

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TELETRABAJO Y SU IMPACTO

EN EMPLEADOS DE LA EMPRESA PRIVADA DURANTE LA

PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL DISTRITO CENTRAL.

SUSTENTADO POR:

MARÍA JIMENA DE LOS ÁNGELES CASASOLA ALCERRO, 11411319

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEGUCIGALPA M.D.C

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2020

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVE REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

DINA ELIZABETH VENTURA DÍAZ

DIRECTORA ACADÉMICA CEUTEC

IRIS GABRIELA GONZALES ORTEGA

JEFE DE CARRERA

GIULIANA MARÍA BONILLA GUARNIERI

TEGUCIGALPA M.D.C

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2020

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TELETRABAJO Y SU IMPACTO
EN EMPLEADOS DE LA EMPRESA PRIVADA DURANTE LA
PANDEMIA DEL COVID19 EN EL DISTRITO CENTRAL.**

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

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ASESOR:

ALCIDA ESTIBALÍZ ZAVÁLA MEJÍA

TERNA EXAMINADORA:

JOSÉ TRÁNCITO MEJÍA ALVARENGA

JOSÉ ALBERTO ROMERO RIVERA

MARÍA DEL SOCORRO MALDONADO RODRÍGUEZ

TEGUCIGALPA M.D.C

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2020

DEDICATORIA

A mí hijo, quien es mi motor y pilar en la vida. A mis padres, por su incondicional apoyo a lo largo de toda mi vida y alentarme siempre a seguir adelante, sin duda alguna sin el esfuerzo y dedicación de ustedes este logro no sería posible. A mis hermanos, por aconsejarme e impulsarme en todo momento, este logro es más suyo que mío.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, mi creador, a quien agradezco infinitamente por su misericordia y guía para poder culminar esta etapa de mi vida.

A mi hijo, por enseñarme el amor incondicional y ser mi motivo para luchar diariamente, por los momentos sacrificados en familia que requirió el cumplimiento de este logro, por ser la fuente de mi esfuerzo y enseñarme que los tiempos de Dios son perfectos.

A mi familia, mi ejemplo a seguir. A mis padres, quienes no escatimaron en ningún esfuerzo, por ser ese ejemplo de perseverancia y me brindaron su apoyo incondicional en todo momento, a mi padre por ser ese ejemplo dedicación, constancia y carácter, a mi madre por ser mi amiga en todo momento, por alentarme a conseguir todo lo que me propongo y creer en mí aún cuando yo no lo hice, a mis hermanos por siempre estar presente en mi vida y aconsejarme en todo momento, este mi logro, es mas de ustedes que mío.

También a cada una de las personas que fueron parte de este proceso y demostraron su cariño y celebran este logro conmigo.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de tesis pretende dar a conocer la modalidad del teletrabajo, orígenes, características y su evolución alrededor de los años. Esta investigación se ha desarrollado alrededor de la emergencia sanitaria desatada por la pandemia del Covid-19 en el Distrito Central y la necesaria implementación del teletrabajo como medida operativa adoptada por varias empresas, con el fin de hacer frente a las restricciones impuestas por el Gobierno de la República para reducir el contagio del virus.

El propósito es dar orientación acerca del teletrabajo, identificando, las ventajas y desventajas, retos y dificultades de esta modalidad de trabajo para las empresas y los colaboradores de las mismas, así como la percepción de los empleados hacia esta nueva metodología.

Palabras claves

Tecnologías de la información y comunicación (Tics), percepción de los trabajadores, comunicación, costos, administración de recursos.

ABSTRACT

This thesis project aims to publicize the teleworking modality, origins, characteristics and its evolution over the years. This investigation has been developed around the health emergency unleashed by the Covid-19 pandemic in the Central District and the necessary implementation of telework as an operational measure adopted by several companies, in order to face the restrictions imposed by the Government of the Republic to reduce the spread of the virus.

The purpose is to give guidance on telework, identifying the advantages and disadvantages, challenges and difficulties of this type of work for companies and their collaborators, as well as the perception of employees towards this new methodology.

Keywords

Information and Communication Technologies (ICTs), workers' perception, communication, costs, resource management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
2.1 Antecedentes Del Problema	4
2.2 Enunciado del problema	8
2.3 Formulación del problema	10
2.4 Preguntas de investigación	10
2.5 Variables de Investigación	10
2.5.1 Variable Dependiente.....	10
2.5.2 Variables independientes	10
2.6 Justificación	12
2.6.1 Justificación Teórica	12
2.6.2 Justificación Práctica	12
2.6.3 Justificación Metodológica	13
2.6.4 Justificación Económica	13
2.6.5 Justificación Social	13
2.7 Delimitación de la Investigación	13
CAPÍTULO III. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	14
3.1 Objetivo general.....	14
3.2 Objetivos específico.....	14
CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO	15
Plantilla de Depuración de Marco Teórico.....	15
4.1 Teletrabajo.....	16
4.1.1 Ventajas y desventajas del teletrabajo para las empresas	18
4.1.1.1 Ventajas.....	18
4.1.1.2 Desventajas	18
4.1.2 Ventajas y desventajas del teletrabajo para los empleados.....	18
4.1.3 Condiciones del teletrabajo.....	19
4.1.4 Teletrabajo en el mundo.....	19
4.1.5 Teletrabajo en América Latina y el Caribe	20
4.1.6 Regulación del teletrabajo en América Latina.....	24
4.1.7 Teletrabajo en Honduras	24
4.1.8 Pandemia del Covid-19 y el teletrabajo	25
4.1.9 Pandemia del Covid-19 y el teletrabajo en Honduras.....	27
4.2 Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics)	30
4.2.1 Línea del Tiempo de la evolución de las Tics.....	31
4.2.2 Tics en Honduras	35
4.2.3 Primera mitad del siglo XX	35
4.2.4 Telefonía celular	36
4.2.5 La radio	37
4.2.6 La televisión.....	37
4.2.7 El internet.....	37
4.2.8 Primera década del siglo XXI.....	38
4.2.9 Telefonía celular	38
4.2.10 Descentralización de los medios de comunicación.....	38
4.2.11 Internet antes del golpe de Estado	39
4.2.12 Las TIC durante y después del golpe de Estado	39
4.2.13 El internet.....	40

4.2.14	Las TIC después del golpe de Estado	40
4.2.15	Teléfonos celulares pos golpe de Estado	41
4.2.16	Aumento del control estatal sobre la radio y televisión.....	41
4.2.17	Internet, redes sociales y correo electrónico	41
4.2.18	Tics actualmente en Honduras	42
4.2.19	Tics para tele trabajar.....	43
4.3	Percepción de los trabajadores	44
4.3.1	Percepción y clima organizacional	44
4.3.2	Percepción frente al Covid-19	45
4.3.3	Percepción de los empleados hacia el teletrabajo	45
4.4	Comunicación	46
4.4.1	Elementos que componen la comunicación	47
4.4.2	Medios de comunicación	47
4.4.3	Importancia de la comunicación dentro de la empresa.....	47
4.4.4	Comunicación en el teletrabajo.....	48
4.4.5	Comunicación en teletrabajo en tiempos de Covid-19	48
4.5	Costos	49
4.5.1	Importancia de los costos en la empresa.....	49
4.5.2	Costos y teletrabajo.....	50
4.6	Administración de recursos	50
4.6.1	Tipos de recurso en la organización.....	50
4.6.2	Administración del recurso humano	51
4.6.3	Administración de los recursos materiales	51
4.6.4	Administración de recursos financieros.....	51
4.6.5	Administración de recursos intangibles	51
4.6.6	Disponibilidad de equipo necesario	51
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA		53
5.1	Enfoque y métodos	53
5.1.1	Enfoque	53
5.1.2	Método	53
5.1.3	Estudio	54
5.1.4	Diseño	54
5.2	Población y muestra.....	54
5.3	Unidad de Análisis y Respuesta.....	55
5.4	Técnica e instrumentos	56
5.5	Fuentes de Información.....	57
5.6	Cronología de Trabajo	58
5.7	Operalización de las Variables.....	59
CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y ANALISIS		60
6.1	Resultados y Análisis de las encuestas	60
6.1.1	Gráficos	60
6.1.1.1	Pregunta 1. Sexo	60
6.1.1.2	Pregunta 2. Edad	61
6.1.1.3	Pregunta 3. Tipo de empresa para la cual labora	62
6.1.1.4	Pregunta 4. ¿Cuál es el rubro de la empresa para la cual labora?.....	63
6.1.1.5	Pregunta 5. ¿La empresa para la cual labora implementa el teletrabajo (trabajo remoto desde cualquier lugar distinto a las instalaciones de la empresa a través de Internet)? Si su respuesta es "NO" fin de la encuesta.....	64

6.1.1.6	Pregunta 6. ¿La empresa para la cual labora implementaba el teletrabajo antes de la pandemia del Covid-19?.....	65
6.1.1.7	Pregunta 7. ¿Cuánto tiempo tardó la empresa en incorporar el teletrabajo como alternativa operativa durante la pandemia? (Desde el confinamiento).....	66
6.1.1.8	Pregunta 8. ¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para usted? Puede seleccionar más de una opción.....	67
6.1.1.9	Pregunta 9. ¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para usted? Puede seleccionar más de una opción.....	68
6.1.1.10	Pregunta 10. ¿Cuenta usted con los recursos y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de manera remota?	69
6.1.1.11	Pregunta 11. ¿De los siguientes recursos necesarios para realizar el teletrabajo, marque aquellos que le hacen falta para tener un mejor desempeño. Puede seleccionar más de una opción.....	70
6.1.1.12	Pregunta 12. ¿La empresa para la cual labora usted, le proveyó todos los recursos necesarios y el equipo para poder desarrollar el teletrabajo?	71
6.1.1.13	Pregunta 13. ¿Considera usted que el teletrabajo beneficia al empleado? ..	72
6.1.1.14	Pregunta 14. ¿Considera usted que el teletrabajo beneficia a la empresa? ..	73
6.1.1.15	Pregunta 15. ¿Qué beneficios considera que tiene el teletrabajo para las empresas? Puede seleccionar más de una opción.	74
6.1.1.16	Pregunta 16. ¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para las empresas? Puede seleccionar más de una opción.	75
6.1.1.17	Pregunta 17. ¿Se siente motivado al realizar teletrabajo?.....	76
6.1.1.18	Pregunta 18. ¿Estaría usted de acuerdo con que el teletrabajo sea una medida permanente en la empresa para la cual labora?.....	77
6.1.1.19	Pregunta 19. ¿Estaría dispuesto a capacitarse para poder realizar un teletrabajo efectivo, eficiente y con calidad para la empresa?.....	78
6.1.1.20	Pregunta 20. ¿Qué tan satisfecho está con los ajustes que realizó su empresa para implementar el teletrabajo?.....	79
6.1.1.21	Pregunta 21. ¿Cuáles son sus mayores retos al trabajar desde casa? Puede seleccionar más de una opción.....	80
6.1.2	Cruce de variables.....	81
6.1.2.1	Rubro de la empresa – Implementaba el teletrabajo antes de la pandemia	81
6.1.2.2	Rubro de la empresa – Implementa el teletrabajo actualmente	82
6.1.2.3	Cuenta la persona con los recursos – La empresa proveyó los recursos	83
6.1.2.4	Rubro de la empresa – La empresa proveyó los recursos y equipo	84
6.1.2.5	Motivación de los empleados con el teletrabajo - Rubro de la empresa.....	85
6.1.3	Entrevista en Profundidad	86
6.1.3.1	Empresario 1	86
6.1.3.2	Empresario 2	87
6.1.3.3	Empresario 3	88
6.1.3.4	Empresario 4	89
6.1.3.5	Empresario 5	90
6.1.3.6	Empresario 6	91
6.1.4	Hallazgos de las entrevistas en profundidad	92
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES		95
CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES.....		97
CAPÍTULO IX. APLICABILIDAD DEL PROYECTO.....		Error! Bookmark not defined.
2.1	Introducción	Error! Bookmark not defined.
2.2	Plan.....	Error! Bookmark not defined.

