00983b8-ac16>
- Cronista, E. (24 de Abril de 2020). *www.cronista.com*. Obtenido de <https://www.cronista.com/columnistas/La-tecnologia-en-tiempos-de-pandemia-y-post-pandemia-20200424-0034.html>
- Cuentas, T. S. (2020). *Ley especial de aceleración económica y protección social frente a los efectos del Coronavirus COVID-19*.
- Discapnet. (07 de Noviembre de 2020). *discapnet.es*. Obtenido de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/acceso-la-tecnologia#:~:text=Tener%20acceso%20a%20la%20Tecnolog%C3%ADa%20empiezo%20con%20algo%20tan%20sencillo,%20interacci%C3%B3n%20social%20entre%20otros.>
- economia, S. d. (14 de Septiembre de 2020). *gob.mx*. Obtenido de <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la-inversion-extranjera-directa>
- económico, D. p. (16 de marzo de 2020). Teletrabajo con protección legal.
- Estrategia y Negocios. (11 de diciembre de 2019). *Negocios, Estrategia y*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%C3%A1-el-teletrabajo>
- Forbes, C. (01 de Agosto de 2020). *forbescentroamerica.com*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com/2020/08/01/economia-de-honduras-se-contrara->

- entre-7-y-8-de-su-pib-por-covid-19/
 Global, G. (06 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/teletrabajo/que-es-el-teletrabajo/1/>
- Gutiérrez, D. M. (2012). Analisis del Entorno. En D. M. Gutiérrez, *Analisis del Entorno* (pág. 34). Madrid: Ediciones Diaz Santos . Obtenido de https://books.google.hn/books?id=LDStM0GQPkgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hirschhaut, J. M. (23 de Marzo de 2020). *actaodontologica.com*. Obtenido de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>
- Holanews. (1 de agosto de 2020). *holanews.com*. Obtenido de <https://holanews.com/la-economia-de-honduras-se-contrahera-entre-7-y-8-de-su-pib-por-la-covid-19/>
- Hondudiario. (8 de abril de 2020). *ENTRA EN VIGENCIA LEY QUE PERMITE EL TELETRABAJO Y COMERCIO ELECTRÓNICO EN HONDURAS*. Obtenido de <https://hondudiario.com/2020/04/08/entra-en-vigencia-ley-que-permite-el-teletrabajo-y-comercio-electronico-en-honduras/>
- IBERDROLA. (06 de Noviembre de 2020). *iberdrola.com*. Obtenido de <https://www.iberdrola.com/talento/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo>
- Joblers. (07 de Noviembre de 2020). *joblers.net*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- LaTribuna. (27 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.latribuna.hn/2020/07/27/aumentala-mora-en-el-sistema-financiero/>
- LYNAS, M. (26 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://allianceforscience.cornell.edu/blog/2020/05/covid-10-principales-teorias-de-conspiracion/>
- Maradiaga, J. (30 de 04 de 2020). *La Tribuna* . Obtenido de <https://www.latribuna.hn/:https://www.latribuna.hn/2020/04/30/por-la-implantacion-del-teletrabajo-en-nuestro-pais/>
- MARKLYNAS. (26 de Mayo de 2020). *allianceforscience.cornell.edu*. Obtenido de <https://allianceforscience.cornell.edu/blog/2020/05/covid-10-principales-teorias-de-conspiracion/>
- Martha, R. (s.f.). *Condiciones de la demanda* . Obtenido de Universidad de los Andes : <https://cec.uniandes.edu.co/index.php/condiciones>