X. BIBLIOGRAFÍA.....	99
XI. ANEXOS	106
Anexo 1.....	106
Encuesta	106
Datos Generales.....	106
Anexo 2.....	111
Guía del moderador.....	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	7
Tabla 4.1	15
Tabla 4.2	23
Tabla 4.3	29
Tabla 4.4	37
Tabla 4.5	39
Tabla 5.1	59
Tabla 6.2	86
Tabla 6.3	87
Tabla 6.4	88
Tabla 6.5	89
Tabla 6.6	90
Tabla 6.7	91
Tabla 9.1	Error! Bookmark not defined.

INDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Variables de Estudio.....	12
Figura 4.1 Países donde el teletrabajo se encuentra regulado.....	24
Figura 5.1 Cronología de Trabajo.....	58

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 Porcentaje de Teletrabajo en Europa	20
Gráfico 4.2 Penetración de Banda Ancha fija y móvil, año 2015.....	22
Gráfico 4.3 Medidas adoptadas por las empresas frente al Covid-19.....	28
Gráfico 4.4 Medidas a tomar por las empresas frente al Covid-19	29
Gráfico 4.5 Penetración de Tics para el 2008	38
Gráfico 4.6 Hogares con acceso a Tics.....	42
Gráfico 4.7 Población que tiene acceso a internet por razón de uso.....	43
Gráfico 6.1 Sexo de los encuestados.....	60

Gráfico 6.2 Edad de los encuestados	61
Gráfico 6.3 Tipo de empresa para la cual trabaja	62
Gráfico 6.4 Implementación del teletrabajo por parte de la empresa	64
Gráfico 6.5 Rubro de la empresa	63
Gráfico 6.6 Implementación del teletrabajo a raíz de la pandemia.....	65
Gráfico 6.7 Tiempo transcurrido para implementar el teletrabajo a raíz de la pandemia.....	66
Gráfico 6.8 Ventajas del teletrabajo para el empleado	67
Gráfico 6.9 Desventajas del teletrabajo para el empleado.....	68
Gráfico 6.10 Retos de trabajar remotamente	80
Gráfico 6.11 Recursos y equipo necesario.....	69
Gráfico 6.12 Recursos y equipo proveído por la empresa.....	71
Gráfico 6.13 Recursos que se carece para el desarrollo del teletrabajo.....	70
Gráfico 6.14 Beneficio del teletrabajo para el empleado.....	72
Gráfico 6.15 Beneficio del teletrabajo para la empresa.....	73
Gráfico 6.16 Detalle de beneficios del teletrabajo para la empresa.....	74
Gráfico 6.17 Detalle de desventajas del teletrabajo para la empresa.....	75
Gráfico 6.18 Motivación por realizar teletrabajo.....	76
Gráfico 6.19 Satisfacción del empleado hacia la empresa para la implementación del teletrabajo.....	79
Gráfico 6.20 Teletrabajo como medida permanente.....	77
Gráfico 6.21 Disposición a capacitarse sobre teletrabajo	78
Gráfico 6.22 Rubro de la empresa - Implementación del teletrabajo antes de la pandemia....	81
Gráfico 6.23 Rubro de la empresa - Implementación de teletrabajo actualmente.....	82
Gráfico 6.24 Cuenta con los recursos - La empresa proveyó los recursos y equipo	83
Gráfico 6.25 Rubro de la empresa - La empresa proveyó los recursos y equipo	84
Gráfico 6.26 Motivación del empleado - Rubro de la empresa	85

GLOSARIO

- **Teletrabajo:** Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.

(Real Academia Española, 2020)

- **Globalización:** Proceso por el que las economías y mercados, con el desarrollo de las tecnologías de la comunicación, adquieren una dimensión mundial, de modo que dependen cada vez más de los mercados externos y menos de la acción reguladora de los gobiernos. Es la difusión mundial de modos, valores o tendencias que fomentan la uniformidad de gustos y costumbres.

(Real Academia Española, 2020)

- **Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los de una localidad o región.

(Real Academia Española, 2020)

- **Organización Internacional del Trabajo (OIT):** Única agencia 'tripartita' de la ONU, la OIT reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.

(ILO ORG, 2020)

- **Coronavirus o Covid-19:** Los coronavirus son un grupo de virus comunes, se llaman así por sus puntas en forma de corona en la superficie del virus. Algunos coronavirus solo afectan a los animales, pero otros también pueden afectar a los humanos, la mayoría de las personas se infectan con estos virus en algún momento de su vida. Generalmente causan infecciones leves a moderadas en las vías respiratorias superiores, como el resfriado común, pero también pueden causar enfermedades más graves, como bronquitis y neumonía.
Existen varios tipos diferentes de coronavirus humanos, incluyendo el nuevo coronavirus 2019 (2019-nCoV), el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo grave (SARS).

(Biblioteca Virtual de Salud, 2020)

- **Organización Mundial de la Salud (OMS):** La OMS es la autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas. Es la

organización responsable de desempeñar una función de liderazgo en los asuntos sanitarios mundiales, configurar la agenda de las investigaciones en salud, establecer normas, articular opciones de política basadas en la evidencia, prestar apoyo técnico a los países y vigilar las tendencias sanitarias mundiales.

(Naciones Unidas, 2020)

- **Estado de Emergencia:** El Estado de emergencia es un régimen de excepción. Este concepto hace referencia a aquellas “competencias de crisis” que la Constitución otorga al Estado con el carácter de extraordinarias, a efectos de que pueda afrontar hechos, sucesos o acontecimientos que, por su naturaleza ponen en peligro el normal funcionamiento de los poderes públicos o amenazan la continuidad de las instituciones estatales y los principios básicos de convivencia dentro de una comunidad política.

(LP, 2020)

- **Presidente en Consejo de Ministros:** Son Decretos Ejecutivos emitidos por el Presidente en Consejo de Ministros.

(Libertad Digital, 2019)

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Aunque el teletrabajo aún no se define de manera concreta, se puede catalogar como la diversidad de la modalidad laboral, trabajo móvil, trabajo efectuado desde cualquier lugar distinto de los locales del empleador o bien el trabajo efectuado desde oficinas compartidas con fines comunes.

(Sanchez, 2010)

No existe una definición única sobre el teletrabajo, pero la mayoría de las mismas coinciden en dos aspectos fundamentales, se puede ampliar que el teletrabajo son funciones desarrolladas de manera remota o fuera del establecimiento propio de la organización y para el buen desarrollo de la misma implica utilizar herramientas tecnológicas.

Las Tecnologías de la Información Computacional y el ingreso del Wi-Fi más recientemente, causaron un gran impacto en el aumento de esta modalidad laboral, el reto para ese entonces fue la capacitación de los colaboradores en temas tecnológicos para no disminuir la efectividad de los procesos.

En un mundo tan globalizado como en el que se está viviendo, el teletrabajo es cada vez más frecuente y aplicado ahora por la mayoría de empresas. Este modelo de trabajo trae una serie de beneficios que repercuten directamente a la organización y al empleado como tal.

Según un informe de la Universidad de Murcia, el apoyo brindado a los empleados con mayor flexibilidad laboral ayuda a que la organización tenga una productividad mayor, con más calidad y alcanzando los objetivos con más efectividad, reduciendo los costos de la empresa. El teletrabajo especializa a los empleados, sintiéndose más motivados y adecuando su vida laboral y familiar de mejor manera.

(Moreno, 2014)

Ante este nuevo escenario generado por la Pandemia del Coronavirus el teletrabajo se ha visto como una necesidad para muchas empresas, los trabajadores se han visto forzados a prestar sus servicios desde sus domicilios sirviendo esto como pilotaje para este nuevo modelo de trabajo que se puede desarrollar con grandes ventajas, reduciendo costos en infraestructura y favoreciendo la vida laboral y familiar de los empleados.

Aunque el teletrabajo trae consigo ventajas para los empleados y empleadores, es importante recalcar de igual forma que existen barreras que pueden tener un impacto negativo

al momento de implementarlo. La falta de confianza por parte de los líderes de las empresas suele ser un punto focal.

(Moreno, 2014)

El objetivo de este estudio es determinar cómo favorece e influencia el teletrabajo en las empresas privadas. delimitando de primera mano que es el teletrabajo, ventajas y desventajas, como la pandemia ayudo a la implementación del teletrabajo de forma oficial en la empresa privada, influencia en los trabajadores, nuevos pasos a seguir pos pandemia.

Mediante la captación de información correspondiente a la pandemia y el teletrabajo, esto permitirá esta información obtener una serie de conclusiones de importancia sobre el teletrabajo y la influencia del covid-19 en el mismo. Resaltando la importancia y ventajas que el teletrabajo ha brindado a la administración privada.

La presente investigación se encuentra dividida en IX capítulos, detallados a continuación:

Capítulo I

Se recopila información que ayuda a comprender el propósito de la investigación.

Capítulo II

Se define el planteamiento del problema de investigación en el cual se detallan los antecedentes, la formulación del problema y las preguntas de investigación. De igual manera se define la variable dependiente e independientes de estudio.

Capítulo III

Se define el objetivo general y los objetivos específicos a alcanzar en la investigación.

Capítulo IV

Presenta el marco teórico de la investigación, en el cual se detalla cada una de las variables de estudio y sus componentes.

Capítulo V

Se detalla la metodología a utilizar en la investigación, definiendo enfoque, método, estudio, diseño, la población hacia la cual va direccionada la investigación y de igual manera las técnicas e instrumentos a utilizar.

Capítulo VI

Se detallan los resultados y el análisis de la investigación, graficando cada una de las preguntas realizadas a la muestra, así mismo como la entrevista en profundidad aplicada a los expertos.

Capítulo VII

Presenta las conclusiones del proyecto de investigación.

Capítulo VIII

Se detallan las recomendaciones correspondientes a la investigación.

Capítulo XI

Se plantean estrategias específicas para aplicar a las diferentes variables de estudio que componen esta investigación, así mismo se plantean conclusiones y recomendaciones correspondientes a cada una de ellas.

Capítulo X

Se detalla la bibliografía correspondiente al proyecto de investigación.

Capítulo XI

Contiene los anexos de la investigación.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes Del Problema

El trabajo se ha desarrollado de la mano del hombre a lo largo de las distintas etapas evolutivas de la historia, mismo que según Engeles en 1876 afirmó que “el trabajo creo al hombre y este lo dignifica”. Es importante resaltar que la actividad que se denomina como trabajo se encuentra en la búsqueda permanente por tener mejores condiciones de vida.

El trabajo ha evolucionado desde la caza y pesca en épocas antiguas hasta modernas y sofisticadas formas de trabajo actual, que están bien ligadas a la tecnología, dando como resultado, desde décadas atrás, el teletrabajo; vinculado a un futuro moderno lleno de avances y cambios.

(Ardila, 2015)

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el teletrabajo es un trabajo realizado a distancia efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora. De manera documentada, las ideas del teletrabajo se dieron a través de una crisis petrolera suscitada en el año de 1970. El aumento del precio de los carburantes y sus derivados, aumentaron todos los costos operativos de los colaboradores por motivos de traslado hasta los puntos de dichas empresas.

(Trabajo O. I., 2020)

En este sentido, gerentes de las distintas empresas dedicadas a la extracción del petróleo, optaron por generar un centro de operaciones y la activación del teletrabajo para ubicar a sus colaboradores en un lugar más accesible, su activación concluyó en la solución inmediata de la problemática.

A partir de los 80, con la llegada de la computadora se comenzó a utilizar el conjunto de protocolos identificados como Protocolo de Control de Transmisión denominado por sus siglas en inglés como (TCP) y el Protocolo de Internet denominado por sus siglas en inglés como (IP), mismos que son la base de internet, sirve esto para enlazar computadoras que utilizan distintos sistemas operativos.

(EcuRed, 2020)

A finales de esta misma década Tim Berners Lee y los Protocolos de Transferencia de Hipertextos denominado por sus siglas en inglés (HTTP), dio paso a la primera web que un año después sirvió para que naciera de forma cerrada el internet brindado un impulso a las distintas empresas que comenzaron a implementarlo.

(Barcelona, 2013)

Posteriormente en los años 90 con la aparición del internet y el acceso de todos los usuarios a distinta información se crearon las primeras oficinas virtuales que otorgaron mayor productividad en los empleados, más calidad, se consiguieron los objetivos de la empresa con más efectividad, reduciendo el estrés y con mayor motivación para los empleados.

Con el paso del tiempo la creciente globalización de la economía experimenta cambios rápidos, derivados de la evolución tecnológica y su incursión en los trabajos actuales, los cuales permiten generar mayor competitividad, sin embargo, una variable importante de esta nueva modalidad siempre serán las políticas de cada país.

De acuerdo a investigaciones, tendencias y estadísticos realizados sobre el teletrabajo por parte de la Universidad Militar de Nueva Granada se pueden destacar ciertas características relevantes mundialmente sobre el teletrabajo para el 2015 un 37.2% de la población mundial estaría trabajando a distancia siendo los países con mayor teletrabajadores China e India.

De igual manera se puede verificar un aumento en Estados Unidos y Europa en cuanto al teletrabajo, siendo este limitado en algunos países por parte de las empresas, mayormente utilizado el teletrabajo en las empresas relacionadas a la tecnología de la información y comunicación. En países sudamericanos se permite el teletrabajo durante ciertas jornadas.

(Ardila, 2015)

El teletrabajo ha recobrado un auge debido al surgimiento de la pandemia del Covid-19, virus que se originó en Wuhan, China registrando el primer caso en fecha 17 de noviembre de 2019 y a partir de ahí la propagación de persona en persona del virus ha originado una pandemia que ha infectado casi todo el mundo. Según fuentes de información de China, aseveraban que la enfermedad era transmitida por murciélagos y que el brote tuvo comienzos en un mercado de la ciudad de Wuhan.

El SARS-CoV-2 mayormente conocido como Covid-19, se propaga de persona en persona, a través de la expulsión de gotas de saliva que contienen el virus que entran por la boca o nariz atacando a alguien sano y causando una infección. Siendo la forma de propagación más común la del contacto cercano con las personas infectadas o superficies contaminadas.

Es importante mencionar que la enfermedad es más contagiosa cuando los síntomas están en apogeo, sin embargo, es posible que alguien asintomático propague de igual forma el virus, siendo también posible que las gotas de saliva que contienen el virus caigan en

superficies u objetos y a través de la manipulación de los mismos se propague el virus, infectando si la persona se toca nariz, boca u ojos.

A pesar que los casos de Covid-19 no suelen ser graves pueden causar síntomas que se vuelven graves y causar muerte en algunos casos, el mayor riesgo de enfermedad grave lo tienen los adultos mayores, personas con problemas de salud crónicos. Es por ello que la prevención es vital para evitar afectar la salud de la población en riesgo.

Aunque la mayoría de virus se pueden prevenir mediante vacunas antivirales, por el corto tiempo en el que se desarrolló este nuevo virus y la propagación a nivel mundial, se necesita de tiempo para desarrollar una vacuna efectiva y segura. Por lo cual la vacuna está prevista para mediano plazo, siendo la principal recomendación evitando el contacto con personas con Covid-19 y lavado de manos regularmente.

Como medida de prevención los gobiernos, entes públicos y organizaciones a nivel mundial están tomando medidas para evitar la propagación del Covid-19, siendo la principal medida el confinamiento y concientización sobre medidas de higiene necesarias para detener la propagación del virus y el uso de mascarilla.

(Kandola & Goodwin, 2020)

Debido a la situación y las medidas de distanciamiento social impuestas por el Gobierno de la Republica, la falta del funcionamiento del transporte público, tanto como el cierre de gasolineras y centros de abastecimientos, esto ha obligado a las empresas a recurrir al teletrabajo para poder continuar con sus operaciones, así como seguir percibiendo ganancias y evitar el cierre de las empresas.

De igual forma es importante destacar que con la reapertura inteligente impuesta en fases y por sectores con estrictas medidas impuestas por el gobierno, el teletrabajo seguirá siendo el mejor aliado de los empresarios hondureños y a nivel mundial para poder seguir operando dentro de cualquier rubro, poniendo a disposición de todos bienes y servicios, así como ejecutar las tareas del trabajo diario.

Ante la problemática que enfrenta el país y el mundo en general, derivado por la pandemia del Covid-19, la implementación del teletrabajo puede representar beneficios importantes principalmente salvaguardar la vida de todos los colaboradores lo cual en este momento de emergencia mundial es lo primordial. El teletrabajo viene a brindar una medida de flexibilidad en la gestión y organización del trabajo.

A pesar de los avances tecnológicos, América Latina es una región que no ha logrado alcanzar uniformemente el consenso en el tema. Según indicadores del teletrabajo y su

implementación los porcentajes son bastante bajos en comparación con el resto del mundo, manteniéndose en América Latina por debajo de un 15% de los empleados bajo esta modalidad.

(Club de Investigación Tecnológica San José, 2013)

Tabla 2.1

Ventajas y Desventajas del Teletrabajo

Ventajas y Desventajas del Teletrabajo	
Empleados	
Ventajas	Desventajas
Mayor independencia	Menos interacción laboral
Incremento en la eficiencia	Riesgo de pérdida de identidad con la empresa
Flexibilidad de tiempo	Imposibilidad de separar el tiempo de trabajo y de ocio
Balance entre el trabajo y tiempo libre	
Reducción de gastos	
Empresa	
Ventajas	Desventajas
Aumento de la productividad	Pérdida del sentido de la pertenencia
Reducción de costos fijos	Dificultad de supervisión y control
Menor control de horario	
Mayor atracción de talento	

Fuente: (Club de Investigación Tecnológica San José, 2013)

Las empresas que han invertido en infraestructura de teletrabajo durante esta emergencia mundial del Covid-19 se encuentran en una posición única frente a la competencia, les es más sencillo abordar riesgos y desafíos sin tener pérdidas. Esta pandemia ha sido uno de los más grandes experimentos para el teletrabajo a nivel mundial y para poder ver el beneficio del mismo.

El teletrabajo ha ganado popularidad en los últimos años que la innovación tecnológica ha tenido mucho auge, y según pronósticos en 10 años, más del 50% de las empresas a nivel mundial estarán contando con esta modalidad de trabajo de forma permanente en sus empresas y con contrataciones directas para realizar teletrabajo con plataformas adecuadas.

Según Forbes los trabajadores no solo buscan paquetes salariales atractivos, sino un conjunto que implique conciliación laboral, persona y obtención de horarios y condiciones flexibles, y según un estudio realizado en Estado Unidos, un 74% de 880 empleados están dispuestos a renunciar a su trabajo para tele trabajar y poder tener un balance entre su vida personal y laboral.

Los empleados justifican que se sienten más productivos trabajando desde la comodidad de su casa, tienen menos distracciones que en el trabajo presencial y que pueden gestionar mejor sus cargas de trabajo. Según los mismos empleados de las empresas cuando trabajan de forma presencial pasan de 30 a 60 minutos diarios conversando con compañeros sobre temas no relacionados al trabajo.

Un estudio de la Universidad de Stanford concluyó que el teletrabajo aumenta el rendimiento en más de un 13% y que el 85% de las empresas dicen que la productividad aumenta como resultado de la flexibilidad en el trabajo, el bienestar y la satisfacción laboral aumenta, los empleados concilian lo laboral y personal de mejor forma.

(Daly, 2020)

2.2 Enunciado del problema

El derecho al trabajo se encuentra constitucionalmente reconocido en Honduras, en el Capítulo V, Artículo 127 en el cual textualmente menciona “Toda persona tiene derecho al trabajo, a escoger libremente su ocupación y a renunciar a ella, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo”.

(Constitución de la República, 1982)

Es un hecho indiscutible la evolución constante, la necesidad del hombre de adaptarse a los cambios, brindando un punto de partida para poderse beneficiar de lo que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ofrecen, adecuándose de manera eficaz y garantizando nuestras realidades con amplios beneficios para las organizaciones y los empleados.

Aunque existe una diferencia entre las aplicaciones de estas tecnologías en la empresa privada y pública, una tercera variable ha venido a afectar los mecanismos de producción y organización para el buen funcionamiento ejecutivo de las tareas, así como su rendimiento. De igual manera impulsando a la administración pública a innovarse y hacer uso de tecnologías de vanguardia.

Y es que, para diciembre del año 2019, la humanidad comenzaba con el sometimiento de una pandemia global.

Los coronavirus son un grupo de virus que pueden causar enfermedades en animales y humanos, siendo el Covid-19 una nueva cepa que se comenzaron a propagar en diciembre de 2019, todavía no estando claro cómo se propagó el virus a los humanos rastreando los primeros casos en Wuhan, China y propagándose mundialmente en cuestión de días.

En la actualidad más de 6 millones de personas han resultado contagiadas por el virus y más de 350 mil personas han fallecido a causa del mismo. El 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud (OMS), caracteriza el Covid-19 como una pandemia por la alarmante propagación de la enfermedad.

Los primeros casos de la pandemia en Honduras se confirmaron desde el 11 de marzo, siendo los primeros pacientes positivos, personas provenientes de países europeos. A la fecha se han confirmado más de 6,000 casos positivos, siendo la capital industrial del país la más afectada y la capital en segunda posición con casos registrados.

Las autoridades gubernamentales determinaron declarar Estado de emergencia nacional a raíz de la pandemia, según decreto ejecutivo PCM-005-2020 de fecha 10 de febrero en el cual se establece toque de queda que se ha ido ampliando desde el mes de marzo, se ha establecido una calendarización que regula la circulación de ciudadanos para el abastecimiento de alimentos y medicamentos.

A raíz de esta emergencia se han destinado distintos programas con el objetivo de proveer de alimentos y equipo de prevención, así como medicamentos a la ciudadanía en general. Así como se han implementado distintos medios de trabajo para poder seguir sirviendo a la ciudadanía a través de la administración pública.