- MBA, T. P. (16 de Marzo de 2020). *thepowermba.com*. Obtenido de <https://thepowermba.com/es/business/guia-del-teletrabajo/>
- Melara, G. (05 de 05 de 2020). *estrategiaynegocios.net*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/coronavirus/honduras/1379999-442/un-70-de-las-empresas-hondure%C3%B1as-paralizadas-por-covid-19>
- Messenger, J. (15 de mayo de 2020). *Organizacion internacional del trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- OBS. (15 de Diciembre de 2020). *OBS Business School*. Obtenido de <https://obsbusiness.school/int/blog-investigacion/direccion-general/diamante-de-porter-componentes-usos-y-beneficios>
- OIT. (16 de Junio de 2020). *Organizacion Internacional de Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_747014/lang--es/index.htm
- OMS. (15 de Mayo de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=CjwKCAiAr6-ABhAfEiwADO4sfcHrFkBydYCr-9bmtcF6WK7I5ICar4On1mvA-dbww9MRLXaB-It7dBoCbAAQAvD_BwE
- ONU. (20 de Mayo de 2020). Obtenido de

- https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/20200528_PRH_HONDURAS%20COVID-19%20ESP.pdf
- ONU. (16 de Junio de 2020). *www.un.org*. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/situacion-y-perspectivas-de-la-economia-mundial-2020-resumen-ejecutivo/>
- Oseres, M. (28 de Junio de 2017). *searchdatacenter.techtarget.com*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/consejo/Conceptos-basicos-de-administracion-de-recursos-empresariales>
- PNUD. (26 de octubre de 2020). *undp.org*. Obtenido de <https://www.hn.undp.org/content/honduras/es/home/coronavirus.html>
- Prensa, L. (11 de 12 de 2019). Obtenido de Estrategia y Negocios: <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%C3%A1-el-teletrabajo>
- Prensa, L. (11 de 12 de 2019). Obtenido de Estrategia y Negocios : <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%C3%A1-el-teletrabajo>
- PTP. (30 de Marzo de 2020). *ptp.pe*. Obtenido de <https://ptp.pe/que-sectores-son-los-mas-afectados-por-la-cuarentena-mapa-de-calor-sectorial/>
- RamirezCalderon, J. A. (24 de Julio de 2020). *Presencia Universitaria*. Obtenido de <https://presencia.unah.edu.hn/noticias/nuevo-articulo-166/>
- Rodríguez, E. J. (12 de Mayo de 2020). *Presencia Universitaria*. Obtenido de <https://presencia.unah.edu.hn/noticias/turismo-comercio-y-agricultura-los-tres-rubros-mas-afectados-por-la-covid-19-indica-estudio-de-la-unah/>
- Rodriguez, L. (19 de Octubre de 2020). *El Heraldo*. Obtenido de <https://www.elheraldo.hn/economia/1416422-466/en-2020-sector-tecnolog%C3%ADa-de-honduras-crecer%C3%A1-5>
- Ryder, G. (27 de Marzo de 2020). *ilo.org*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang--es/index.htm
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : McGRAW-HILL . Obtenido de [file:///C:/Users/devora.romero/Documents/Libro%20Metodolog%C3%ADa%20de%20La%20Investigaci%C3%B3n%20\(%20Sexta%20Edici%C3%B3n\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/devora.romero/Documents/Libro%20Metodolog%C3%ADa%20de%20La%20Investigaci%C3%B3n%20(%20Sexta%20Edici%C3%B3n)%20(1).pdf)
- TI, C. (17 de Agosto de 2020). *itcomunicacion.com.mx*. Obtenido de <https://itcomunicacion.com.mx/la-pandemia-acelera-adopcion-de-tecnologia-en-empresas/>