Debido a la pandemia y el desarrollo de la misma en el país, la subsistencia de la economía y el teletrabajo vienen a ser una necesidad bilateral entre el contratado y el patrono.
(OPS/OMS, 2020)

A pesar de que la mayoría de comercios han tenido que cerrar operaciones por las distintas medidas tomadas por el Estado. Esta pandemia ha impuesto esta forma de trabajo a tiempo completo para muchos trabajadores, según la Organización Internacional del Trabajo, trabajar de manera remota no es adecuado para todo tipo de puestos sin embargo si se aplica correctamente puede ser el componente necesario para combatir el COVID-19.

(Trabajo O. I., 2020)

2.3 Formulación del problema

La carencia de información sobre el teletrabajo que están realizando los empleados de la empresa privada del Municipio del Distrito Central en el país, así como el desconocimiento de los beneficios, ventajas y desventajas del mismo y el impacto que el teletrabajo ha generado en la vida de los colaboradores es la principal razón para el desarrollo de esta investigación.

2.4 Preguntas de investigación

- ¿Cómo se ha desarrollado la gestión administrativa del teletrabajo en las empresas privadas?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo según la experiencia propia de los empleados?
- ¿Cómo ha influido el COVID-19 en el aumento del teletrabajo como medida optativa ante la crisis?
- ¿Cuáles son los requerimientos de los trabajadores de una organización para realizar el teletrabajo?
- ¿Puede el teletrabajo disminuir los costos de operación y aumentar la motivación del personal?
- ¿Cuáles son las guías de implementación que deben seguirse para que funcione adecuadamente el teletrabajo?

2.5 Variables de Investigación

2.5.1 Variable Dependiente

- **Teletrabajo:** una forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación. Es un trabajo a distancia efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora.

(Organización Internacional del Trabajo, 2020)

2.5.2 Variables independientes

- **Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics):** son el conjunto de recursos necesarios para tratar información a través de ordenadores y dispositivos electrónicos, aplicaciones informáticas y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla. Son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes

códigos, haciendo referencia a las teorías, herramientas y técnicas utilizadas en el tratamiento y transmisión de la información.

(Gorrín, 2020)

- **Percepción de los trabajadores:** la percepción es un proceso mediante el cual una persona analiza la información que recibe del exterior. Al recibir y analizar esa información nueva intervienen los datos almacenados en la memoria; y mediante la incorporación de los nuevos datos se crea una imagen creada de la realidad. A esa imagen se añade la elaboración de juicios que la persona efectúa a través de la nueva información recibida.

(Universidad Interamericana para el Desarrollo, 2018)

- **Comunicación:** acción y efecto de comunicar o comunicarse. Se entiende por comunicación la relación existente entre el emisor y un receptor, que se transmiten señales a través de un código común.

(Real Academia Española, 2020)

- **Administración de recursos:** toda organización tiene como objetivo gestionar adecuadamente ciertos medios o recursos con el fin de alcanzar los objetivos, esto consiste en el manejo eficiente de recursos, que pueden ser tanto tangibles como intangibles. El objetivo de la administración de recursos es que éstos permitan la satisfacción de los intereses.

(Perez Porto & Merino, 2013)

- **Costos:** es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. El costo de un producto está formado por el precio de la materia prima, el precio de la mano de obra directa empleada en su producción, el precio de la mano de obra indirecta empleada para el funcionamiento de la empresa y el costo de amortización de la maquinaria y de los edificios.

(Oporto, 2005)



Figura 2.1 Variables de Estudio

Fuente: María Jimena Casasola, 2020

2.6 Justificación

2.6.1 Justificación Teórica

Uno de los propósitos del desarrollo de esta investigación es aportar los conocimientos existentes sobre el teletrabajo y como la pandemia del Covid-19, con los requerimientos actuales, debido al distanciamiento social y la necesidad de tener una estabilidad económica y social dentro del país, orilló a la empresa privada a implementarlo para continuar con sus operaciones.

2.6.2 Justificación Práctica

La presente investigación tiene una justificación práctica ya que busca aplicar las teorías del teletrabajo como una herramienta que les permite a las empresas seguir operando durante la pandemia y reducir el contagio del virus entre los colaboradores de la organización.

2.6.3 Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos propuestos, se deben aplicar técnicas de entrevistas a expertos y encuestas, para posteriormente procesarlas y conocer el impacto del teletrabajo, sus ventajas y desventajas, tanto para las empresas como para los colaboradores.

2.6.4 Justificación Económica

La presente investigación tiene una justificación económica ya que el Teletrabajo permite a las empresas continuar operando a pesar de las restricciones de movilidad, conservar el empleo de sus colaboradores y generar ingresos.

2.6.5 Justificación Social

Teniendo en cuenta una sociedad con nuevas necesidades y con la tecnología de vanguardia, se busca conocer el impacto que tiene el Teletrabajo en los colaboradores. De igual manera, conocer su percepción acerca de la conciliación de vida laboral y vida familiar que este tipo de trabajo a distancia puede proveer, asegurando niveles óptimos de productividad para las empresas y brindando mejores oportunidades a los empleados.

2.7 Delimitación de la Investigación

La presente investigación se llevará a cabo en el periodo comprendido entre los meses de abril a junio del año 2020, en el Municipio del Distrito Central, Departamento de Francisco Morazán, Honduras.

CAPÍTULO III. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1 Objetivo general

Analizar la implementación del teletrabajo en las empresas privadas y su impacto en los colaboradores en los meses comprendidos de abril a junio del 2020 durante la pandemia Covid-19.

3.2 Objetivos específicos

- Definir como la empresa privada ha implementado el teletrabajo como alternativa operativa durante la Pandemia del Covid-19.
- Identificar las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo para las empresas.
- Analizar la percepción que tienen los trabajadores sobre las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo.
- Evaluar la disponibilidad de recursos necesarios con los que cuentan los empleados para realizar el teletrabajo.
- Identificar el impacto económico en la estructura de costos de la aplicación del teletrabajo.
- Analizar el impacto del teletrabajo en la vida del colaborador desde la perspectiva propia del empleado.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

Plantilla de Depuración de Marco Teórico

Tabla 4.1

Plantilla de Depuración de Marco Teórico

MARCO TEORICO					
CAPITULO	SECCIÓN	TITULO DE LA SECCIÓN	OBJETIVOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN A RESPONDER EN EL CAPITULO	BIBLIOGRAFIA A UTILIZAR EN CADA CAPITULO
II	2.1	Teletrabajo	Analizar la gestión administrativa del teletrabajo en las empresas privadas y su impacto en los colaboradores durante la pandemia del Covid-19.	¿Cómo ha influido el Covid-19 en el aumento del teletrabajo como medida operativa ante la crisis? Y ¿Cómo se ha desarrollado la gestión administrativa del teletrabajo en las empresas privadas?	Instituto de Investigaciones Economicas y Sociales, UNAH / Global Workplace Analytics Organization
	2.2	Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)	Evaluar la disponibilidad de recursos necesarios con los que cuentan los empleados para realizar el teletrabajo.	¿Cuáles son los requerimientos de los trabajadores de una organización para realizar el teletrabajo?	Universidad Internacional de Valencia / Secretaria de Relaciones Exteriores
	2.3	Percepción de los trabajadores	Analizar la percepción que tienen los trabajadores sobre las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo.	¿Cuáles son las ventajas y desventajas del teletrabajo según la experiencia propia de los ems empleados?	Escuela Bancaria y Comercial / Nature Human Behavior
	2.4	Comunicación	Analizar la percepción que tienen los trabajadores sobre las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo., e Identificar las ventajas y desventajas de implementación del teletrabajo para las empresas.	¿Cuáles son las guías de implementación que deben seguirse para que funcione adecuadamente el teletrabajo?	Escuela de Organización Industrial / Forbes
	2.5	Costos	Identificar el impacto económico en la estructura de costos de la aplicación del teletrabajo.	¿Puede el teletrabajo disminuir los costos de operación y aumentar la motivación del personal?	Escuela de Organización Industrial / Universidad Fermin Toro
	2.6	Administración de recursos	Evaluar la disponibilidad de recursos necesarios con los que cuentan los empleados para realizar el teletrabajo.	¿Cuáles son los requerimientos de los trabajadores de una organización para realizar el teletrabajo?	Universidad de Navarra / COLEX / Marketing Directo

Fuente: María Jimena Casasola, 2020.

4.1 Teletrabajo

Según (Tamariz, 2019), el trabajo a lo largo de la historia ha sufrido transformaciones y esto se puede ver reflejado desde el predominio de las distintas actividades en cada uno de las distintas épocas. A raíz del pensamiento Marxista surge la idea que el trabajo está encaminado a satisfacer las necesidades físicas y espirituales de los seres humanos.

Siendo el trabajo en sus inicios una actividad denigrante y lejana a derechos, ahora paulatinamente es uno de los elementos más fuertes y poderosos vinculados cada vez más con el avance tecnológico, lo cual viene a ayudar a las actividades diarias y cotidianas en la vida tanto profesional como personal.

La presencia de la tecnología permite mayor comunicación, movilidad, administración de recursos, aumento de productividad, flexibilidad y hasta crear relaciones, todo esto induce a los profesionales a cambiar la forma de trabajar, llegando a facilitar laborar desde su hogar o sitios remotos sin ninguna dificultad.

La tecnología nace de las necesidades que se deben satisfacer, es una solución a problemas propuestos históricamente. La revolución de las nuevas tecnologías ha ocasionado un proceso dramático de progreso y acelerado desarrollo e innovación.

La conocida tercera revolución industrial conocida también como revolución digital comienza en la década de 1950 hasta 1970 con la adopción de las computadoras digitales. Esta revolución origina cambios aún más enormes que las anteriores, esto en la vida del hombre, la naturaleza y el mundo en general.

(Tamariz, 2019)

Según (Ibídem, 2016), gracias al avance tecnológico las barreras de la comunicación van desapareciendo, permitiéndonos un contacto más fluido entre empleador y empleado y también entre familias. Permitiendo esto hacer llamadas, videoconferencias, video llamadas y un sinfín de métodos de comunicación.

De acuerdo con (Havriluk, 2010), la tecnología obliga a implementar cambios organizacionales dentro de las empresas, acordes a la realidad que nos rodea y que vivimos. La globalización nos obliga a cambiar las formas de trabajar, haciéndolas cada vez más personal y propia.

(Martino, 2001), describe que etimológicamente teletrabajo viene de los vocablos “tero” lo que significa lejos y “tripa liare” trabajar. Por lo tanto, podemos definir esto como trabajo lejos de las oficinas tradicionales y aunque existen muchas definiciones del mismo en todas se encuentra el mismo juego de palabras: trabajo, distancia y tecnología.

La (Real Academia Española, 2020), define el teletrabajo como el trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.

El teletrabajo consta de cuatro etapas; la primera en los años setenta con la crisis petrolera, la segunda en los años ochenta con la aparición del PC, la tercera en los noventa con el auge del internet y la cuarta y última a partir del siglo XXI con la llegada de tabletas, móviles, nubes de almacenamiento y virtualización de escritorios.

(Palomino, 2013)

El teletrabajo comienza a suscitar interés a raíz de la crisis petrolera en 1970, cuando se dispararon los precios del petróleo y no se tenía el poder adquisitivo para costearse el desplazamiento a diario entre el lugar de trabajo y el domicilio, generando una gran preocupación entre la población.

Es a raíz de esto que se plantea que el teletrabajo puede ser una solución, planteando que las personas trabajaran a domicilio o en un telecentro cercano al domicilio de cada uno para evitar gastos elevados de combustibles y reducir los costos, de igual forma, de calefacción y climatización de cada uno de los locales de la oficina.

Aunque al pasar el tiempo la crisis petrolera se solucionó, el teletrabajo siguió generando interés y se comenzó a promover más como un medio de lograr otros objetivos para las empresas y los trabajadores, esto ayudando a tener un mejor equilibrio entre la vida privada y la vida profesional de cada uno de los colaboradores.

Según la (Organización Internacional del Trabajo, 2016), los progresos trascendentales logrados en las TIC nos permiten que hoy en día se pueda trabajar desde cualquier parte y poder estar conectado e interactuar aun con los colegas del trabajo. Se plantea como trabajo nómada que es mucho más fácil y accesible para una mayor cantidad de trabajadores, esto con apoyo de las herramientas tecnológicas.

La mayoría de expertos en el tema del teletrabajo sostienen que este debería aplicarse exclusivamente a las tareas que se realizan fuera del establecimiento, esto ya que existen amplias y distintos conceptos brindados por expertos en el tema, sin embargo, todas estas redundan en el trabajo realizado a domicilio o desde otra localidad que no es la empresa.

Según (Díaz, 2018), fue en el año 1973 cuando Jack Miles quien es considerado el padre del teletrabajo, comenzó un programa de teletrabajo en la Universidad de Santiago de Compostela (USC), con el fin de investigar sobre el tema “Desarrollo de las políticas públicas sobre telecomunicaciones”.

Siendo la USC una universidad con muchos contactos en el mundo de los negocios, que tenían un interés fuerte en reducir la tasa de rotación de sus empleados. El resultado del programa implementado por Miles, fue un aumento del 18% de la productividad de los empleados, con la tasa de rotación reducida a 0 y menores costos de instalación.

El trabajo implementado por Nilles se llamó “Trade off Telecommunications Transportation” y es por lo mismo que adopta el nombre de teletrabajo. La era de la información, los conocimientos y los desarrollos tecnológicos han producido cambios no solamente en la forma de trabajar, sino también en la forma de vivir de la sociedad.

Es importante mencionar que en épocas de crisis, el teletrabajo permite conservar los puestos de trabajo y hasta incrementarlos, sin tener que optar por despidos. Es por esto que podemos concluir que el teletrabajo forma parte de un sector productivo que facilita la inclusión laboral y social de la ciudadanía mejorando su empleabilidad.

(Díaz, 2018)

4.1.1 Ventajas y desventajas del teletrabajo para las empresas

4.1.1.1 Ventajas

Según (Peláez & Lopez, 2013), se consigue mayor productividad por la implantación de trabajo por objetivos, se elimina la ausencia laboral, bajan los costos de infraestructura y lo que estos implican, mejora la apariencia hacia el consumidor y el aprovechamiento de puestos de trabajo es mayor.

4.1.1.2 Desventajas

Algunas desventajas a las cuales las investigaciones apuntan es que se pueden crear conflictos de lealtad del empleado hacia la empresa perdiendo la identificación con la misma, menor socialización para los trabajadores para con el empleador, menor identificación con la empresa, no existe una supervisión continua y se pierde la jerarquía, el coste de control de calidad es sumamente mayor por lo cual el rendimiento puede ser decreciente.

(Peláez & Lopez, 2013)

4.1.2 Ventajas y desventajas del teletrabajo para los empleados

4.1.2.1 Ventajas

Según (Perez & Galvez, 2009), las investigaciones realizadas demuestran que las personas que tienen teletrabajo gozan de mayor autonomía, cuentan con mayor flexibilidad laboral, tienen un mejor balance entre familia – trabajo, potencia la igualdad de oportunidades, mejora la salud ocupacional y bienestar de los colaboradores.

4.1.2.2 Desventajas

El teletrabajo puede ocasionar jornadas más largas de trabajo, el cambio tecnológico representa un reto para mejorar el desempeño, existe un riesgo de superposición de los límites entre el trabajo y la vida personal, y el aislamiento podría afectar la sociedad.

(Perez & Galvez, 2009)

4.1.3 Condiciones del teletrabajo

Según (Grassi & Poblete, 2018), el teletrabajo debe cumplir con ciertas condiciones que se deben considerar antes de implementarlo para que este funcione:

- Debe ser voluntario tanto para el empleador como para el empleado.
- Los empleados que tele trabajan deben tener los mismos derechos que los trabajadores que están en una instalación.
- Se debe garantizar la protección de los datos compartidos, utilizados y procesados por el tele trabajador.
- El empleador debe respetar la privacidad del tele trabajador
- El empleador debe ser responsable de proporcionar, instalar y mantener el equipo del teletrabajo, a menos que el tele trabajador cuente y este de acuerdo de trabajar con su equipo.
- La salud y seguridad del empleado es responsabilidad del empleador.
- El tele trabajador es quien gestiona la organización de su tiempo de trabajo.
- Los tele trabajadores deben tener acceso a la capacitación y evaluación.
- Los empleados tienen los mismos derechos colectivos que los trabajadores de planta.

4.1.4 Teletrabajo en el mundo

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el porcentaje de personas que ejercen el teletrabajo está muy por debajo de la media de Europa, situándose en un 17%. También hace énfasis en que solamente el 13% de las empresas permiten esta modalidad, aun una cifra menor en otros continentes del mundo.

Enfatizando en los países como Finlandia, Suecia, Países Bajos, Colombia, Japón, Estados Unidos siendo estos los que más utilizan esta modalidad. En Europa es donde más abunda esta nueva modalidad de trabajo, siendo los estados escandinavos los más adentrados en materia y seguidos por Bélgica, Francia y Reino Unido.

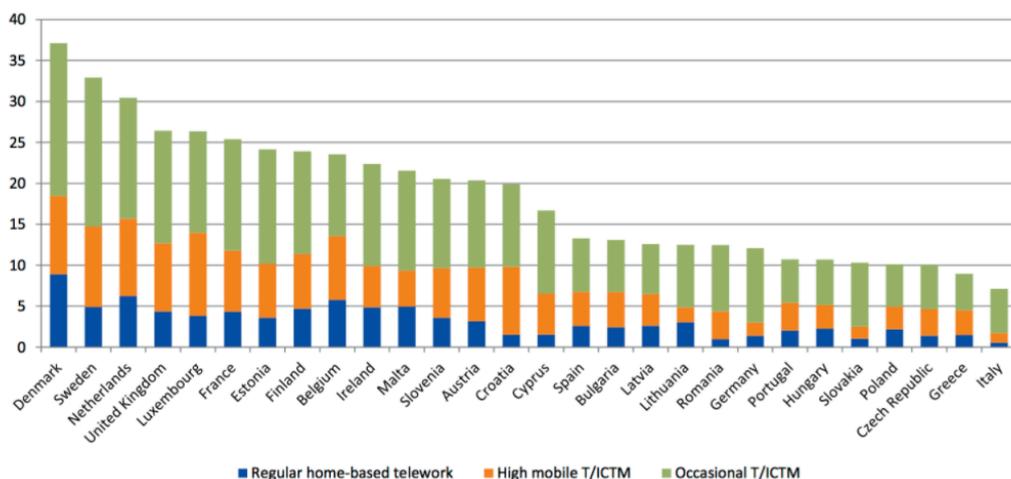


Gráfico 4.1 Porcentaje de Teletrabajo en Europa

Fuente: Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe

(Trabajo O. I., 2016)

4.1.5 Teletrabajo en América Latina y el Caribe

Hace 20 años Brasil fue el pionero de incorporar el teletrabajo en América Latina, siendo esto replicado después por más países que han incorporado este esquema, siendo esto un medio que contribuye a la inserción laboral, modernización y disminución de la movilidad urbana, calidad de vida entre otros.

Según (Acuña, 2017), la evolución de las tecnologías digitales, han facilitado al mundo la aplicación de nuevas prácticas laborales como el teletrabajo, esto mantiene ciertos desafíos comunes para la implementación, entre ellos actualización de marcos normativos, cambios culturales impulsando la gestión laboral apoyada en tecnologías, fortalecimiento de nuevas competencias laborales, entre otros...

Según (Teletrabajo, 2017), el teletrabajo involucra una serie de variables de distinta naturaleza. A nivel regional se están dando avances significativos en el acceso al internet, banda ancha fija y móvil. En todos los países se observa un crecimiento importante en el periodo comprendido entre los años 2010 – 2015, esto siendo muy relevante al momento de proponer políticas orientadas a promover el teletrabajo en la región.

En cada país se están desarrollando diferentes agendas, programas y proyectos orientados a mejorar la cobertura y acceso a internet, así como facilitar el uso de los dispositivos a los usuarios. Estas acciones favorecen en mayor intensidad la práctica del teletrabajo, habiendo ciertas similitudes como diferencias en cada uno de los países.

La Academia Internacional de Teletrabajo, menciona algunas iniciativas propuestas en cada país de América Latina y el Caribe:

- Argentina: enfocada en promover el acceso a internet de calidad en cada rincón del país, acortando la brecha entre los centros urbanos y rurales
- Bolivia: promover el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para mejorar las condiciones de vida.
- Brasil: trabajar en universalizar el acceso a internet mediante la masificación del acceso de servicios de conexión.
- Chile: promover el uso masivo de tecnologías para ayudar a reducir las desigualdades y abrir más y mejores oportunidades de desarrollo.
- Colombia: busca convertir al país en un líder mundial en el desarrollo de aplicaciones sociales, esto orientado a reducir la pobreza y generar empleo.
- Costa Rica: enfoque inclusivo del acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Ecuador: busca generar condiciones de uso del espectro radioeléctrico para adaptar nuevas formas en la industria.
- México: alcanzar un índice de digitalización igual al promedio de países y convertirse en líder latinoamericano.
- Panamá: buscar la sostenibilidad y desarrollo profesional, interoperabilidad, cooperación institucional, ahorro y eficiencia a través de agendas digitales.
- Perú: busca permitir que la sociedad acceda a los beneficios que brinda el desarrollo de las TICs en todos los aspectos.
- Paraguay: busca un gobierno electrónico.
- República Dominicana: convertir las TICs en habilitadoras del desarrollo social y económico del país, mediante el acceso, utilización y apropiación de las tecnologías.
- Uruguay: enfoque en generar beneficios directos a la ciudadanía mediante las TICs.
 - Honduras: busca promover el desarrollo de las TICs, como instrumento de apoyo para la transformación social, cultural y económica mediante un conjunto de iniciativas innovadoras y consistentes con las necesidades actuales y recursos existentes. Esto mediante la conectividad, eficiencia y transparencia. Buscando sentar las bases para el desarrollo y consolidación de una cultura que promueva la sociedad del conocimiento y la información, llegando a niveles de desarrollo digital similares a los de países de ingresos medios. Mediante los principios de la equidad, transparencia, eficiencia, seguridad y privacidad.

De acuerdo con (Acuña, 2017), el impacto de las tecnologías digitales en las formas tradicionales de ejecutar tareas, han tenido cambios radicales con las décadas, esto nos lleva a la necesidad de replantear el abordaje de temas como la tipología de los trabajos, nuevas competencias laborales, productividad, innovación, calidad de vida, políticas para contrarrestar el desempleo, inclusión de grupos vulnerables, entre muchos más...