- Toledo, M. e. (11 de Noviembre de 2020). *core.ac.uk*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- trabajo, S. d. (20 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.unah.edu.hn/dmsdocument/9978-protocolo-bioseguridad-sistema-financiero>
- Unitec. (14 de septiembre de 2020). *uv.unitec.edu*. Obtenido de <https://uv.unitec.edu/Plantillas/ADM407NegocioInternacional/Archivo/Informe%20EPAL.pdf>
- Adlemy, M. (24 de Abril de 2017). *psicometricas.mx*. Obtenido de <https://psicometricas.mx/blog/la-capacitacion-en-recursos-humanos/>
- Alvaro Raúl Peralta Beltrán, A. B. (2020). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>. Obtenido de Dialnet :

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- BBC, M. N. (2020 de Septiembre de 2020). *BBC News*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51705060>
- BM. (09 de Octubre de 2020). *bancomundial.org*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- Castillo, A. (30 de julio de 2020). Obtenido de Innovación Financiera en Honduras: <https://www.aguilarcastillolove.com/articles/2020/7/30/innovacin-financiera-en-honduras>
- Cepal. (14 de Septiembre de 202). *cepal.org*. Obtenido de <https://www.cepal.org/pses34/noticias/paginas/7/46977/hojainformativa-CEPAL-es.pdf>
- Cepal. (14 de Septiembre de 2020). *cepal.org*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/areas-de-trabajo>
- Cespad. (13 de Mayo de 2020). *Centro de estudio para la democracia*. Obtenido de <https://cespad.org.hn/2020/05/13/analisis-la-gestion-politica-de-la-pandemia-en-honduras-hacia-donde-vamos/>
- CNBS. (20 de Diciembre de 2019). *Comision Nacional de Banca y Seguros*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/sitios-relacionados-enlaces-de-interes/>
- CNBS. (15 de Mayo de 2020). *Comision Nacional de Banca y Seguros*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/blog/2020/06/29/cnbs-aprueba-medidas-de-alivio-adicionales-a-partir-de-julio-2020/>
- Colombo, D. (29 de Abril de 2020). Obtenido de <https://www.iprofesional.com/management/314992-teoria-de-nash-y-teletrabajo-una-guia-practica-para-que-todos-ganen>
- Consejo Nacional de Inversiones, C. (15 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://cni.hn/por-que-honduras/#1547330584256-b00983b8-ac16>
- Cronista, E. (24 de Abril de 2020). *www.cronista.com*. Obtenido de <https://www.cronista.com/columnistas/La-tecnologia-en-tiempos-de-pandemia-y-post-pandemia-20200424-0034.html>
- Cuentas, T. S. (2020). *Ley especial de aceleración económica y protección social frente a los efectos del Coronavirus COVID-19*.
- Discapnet. (07 de Noviembre de 2020). *discapnet.es*. Obtenido de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/acceso-la-tecnologia#:~:text=Tener%20acceso%20a%20la%20Tecnolog%C3%ADa%20empiezo%20con%20algo%20tan%20sencillo,%2C%20interacci%C3%B3n%20social%2C%20entre%20otros.>
- economía, S. d. (14 de Septiembre de 2020). *gob.mx*. Obtenido de <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la-inversion-extranjera-directa>
- económico, D. p. (16 de marzo de 2020). Teletrabajo con protección legal.
- Estrategia y Negocios. (11 de diciembre de 2019). *Negocios, Estrategia y*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%20A1-el-teletrabajo>
- Forbes, C. (01 de Agosto de 2020). *forbescentroamerica.com*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com/2020/08/01/economia-de-honduras-se-contrara-entre-7-y-8-de-su-pib-por-covid-19/>
- Global, G. (06 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/teletrabajo/que-es-el-teletrabajo/1/>
- Gutiérrez, D. M. (2012). Analisis del Entorno. En D. M. Gutiérrez, *Analisis del Entorno* (pág. 34). Madrid: Ediciones Diaz Santos . Obtenido de <https://books.google.hn/books?id=LDStM0GQPkgC&printsec=frontcover&hl=es&so>

- urce=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hirschhaut, J. M. (23 de Marzo de 2020). *actaodontologica.com*. Obtenido de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>
- Holanews. (1 de agosto de 2020). *holanews.com*. Obtenido de <https://holanews.com/la-economia-de-honduras-se-contrara-entre-7-y-8-de-su-pib-por-la-covid-19/>
- Hondudiario. (8 de abril de 2020). *ENTRA EN VIGENCIA LEY QUE PERMITE EL TELETRABAJO Y COMERCIO ELECTRÓNICO EN HONDURAS*. Obtenido de <https://hondudiario.com/2020/04/08/entra-en-vigencia-ley-que-permite-el-teletrabajo-y-comercio-electronico-en-honduras/>
- IBERDROLA. (06 de Noviembre de 2020). *iberdrola.com*. Obtenido de <https://www.iberdrola.com/talento/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo>
- Joblers. (07 de Noviembre de 2020). *joblers.net*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- LaTribuna. (27 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.latribuna.hn/2020/07/27/aumenta-la-mora-en-el-sistema-financiero/>
- LYNAS, M. (26 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://allianceforscience.cornell.edu/blog/2020/05/covid-10-principales-teorias-de-conspiracion/>
- Maradiaga, J. (30 de 04 de 2020). *La Tribuna* . Obtenido de <https://www.latribuna.hn/:https://www.latribuna.hn/2020/04/30/por-la-implantacion-del-teletrabajo-en-nuestro-pais/>
- MARKLYNAS. (26 de Mayo de 2020). *allianceforscience.cornell.edu*. Obtenido de <https://allianceforscience.cornell.edu/blog/2020/05/covid-10-principales-teorias-de-conspiracion/>
- Martha, R. (s.f.). *Condiciones de la demanda* . Obtenido de Universidad de los Andes : <https://cec.uniandes.edu.co/index.php/condiciones>
- MBA, T. P. (16 de Marzo de 2020). *thepowermba.com*. Obtenido de <https://thepowermba.com/es/business/guia-del-teletrabajo/>
- Melara, G. (05 de 05 de 2020). *estrategiaynegocios.net*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/coronavirus/honduras/1379999-442/un-70-de-las-empresas-hondure%C3%B1as-paralizadas-por-covid-19>
- Messenger, J. (15 de mayo de 2020). *Organizacion internacional del trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- OBS. (15 de Diciembre de 2020). *OBS Business School*. Obtenido de <https://obsbusiness.school/int/blog-investigacion/direccion-general/diamante-de-porter-componentes-usos-y-beneficios>
- OIT. (16 de Junio de 2020). *Organizacion Internacional de Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_747014/lang--es/index.htm
- OMS. (15 de Mayo de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=CjwKCAiAr6-ABhAfEiwADO4sfcHrFkBydYCr-9bmtcF6WK7I5ICar4On1mvA-dbww9MRLXaB-It7dBoCbAAQAvD_BwE
- ONU. (20 de Mayo de 2020). Obtenido de https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/20200528_PRH_HONDURAS%20COVID-19%20ESP.pdf
- ONU. (16 de Junio de 2020). *www.un.org*. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/situacion-y-perspectivas-de-la-economia-mundial-2020-resumen-ejecutivo/>
- Oseres, M. (28 de Junio de 2017). *searchdatacenter.techtarger.com*. Obtenido de

- <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/consejo/Conceptos-basicos-de-administracion-de-recursos-empresariales>
- PNUD. (26 de octubre de 2020). *undp.org*. Obtenido de <https://www.hn.undp.org/content/honduras/es/home/coronavirus.html>
- Prensa, L. (11 de 12 de 2019). Obtenido de Estrategia y Negocios: <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%C3%A1-el-teletrabajo>