Es por esto anterior que la Academia Internacional de Teletrabajo, menciona que tanto para los trabajadores asalariados como para los que trabajan por cuenta propia, el acceso a las tecnologías digitales e internet, aumenta la posibilidad de practicar el teletrabajo, apoyando en cierta medida la oportunidad de generar nuevos empleos. Esto en base al aumento de personas que trabajan por cuenta propia de acuerdo con el estudio realizado por la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

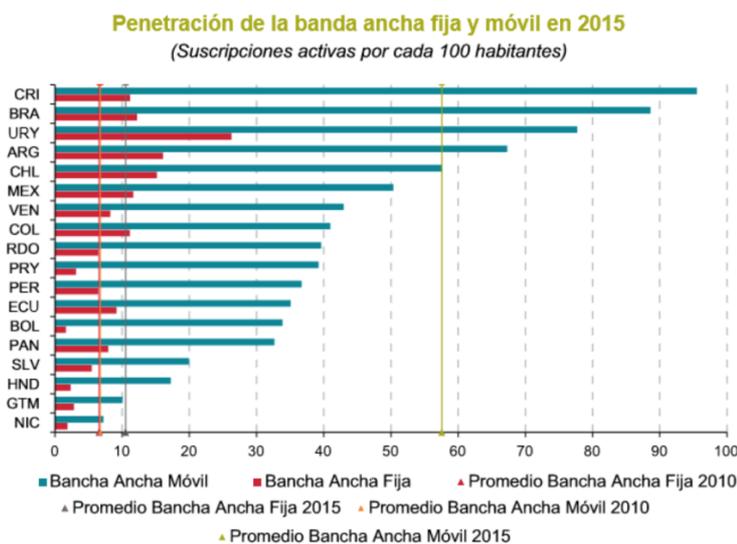


Gráfico 4.2 Penetración de Banda Ancha fija y móvil, año 2015

Fuente: Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe

Para América Latina el teletrabajo surge mucho tiempo después de su aparición y la revolución digital, surgiendo en países como Brasil, Argentina y Costa Rica. Destacando que las transnacionales utilizaban esta práctica laboral usualmente para poder tener mejor control por parte de sus casas matrices.

(Teletrabajo, 2017)

Según el (BID, 2019), la transformación de la organización empresarial, la globalización y cambios tecnológicos surgidos a finales del siglo XX determinó el nacimiento de nuevas formas de trabajar. Las empresas comenzaron a reducir y externalizar sus actividades dejándolas en manos de otras empresas y trabajadores autónomos, es por ello

que estos cambios, la creciente flexibilidad que solicitan los trabajadores para atender distintas responsabilidades, conciliar la vida familiar y laboral es el origen inicial de nuevas formas de trabajo que salen del molde tradicional.

Existen varias tendencias que vienen definiendo el futuro del trabajo en América, es por ello que la revolución tecnológica, el envejecimiento de la población, el mercado laboral de nuevas generaciones o aumento de la participación laboral de mujeres exige algunas regulaciones que inicialmente fueron pensadas para la fuerza de trabajo masculina.

Es importante destacar que las nuevas generaciones de trabajadores tienen una concepción de trabajo diferente, valorando la flexibilidad, personalización, trabajo con sentido u orientado a metas sociales o medio ambientales. Sumándole a esto las exigencias de los consumidores que solicitan la personalización de productos y servicios, así como la exigencia de responsabilidad social ambiental.

Según el estudio realizado, la capacidad de combinar con éxito el trabajo, compromisos familiares y vida personal cada vez es más importante para el bienestar de los trabajadores y otros miembros del hogar, haciendo posible esto anterior por medio de la tecnología, pero de suma importancia poder regular adecuadamente estas prácticas.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido que los empleados puedan trabajar casi desde cualquier lugar y momento, conocido como “trabajo inteligente” o “smart working”, esta evolución va desde el trabajo desde el domicilio hasta el trabajo sin fronteras. Siendo esto un fenómeno internacional que trasciende fronteras es importante que la regulación laboral no se dé únicamente en distintos países del continente si no que sea global.

Tabla 4.2

Evolución del trabajo fuera de la empresa

 TRABAJO A DOMICILIO	 TRABAJO A DISTANCIA	 TELETRABAJO	 SMART WORKING
<p>Sus orígenes se remontan a la revolución industrial, y está asociado a la realización de trabajos manuales, artesanales o de manufactura en los sectores textil y de confección realizados en pequeños talleres familiares ubicados en el domicilio del trabajador.</p>	<p>Incluye el trabajo en el domicilio y agrega además la prestación de servicios (que puede ser o no en el domicilio del trabajador).</p>	<p>Enfatiza el rol que juegan las TIC en la relación laboral y se lleva a cabo de manera regular fuera de las instalaciones del empleador.</p>	<p>Se refiere a la posibilidad de decidir no solo desde dónde trabajar, sino también cuándo hacerlo (flexibilidad en la jornada de laboral).</p>

Fuente: (BID, 2019)

4.1.6 Regulación del teletrabajo en América Latina

No existe una regulación específica en conjunto con los países Latinoamericanos, sin embargo, existen proyectos de ley que deben ser estudiados y aprobados. Según las legislaciones vigentes no se especifican modalidades excepto las que se pacten como negociación colectiva.



Figura 4. Países donde el teletrabajo se encuentra regulado

Fuente: (BID, 2019)

4.1.7 Teletrabajo en Honduras

Algunas empresas hondureñas están optando por esta nueva modalidad de trabajo denominada teletrabajo o empleo a distancia, a partir de esto el Congreso Nacional y la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social se vieron en la necesidad de emitir una legislación para normar esta actividad en el país.

Según Carlos Madero, ministro del Trabajo y Seguridad Social se está trabajando una propuesta de ley para enviar al Congreso Nacional, aunque ya se está trabajando en una iniciativa para regular el teletrabajo. También manifiesta que se pueden prestar servicios profesionales con competencias en todas las áreas. Se hace mención de que en Honduras ya existen consultorios médicos y clínicas especializadas en prestar servicios a través de esta modalidad.

La iniciativa propuesta por el ministerio define el teletrabajo como la prestación de servicio de carácter no presencial, siempre que las necesidades de los servicios lo permitan. También abriendo paso a que esta modalidad pueda acogerse en la administración pública y empresas privadas que contraten personal bajo este concepto.

Esta iniciativa de ley contiene incentivos para estimular las empresas o instituciones que implementen la modalidad del teletrabajo dentro del enfoque de modernización de la gestión. El teletrabajo en Honduras se está estimulando debido a que los trabajos y responsabilidades que tienen al empleado en una oficina bajo horarios estresantes se pueden hacer desde la casa, si existe la tecnología, esto siendo una tecnología subutilizada en varios países.

Las investigaciones de las empresas que han implementado esta modalidad, demuestran que los rendimientos son más elevados que tenerlos en un horario y lugar que no les da apertura ni flexibilidad, esto haciéndolos más productivos. Esto sin mencionar los grandes costes que se ahorrarían las empresas por no tener empleados en instalaciones, haciendo de igual manera más eficiente el trabajo que realizan los empleados.

La implementación del teletrabajo fomentará el empleo de una forma fuerte, ayudando a una masa de desempleados, también dando oportunidad a personas con discapacidades evitando costos de acondicionar o construir instalaciones u oficinas adecuadas para personas con discapacidades físicas.

(Rodriguez D. , 2019)

4.1.8 Pandemia del Covid-19 y el teletrabajo

Según un informe de la firma consultora (Deloitte, 2020), esta adaptación de las empresas está actuando como filtro decisivo para diferenciar cuáles serán las que puedan superar esta crisis y que empresas quedarán por el camino de la pandemia. La empresa estadounidense BBVA actualmente tiene a 86,000 empleados trabajando de forma remota. Las empresas están afrontando la crisis con recursos virtuales, normas culturales muy definidos y organización rigurosa y ágil, implementando el teletrabajo de forma relativamente sencilla.

De acuerdo a la empresa BBVA, cuentan con el 59% de sus clientes digitalmente, un 54% de clientes móviles y obteniendo un 63% de ventas digitales. Esta empresa cuenta con sólidos ingresos recurrentes, una excelente evolución del margen neto y la eficiencia. Esto brinda un panorama acerca de lo que el teletrabajo puede ocasionar en las empresas si estas

saben manejarlo, siendo BBVA una empresa que anteriormente no contaba con el teletrabajo y todo ha nacido a raíz de la pandemia.

Según expertos del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) (2020), en una encuesta realizada en abril a los empleados estadounidenses más de un 34% se encuentra trabajando de forma remota esto a consecuencia de la crisis. Unidos podría ya estar trabajando desde casa. (Ver gráfico 3)

(Brynjolfsson, y otros, 2020)

Expertos acuerdan que mientras más fuerce la situación a trabajar desde casa, mejor será la adaptación y las nuevas rutinas laborales serán más fáciles de seguir y según esto más fácilmente se quedará el teletrabajo una vez que la crisis sea superada.

De acuerdo a los analistas Katherine Guyot e Isabel Swahili, los trabajadores desde antes de la pandemia ya demandaban mayor flexibilidad para trabajar desde casa, el Covid-19 servirá a los directivos para que estos pierdan el miedo a la nueva normalidad virtual y harán las comprobaciones pertinentes en relación al teletrabajo con la eficiencia y productividad.

Según estimaciones promedio, solamente en inmuebles con el teletrabajo a tiempo completo el ahorro será de 10,000 dólares al año por empleado. Afirma Global Workplace Analytics, que el teletrabajo es el compromiso más firme con la sostenibilidad por parte de las empresas. La economía estadounidense pierde alrededor de 78,000 millones de dólares como consecuencia de los atascos y además los embotellamientos de tráfico producen 26 millones de toneladas adicionales de gases de efecto invernadero.

(Global Workplace Analytics Organization, 2020).

De acuerdo con (Ripani, 2020) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la vida antes y después del coronavirus no va a ser la misma, se tomarán grandes lecciones a partir de esta pandemia. Dando también el beneficio de que muchas personas puedan trabajar de forma remota sin problemas de tecnologías.

Además de eficiencia y flexibilidad, permite también tener mayor accesibilidad, derriba barreras estructurales que enfrentan personas con discapacidades para acceder a los empleos. Afirma el BID que si este experimento mundial se implementa de manera efectiva se podrá demostrar que la herramienta del teletrabajo es muy valiosa tanto para la empresa como para el trabajador.

4.1.9 Pandemia del Covid-19 y el teletrabajo en Honduras

Según (Duarte, 2020), las empresas se encuentran implementando el teletrabajo, para no frenar las actividades de la empresa. A raíz de la pandemia del Covid-19 muchas empresas por la falta de tecnologías de la información y comunicación suspendieron los contratos de trabajo de sus empleados de forma definitiva, por tiempo indefinido o por hora trabajo.

Como medidas de prevención de propagación del Covid-19 en Honduras, el Gobierno de la Republica en fecha 11 de marzo prohibió a los funcionarios la salida del país a través de un comunicado oficial, posteriormente en fecha 12 de marzo el Gobierno de la Republica suspendió labores y clases en centros educativos y eventos, así como la prohibición de ingreso al país de personas procedentes de países en riesgo, tomando estas determinaciones por un periodo de 14 días.

A partir del 14 de marzo se imponen medidas de distanciamiento social, prohibiendo la aglomeración de personas, se envía a los mayores de 60 años a realizar teletrabajo y obligando a todos los empleadores a aplicar protocolos de higiene y seguridad en todos los centros de trabajos a nivel nacional como método preventivo y emitiendo las recomendaciones necesarias para evitar la propagación.