- Prensa, L. (11 de 12 de 2019). Obtenido de Estrategia y Negocios : <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%C3%A1-el-teletrabajo>
- PTP. (30 de Marzo de 2020). *ptp.pe*. Obtenido de <https://ptp.pe/que-sectores-son-los-mas-afectados-por-la-cuarentena-mapa-de-calor-sectorial/>
- RamirezCalderon, J. A. (24 de Julio de 2020). *Presencia Universitaria*. Obtenido de <https://presencia.unah.edu.hn/noticias/nuevo-articulo-166/>
- Rodríguez, E. J. (12 de Mayo de 2020). *Presencia Universitaria*. Obtenido de <https://presencia.unah.edu.hn/noticias/turismo-comercio-y-agricultura-los-tres-rubros-mas-afectados-por-la-covid-19-indica-estudio-de-la-unah/>
- Rodriguez, L. (19 de Octubre de 2020). *El Heraldo*. Obtenido de <https://www.elheraldo.hn/economia/1416422-466/en-2020-sector-tecnolog%C3%ADa-de-honduras-crecer%C3%A1-5>
- Ryder, G. (27 de Marzo de 2020). *ilo.org*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang--es/index.htm
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : McGRAW-HILL . Obtenido de [file:///C:/Users/devora.romero/Documents/Libro%20Metodolog%C3%ADa%20de%200%20La%20Investigaci%C3%B3n%20\(%20Sexta%20Edici%C3%B3n\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/devora.romero/Documents/Libro%20Metodolog%C3%ADa%20de%200%20La%20Investigaci%C3%B3n%20(%20Sexta%20Edici%C3%B3n)%20(1).pdf)
- TI, C. (17 de Agosto de 2020). *itcomunicacion.com.mx*. Obtenido de <https://itcomunicacion.com.mx/la-pandemia-acelera-adopcion-de-tecnologia-en-empresas/>
- Toledo, M. e. (11 de Noviembre de 2020). *core.ac.uk*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- trabajo, S. d. (20 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.unah.edu.hn/dmsdocument/9978-protocolo-bioseguridad-sistema-financiero>
- Unitec. (14 de septiembre de 2020). *uv.unitec.edu*. Obtenido de <https://uv.unitec.edu/Plantillas/ADM407NegocioInternacional/Archivo/Informe%20C-EPAL.pdf>
- Adlemy, M. (24 de Abril de 2017). *psicometricas.mx*. Obtenido de <https://psicometricas.mx/blog/la-capacitacion-en-recursos-humanos/>
- Alvaro Raúl Peralta Beltrán, A. B. (2020). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>. Obtenido de Dialnet : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- BBC, M. N. (2020 de Septiembre de 2020). *BBC News*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51705060>
- BM. (09 de Octubre de 2020). *bancomundial.org*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- Castillo, A. (30 de julio de 2020). Obtenido de Innovación Financiera en Honduras:

- <https://www.aguilarcastillolove.com/articulos/2020/7/30/innovacin-financiera-en-honduras>
- Cepal. (14 de Septiembre de 2020). *cepal.org*. Obtenido de <https://www.cepal.org/pses34/noticias/paginas/7/46977/hojainformativa-CEPAL-es.pdf>
- Cepal. (14 de Septiembre de 2020). *cepal.org*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/areas-de-trabajo>
- Cespad. (13 de Mayo de 2020). *Centro de estudio para la democracia*. Obtenido de <https://cespad.org.hn/2020/05/13/analisis-la-gestion-politica-de-la-pandemia-en-honduras-hacia-donde-vamos/>
- CNBS. (20 de Diciembre de 2019). *Comision Nacional de Banca y Seguros*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/sitios-relacionados-enlaces-de-interes/>
- CNBS. (15 de Mayo de 2020). *Comision Nacional de Banca y Seguros*. Obtenido de <https://www.cnbs.gob.hn/blog/2020/06/29/cnbs-aprueba-medidas-de-alivio-adicionales-a-partir-de-julio-2020/>
- Colombo, D. (29 de Abril de 2020). Obtenido de <https://www.iprofesional.com/management/314992-teoria-de-nash-y-teletrabajo-una-guia-practica-para-que-todos-ganen>
- Consejo Nacional de Inversiones, C. (15 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://cni.hn/por-que-honduras/#1547330584256-b00983b8-ac16>
- Cronista, E. (24 de Abril de 2020). *www.cronista.com*. Obtenido de <https://www.cronista.com/columnistas/La-tecnologia-en-tiempos-de-pandemia-y-post-pandemia-20200424-0034.html>
- Cuentas, T. S. (2020). *Ley especial de aceleración económica y protección social frente a los efectos del Coronavirus COVID-19*.