A partir de la fecha 15 de marzo se decreta toque de queda y se determinan prohibiciones y excepciones, incluyendo el cierre de negocios y empresas por parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), posteriormente en fecha 16 de marzo mediante Decreto PCM-21-2020 se aprobó la restricción de algunas garantías constitucionales solo permitiendo varias actividades de necesidad nacional.

Declarando toque de queda absoluto en las ciudades de rápida propagación a partir del 16 de marzo.

A partir del 7 de junio se comunica a la población sobre la denominada “apertura inteligente”, apresurando algunas instituciones públicas de vital importancia para mantener la economía del país y de igual forma manteniendo en el resto de instituciones el teletrabajo para poder servir a la sociedad de forma eficiente, con calidad y calidez, la reapertura de la economía determina que solo el 20% de los empleados se podrán presentar a trabajar, no pudiendo incluir a personas mayores de 60 años o aquellos que tienen enfermedades crónicas. (Presidencia, 2020)

De acuerdo con el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Universidad Autónoma de Honduras, la decisión del Gobierno de paralizar temporalmente la mayor parte de negocios con el fin de evitar aglomeraciones de personas y hacer efectivas las

medidas impuestas, diferentes sectores de la actividad económica nacional se han visto orilladas a buscar soluciones para enfrentar las consecuencias de esta pandemia.

Bajo esta investigación concluye que la disminución de ventas e ingresos a partir de la pandemia, recae sobre la pequeña y mediana empresa, mismo que sucede por la falta de mecanismos y medios para minimizar este impacto. A partir de esto, es importante comprender las medidas que se han adoptado por parte de las empresas para ubicar sus productos a disposición de la sociedad. Se pudo observar que para las primeras 3 semanas de confinamiento, un 30% de las empresas indicaban que lograron que el personal trabajara a distancia, obteniendo un promedio de 12% de los empleados que lograron hacerlo, y de todo esto solamente el 11% de las empresas lograron vender su bien o servicio a través de plataformas como internet, obteniendo un 40% de ingresos estrictamente por ventas provenientes de estos mecanismos.

Un 78% de las empresas continúan operando tomando medidas de bioseguridad y permisos, un 25% con servicios a domicilios y un 14% que terceriza esta opción.

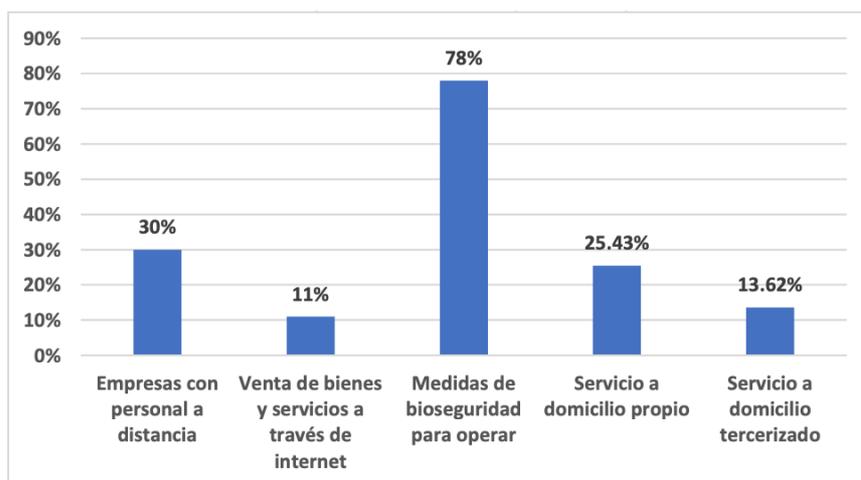


Gráfico 4.3 Medidas adoptadas por las empresas frente al Covid-19

Fuente: Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES), Universidad Autónoma de Honduras (UNAH)

Ante la situación derivada de la pandemia del Covid-19, un 47.7% de las empresas indica que debe cambiar su modelo de negocios para adaptarse al entorno actual y futuro, un 19.6% indica que buscara colocar su producto a través del internet y con servicio a domicilio, el 12.7% diversificara su producto, 10% indica implementar medidas de bioseguridad para sus empleados y sus procesos, y un 10% adaptar algunos productos o servicios actuales al entorno.

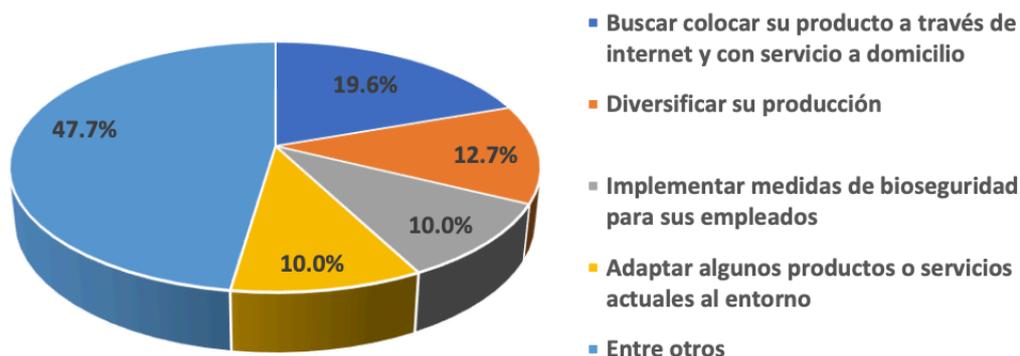


Gráfico 4.4 Medidas a tomar por las empresas frente al Covid-19

Fuente: Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES), Universidad Autónoma de Honduras (UNAH)

Bajo esta investigación de igual forma se analizó si las empresas cuentan con empleados que tele trabajan y si les ha beneficiado frente a la crisis del Covid-19, por encima de las empresas que no han podido tele trabajar. Representando las empresas que informan tener un mayor porcentaje de empleados trabajando a distancia las que cuentan con una mayor duración para hacer frente a la crisis derivada de la pandemia, previo a decidir el cierre de operaciones.

Tabla 4.3

Porcentaje de empleados tele trabajando por rubro

Actividad económica	% Empleados teletrabajando			
	Mediana	Media	Stdev.	Frec.
Actividades profesionales	1%	24%	36%	80
Agricultura (Producción)	0%	13%	28%	47
Alojamiento	0%	3%	12%	175
Artes, eventos, recreación	0%	5%	16%	72
Comercio	0%	4%	15%	194
Construcción	2%	13%	22%	55
Finanzas y Seguros	25%	40%	36%	10
Industrias manufactureras	0%	9%	23%	63
Información y comunicaciones	25%	43%	44%	22
Bienes raíces	1%	13%	25%	19
Salud humana	0%	5%	12%	33
Servicios de comida	0%	2%	11%	291
Servicios administrativos	0%	20%	34%	85
Transporte	1%	11%	25%	32
Total	0%	9%	22%	1,178

Fuente: Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES), Universidad Autónoma de Honduras (UNAH)

A partir de ello podemos concluir que el porcentaje de empleados que realiza teletrabajo, varía significativamente según el rubro, lo cual sugiere que hay diferencias sectoriales.

(Sociales, 2020)

4.2 Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics)

Según (Bustos, Arraño, & Inestroza, 2009), las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), desataron una explosión sin precedentes de formas de comunicación a comienzos de los años 90. Y es de ahí que nace el internet como instrumento especializado de comunidad científica, fácil uso y modificando la interacción social.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), define que las TIC agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar información y especialmente los ordenadores y programas necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Las TIC se remontan a los años 5000 cuando los egipcios y sumerios registran información en soportes físicos transportables permitiendo esto una comunicación entre los seres humanos. Esto ha avanzado a través de la historia con los avances industriales, técnicos y científicos, manteniendo como hilo principal la comunicación.

En los últimos dos siglos, la tecnología y ciencia ha generado grandes aportes y nuevas formas de transmitir conocimiento, por ejemplo, la invención del telégrafo permitía ya hacer transmisiones inalámbricas, la aparición del radio y posteriormente la televisión. Dando esto paso a la nueva revolución en las comunicaciones en la segunda mitad del siglo, esto basado en nuevas tecnologías de comunicación de alcance mundial y acceso instantáneo, permitiendo transmitir señales de radio, televisión y códigos de datos en forma inmediata a cualquier parte de la planta.

(Universidad de Chile, 2009)

De acuerdo con (Suarez & Najjar, 2014), la tecnología se ha convertido en un espacio de investigación, en un mundo lleno de innovaciones que avanza tecnológicamente. El uso de las Tics se está expandiendo hacia diversos campos de la sociedad como ser la educación, trabajo, ventas, entre otros...

Según expertos de la (Universidad Internacional de Valencia, 2018), en los últimos años se han experimentado cambios enormes en la sociedad por la evolución de las Tics, esto ha venido a revolucionar tanto empresas como escuelas, sociedad, hábitos y todo lo que actualmente nos rodea.

4.2.1 Línea del Tiempo de la evolución de las Tics

- **3.500 antes de Cristo:** Aparece en Sumeria la escritura cuneiforme y en Egipto la jeroglífica.
- **3.000 antes de Cristo:** Egipto utiliza un soporte manejable para la escritura. El papiro.
- **2.500 antes de Cristo:** Aparece el ábaco, el cual fue el primer instrumento utilizado por la humanidad para realizar operaciones de cálculo.
- **2.000 antes de Cristo:** Aparece el libro de las mutaciones (I Ching) y en él encontramos la primera formulación del sistema binario.
- **1.600 antes de Cristo:** se comienza a utilizar palomas para transmitir mensajes.
- **1.500 antes de Cristo:** el pueblo Fenicio crea el alfabeto.
- **600 antes de Cristo:** Tales de Mileto describe la electricidad estática y de ahí proviene el término electrón.
- **500 antes de Cristo:** Los romanos utilizan ábacos y para las bolas usan piedras a las que llaman cálculos.
- **170 antes de Cristo:** en la ciudad de Pérgamo se empieza a utilizar pergamino para la escritura.
- **Año 105:** en China se inventa el papel.
- **Año 1633:** William Oughtred creó una regla de cálculo, la cual ha sido usada por ingenieros hasta hace muy pocos años.
- **Año 1642:** Blaise Pascal construye la primera calculadora mecánica que hacía sumas y restas.
- **Año 1671:** Gottfried Leibnitz crea una máquina que es capaz de realizar multiplicaciones.
- **Año 1833:** Charles Babbage diseña aunque no construye una máquina procesadora capaz de ejecutar programas de computación.
- **Año 1837:** Samuel Morse crea el telégrafo.
- **Año 1847:** Nace el álgebra de Boole de la mano de George Boole. Se inician los estudios de la lógica simbólica.
- **Año 1876:** Alexander Graham Bell patenta el teléfono.
- **Año 1877:** Thomas Edison inventa el fonógrafo, un dispositivo capaz de reproducir sonidos.