- Discapnet. (07 de Noviembre de 2020). *discapnet.es*. Obtenido de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/tecnologia-inclusiva/acceso-la-tecnologia#:~:text=Tener%20acceso%20a%20la%20Tecnolog%C3%ADa%20empieza%20con%20algo%20tan%20sencillo,%2C%20interacci%C3%B3n%20social%2C%20entre%20otros.>
- economia, S. d. (14 de Septiembre de 2020). *gob.mx*. Obtenido de <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la-inversion-extranjera-directa>
- económico, D. p. (16 de marzo de 2020). Teletrabajo con protección legal.
- Estrategia y Negocios. (11 de diciembre de 2019). *Negocios, Estrategia y*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular%C3%A1-el-teletrabajo>
- Forbes, C. (01 de Agosto de 2020). *forbescentroamerica.com*. Obtenido de <https://forbescentroamerica.com/2020/08/01/economia-de-honduras-se-contrara-entre-7-y-8-de-su-pib-por-covid-19/>
- Global, G. (06 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/teletrabajo/que-es-el-teletrabajo/1/>
- Gutiérrez, D. M. (2012). Analisis del Entorno. En D. M. Gutiérrez, *Analisis del Entorno* (pág. 34). Madrid: Ediciones Diaz Santos . Obtenido de https://books.google.hn/books?id=LDStM0GQPkgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hirschhaut, J. M. (23 de Marzo de 2020). *actaodontologica.com*. Obtenido de <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>
- Holanews. (1 de agosto de 2020). *holanews.com*. Obtenido de <https://holanews.com/la-economia-de-honduras-se-contrara-entre-7-y-8-de-su-pib-por-la-covid-19/>
- Hondudiarario. (8 de abril de 2020). *ENTRA EN VIGENCIA LEY QUE PERMITE EL*

- TELETRABAJO Y COMERCIO ELECTRÓNICO EN HONDURAS*. Obtenido de <https://hondudiario.com/2020/04/08/entra-en-vigencia-ley-que-permite-el-teletrabajo-y-comercio-electronico-en-honduras/>
- IBERDROLA. (06 de Noviembre de 2020). *iberdrola.com*. Obtenido de <https://www.iberdrola.com/talento/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo>
- Joblers. (07 de Noviembre de 2020). *joblers.net*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- LaTribuna. (27 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.latribuna.hn/2020/07/27/aumenta-la-mora-en-el-sistema-financiero/>
- LYNAS, M. (26 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://allianceforscience.cornell.edu/blog/2020/05/covid-10-principales-teorias-de-conspiracion/>
- Maradiaga, J. (30 de 04 de 2020). *La Tribuna* . Obtenido de <https://www.latribuna.hn/>: <https://www.latribuna.hn/2020/04/30/por-la-implantacion-del-teletrabajo-en-nuestro-pais/>
- MARKLYNAS. (26 de Mayo de 2020). *allianceforscience.cornell.edu*. Obtenido de <https://allianceforscience.cornell.edu/blog/2020/05/covid-10-principales-teorias-de-conspiracion/>
- Martha, R. (s.f.). *Condiciones de la demanda* . Obtenido de Universidad de los Andes : <https://cec.uniandes.edu.co/index.php/condiciones>
- MBA, T. P. (16 de Marzo de 2020). *thepowermba.com*. Obtenido de <https://thepowermba.com/es/business/guia-del-teletrabajo/>
- Melara, G. (05 de 05 de 2020). *estrategiaynegocios.net*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/coronavirus/honduras/1379999-442/un-70-de-las-empresas-hondure%C3%B1as-paralizadas-por-covid-19>
- Messenger, J. (15 de mayo de 2020). *Organizacion internacional del trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- OBS. (15 de Diciembre de 2020). *OBS Business School*. Obtenido de <https://obsbusiness.school/int/blog-investigacion/direccion-general/diamante-de-porter-componentes-usos-y-beneficios>
- OIT. (16 de Junio de 2020). *Organizacion Internacional de Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_747014/lang--es/index.htm
- OMS. (15 de Mayo de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=CjwKCAiAr6-ABhAfEiwADO4sfcHrFkBydYCr-9bmtcF6WK7I5ICar4On1mvA-dbw9MRLXaB-It7dBoCbAAQAvD_BwE
- ONU. (20 de Mayo de 2020). Obtenido de https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/20200528_PRH_HONDURAS%20COVID-19%20ESP.pdf
- ONU. (16 de Junio de 2020). *www.un.org*. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/situacion-y-perspectivas-de-la-economia-mundial-2020-resumen-ejecutivo/>
- Oseres, M. (28 de Junio de 2017). *searchdatacenter.techtarget.com*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/consejo/Conceptos-basicos-de-administracion-de-recursos-empresariales>
- PNUD. (26 de octubre de 2020). *undp.org*. Obtenido de <https://www.hn.undp.org/content/honduras/es/home/coronavirus.html>
- Prensa, L. (11 de 12 de 2019). Obtenido de Estrategia y Negocios: <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una->

- nueva-ley-regular% C3%A1-el-teletrabajo
- Prensa, L. (11 de 12 de 2019). Obtenido de Estrategia y Negocios : <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/1333949-330/honduras-una-nueva-ley-regular% C3%A1-el-teletrabajo>
- PTP. (30 de Marzo de 2020). *ptp.pe*. Obtenido de <https://ptp.pe/que-sectores-son-los-mas-afectados-por-la-cuarentena-mapa-de-calor-sectorial/>
- RamirezCalderon, J. A. (24 de Julio de 2020). *Presencia Universitaria*. Obtenido de <https://presencia.unah.edu.hn/noticias/nuevo-articulo-166/>
- Rodríguez, E. J. (12 de Mayo de 2020). *Presencia Universitaria*. Obtenido de <https://presencia.unah.edu.hn/noticias/turismo-comercio-y-agricultura-los-tres-rubros-mas-afectados-por-la-covid-19-indica-estudio-de-la-unah/>
- Rodriguez, L. (19 de Octubre de 2020). *El Heraldo*. Obtenido de <https://www.elheraldo.hn/economia/1416422-466/en-2020-sector-tecnolog% C3%ADa-de-honduras-crecer% C3%A1-5>
- Ryder, G. (27 de Marzo de 2020). *ilo.org*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang--es/index.htm
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico : McGRAW-HILL . Obtenido de [file:///C:/Users/devora.romero/Documents/Libro%20Metodolog% C3%ADa%20de%200%20La%20Investigaci% C3%B3n%20\(%20Sexta%20Edici% C3%B3n\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/devora.romero/Documents/Libro%20Metodolog% C3%ADa%20de%200%20La%20Investigaci% C3%B3n%20(%20Sexta%20Edici% C3%B3n)%20(1).pdf)
- TI, C. (17 de Agosto de 2020). *itcomunicacion.com.mx*. Obtenido de <https://itcomunicacion.com.mx/la-pandemia-acelera-adopcion-de-tecnologia-en-empresas/>
- Toledo, M. e. (11 de Noviembre de 2020). *core.ac.uk*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- trabajo, S. d. (20 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://www.unah.edu.hn/dmsdocument/9978-protocolo-bioseguridad-sistema-financiero>
- Unitec. (14 de septiembre de 2020). *uv.unitec.edu*. Obtenido de <https://uv.unitec.edu/Plantillas/ADM407NegocioInternacional/Archivo/Informe%20CEPAL.pdf>