- **Año 1890:** Hermann Hollerith utiliza una perforadora mecánica como forma de representar letras y dígitos mediante tarjetas de papel. Más adelante, en el año 1924, sería el fundador de IBM.
- **Año 1901:** Marconi consigue transmitir señal de radio desde Comualles hasta Terranova.
- **Año 1906:** Durante la nochebuena de 1906 se realiza la primera transmisión de radio.
- **Año 1925:** se transmite la primera señal de televisión.
- **Año 1927:** La BBC y la CBS efectúan las primeras emisiones públicas de televisión.
- **Año 1928:** Se desarrollan experimentos para transmitir imágenes en color.
- **Año 1941:** Konrad Suze presenta la primera computadora electromagnética programable con una cinta perforada. Es el Z3 y tenía 2.000 electroimanes, 64 palabras de 22 bits de memoria, 1.000 kilos de peso y un consumo de 4.000 vatios. Realizar una suma le costaba 0,7 segundos, mientras que una multiplicación o división le costaba 3 segundos.
- **Año 1943:** Alan Turing construye el Colossus, un ordenador que permite descifrar en unos pocos segundos los mensajes secretos de los nazis en la Segunda Guerra Mundial.
- **Año 1947:** John PresperEckert y John W. Mauchly desarrollan el ENIAC (Electronic Numerical Integrator And Calculator). Es considerado como el primer ordenador, ya que funcionaba de forma completamente electrónica.
- **Año 1949:** John Von Neumann crea la EDVAC. Tuvo la idea de poner las instrucciones en la misma memoria que los datos. Las escribía en código binario. A esto se le conoce como Arquitectura Von Neumman.
- **Año 1951:** Nace primer ordenador comercial. Es el UNIVAC 1, que fué desarrollado por la Howard Aiken Sperry-Rand Corporation y lo compró la Oficina del Censo de Estados Unidos. Su memoria era de 1.000 palabras y era capaz de leer cintas magnéticas.
- **Año 1956:** Aparece el primer videograbador doméstico.
- **Año 1957:** John Backus y sus compañeros en IBM, crearon el primer Fortran, el primer lenguaje de programación.

- **Año 1958:** BELL fabrica el primer módem que permite transmitir datos binarios a través de líneas telefónicas simples.
- **Año 1961:** primera teoría acerca del uso de la conmutación de paquetes para transferir datos.
- **Año 1962:** ARPA es una agencia del ministerio de defensa de Estados Unidos. Allí J.C.R. Licklider defiende con éxito sus ideas acerca de una red de ordenadores global.
- **Año 1967:** Se produce la 1ª conferencia acerca de ARPANET.
- **Año 1969:** Se conectan 4 universidades a ARPANET y Bell Labs se desarrolla Unix.
- **Año 1971:** Intel fabrica y saca al mercado el primer microprocesador de silicio. Es el Intel 4004. Fue creado para para realizar las operaciones básicas de Babbage con arreglo a la arquitectura de Von Neumann. Se trata de la primera CPU. A la vez en IBM se inventa el disco flexible, un disquete de 5 1/4 pulgadas. Mientras tanto 23 ordenadores se conectan a ARPANET y se envía el primer correo electrónico.
- **Año 1973:** Noruega e Inglaterra se unen a Internet con un ordenador cada una. mientras tanto se propone el uso de señales digitales para transmitir datos mediante fibra óptica.
- **Año 1974:** Aparece el Altair 8800, primer ordenador de sobremesa, con un microprocesador Intel 8080. No tenía teclado, ni monitor, ni ningún software aplicativo.
- **Año 1975:** Es el inicio de lo que hoy es Apple. Steve Jobs y Steven Wozniak querían fabricar y comercializar un ordenador para que fuera usado de forma masiva. Wozniak fue capaz de diseñar una placa capaz de soportar la totalidad de componentes necesarios y creó el lenguaje de programación Basic. Consiguieron el primer ordenador Apple. Hacia el fin de 1976 ya tenían preparado el siguiente modelo, el Apple II. Ese mismo año Bill Gates y Paul Allen crearon Microsoft.
- **Año 1977:** La empresa Tandy crea el TRS 80 I con periféricos externos. Es comercializado por sus almacenes Radio Shack desde finales de los 70 y durante los 80.
- **Año 1978:** Commodore desarrolla y comercializa el ordenador de sobremesa más vendido a nivel mundial.

- **Año 1979:** Estudiantes estadounidenses crean los NewsGroups .
- **Año 1980:** Aparece el Commodore 64.
- **Año 1981:** Nace el primero de los “Personal Computer”. El primero de la plataforma de hardware compatible IBM PC. El IBM 5150. Además se define el protocolo TCP/IP y la palabra Internet.
- **Año 1983:** Se crea el 1er servidor de nombres de sitios. Motorola presenta el primer teléfono móvil. El DynaTAC 8000X.
- **Año 1984:** 1000 ordenadores conectados a Internet.
- **Año 1987:** 10.000 ordenadores conectados a Internet.
- **Año 1989:** 100.000 ordenadores conectados a Internet y se crea un prototipo de la World Wide Web.
- **Año 1990:** Desaparece ARPANET.
- **Año 1991:** Se hace oficial la World Wide Web y se prueba una transmisión por fibra óptica a una velocidad de 4 gigabytes por segundo.
- **Año 1992:** 1.000.000 de ordenadores conectados a Internet. Motorola crea el primer móvil digital portátil.
- **Año 1993:** Aparece el navegador para Internet Mosaic, y el primer buscador de Internet, se llama Wandex. El IBM Simon se convierte en el primer teléfono móvil que integra funciones de PDA.
- **Año 1994:** Aparecen los buscadores de Internet WebCrawler, Lycos y Excite!
- **Año 1995:** Aparecen los buscadores de Internet AltaVista y Yahoo!
- **Año 1996:** 10.000.000 de ordenadores conectados a Internet. El Nokia 9000 Communicator se convierte en el smartphone e integraba una CPU Intel 386.
- **Año 1997:** Hace su aparición Google.
- **Año 1998:** aparece el 1er libro digital.
- **Año 2003:** Se lanza LinkedIn siendo la primera red social profesional de la historia. Este año también aparecen MySpace y Hi5.
- **Año 2004:** Aparece Facebook, Flickr, Vimeo, Tagged y la primera red social de Google llamada Orkut.
- **Año 2005:** Se crea YouTube, DailyMotion y Reddit.
- **Año 2006:** Aparecen Twitter y Badoo
- **Año 2007:** Hace su aparición el iPhone
- **Año 2009:** Se crea WhatsApp y el buscador de Internet de Microsoft Bing

- **Año 2010:** Aparecen Instagram, Pinterest y Google Buzz
- **Año 2011:** Aparece Google Plus
- **Año 2014:** Google llega al mundo de los smartphones con el Google Nexus 6P

(Bustos, Arraño, & Inestroza, 2009)

Según (Chavez, 2020), la importancia de las Tecnologías de la Información radica principalmente por su engranaje, automatización, viabilidad de ejecución de tareas con asignación a los colaboradores que permite a las empresas seguir compitiendo por la mejora continua y conseguir una productividad óptima, brindando mejores condiciones a los colaboradores.

4.2.2 Tics en Honduras

De acuerdo con (Espinoza F. , 2018), las Tics se han considera cruciales para salir del “subdesarrollo económico” y esto ayuda a fortalecer los procesos democráticos. Para poder comprender sobre las TIC en Honduras se debe entender los distintos intervalos de tiempo específicos que están secuencialmente conectados.

Esto inicia en el país en los años 80, presentando un fuerte impacto en el golpe de Estado del año 2009, donde se ilustra claramente el impacto de las Tics en la democracia.

4.2.3 Primera mitad del siglo XX

El desarrollo de las Tics en Honduras se estanca en el siglo XX, esto como consecuencia de la inestabilidad política del país. Entre los años 1900 y 2018 existieron un mínimo de cinco golpes de Estado, nueve dictaduras y gobiernos militares. Esto generaba un control sobre los medios de comunicación por medio de un ente regulador.

En la primera mitad del siglo XX llegaron las TIC como el teléfono y radio. En 1921 llega la radio, se fundaron varias radio-operadoras dentro de las cuales unas se posicionaron fuertemente como prominentes y dominaron las ondas de radio. La televisión posteriormente llega en el año 1959, esto consolidando el principal monopolio de radio y televisión del país.

En 1976 se funda la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL), empresa encargada de la regulación de los servicios de telecomunicaciones del país, única autorizada durante mucho tiempo. Esta empresa, controlada mayormente por las fuerzas armadas, limitó la expansión de radio y televisión y perpetuó un monopolio en la telefonía. La radio se posicionó como uno de los medios de comunicación más importantes del país siendo el único medio masivo que llegaba a las comunidades remotas y desatendidas.

Al regresar a la democracia e implementar las medidas neoliberales en los años 80, aunque la democracia no funcionó de forma efectiva organismos internacionales tuvieron una fuerte presencia en Honduras, esto generando una influencia más fuerte en el gobierno. Estos presionaron por la creación de leyes que se ajustaran a los acuerdos internacionales.

Posteriormente a través del Programa de Ajuste Estructural (PAE), el gobierno bajo el presidente nacionalista Rafael Leonardo Callejas, liberalizó el comercio, abrió fronteras para inversión extranjera directa y promovió la privatización de empresas estatales.

En la década de 1990, se comenzó una segunda ronda de PAE, a pesar de que la sociedad civil se encontraba en contra estas fueron implementadas y tuvieron un impacto significativo en el sector de las TIC.

En 1995, se aprobó la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones lo cual promovió la desregulación de algunos mercados en el sector de las telecomunicaciones y permitió la apertura del sector a la inversión privada. También se eliminó en teoría el control militar de HONDUTEL. A raíz de esto se abre las puertas el mercado de la telefonía celular a compañías locales e internacionales, y esto conlleva a la creación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), quien se encarga de supervisar el desarrollo y operación de las telecomunicaciones en Honduras.

4.2.4 Telefonía celular

Hondutel se convirtió en un proveedor de teléfono fijo, internet y telefonía celular, mismo que en distintas ocasiones se ha intentado privatizar parcialmente sin embargo no ha sido posible.

En 1996, comenzó operaciones la primera empresa de telefonía celular, años después ingresan otras compañías. El aumento de la competencia como consecuencia bajo los precios y el celular rápidamente dejó de ser un artículo de lujo y se convirtió en una necesidad. A partir de 2006 se contaba con la presencia de cuatro compañías en el mercado.

Tabla 4.4

Penetración celular en Honduras

Año	Porcentaje de penetración celular
1996	0.04
1997	0.24
1998	0.57
1999	1.25
2000	2.39
2001	3.57
2002	4.79
2003	5.43
2004	10.04
2005	18.01
2006	30.61
2007	55.52
2008	79.56
2009	106.53
2010	118.13
2011	96.15
2012	86.87
2013	89.71
2014	87.69
2015	89.82
2016	85.95
2017	88.87

Fuente: Banco Mundial y Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

4.2.5 La radio

Posterior a la liberalización de las telecomunicaciones, surgieron pequeñas estaciones locales propiedad de cooperativas, pueblos indígenas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil. Esto vino a llenar un vacío de información en las comunidades más desatendidas.

4.2.6 La televisión

Cuando se liberó el mercado del monopolio, surgieron estaciones televisivas pequeñas en todos los alrededores del país. Nacen periodistas independientes y organizaciones religiosas que llegan a cubrir la necesidad de contenido local.

4.2.7 El internet

El internet llegó a principios de 1990 a Honduras, inicialmente siendo HONDUTEL el único proveedor de este servicio, sin embargo, después se dieron decenas de operadores. Para finales de los años 90, se expande y abarata a medida que las compañías de cable y celular entraban al mercado. Aquellos que no contaban con computadoras o internet en casa visitaban los cibercafés que proliferaron en todo el país.

A raíz de la liberación del mercado de las telecomunicaciones se produjo un aumento de operadores de telecomunicaciones, lo cual viene a ser fuertemente significativo para la siguiente década, sobretodo remarcado en la crisis del golpe de Estado de 2009.

4.2.8 Primera década del siglo XXI

De acuerdo con (Cannon & Hume, 2012), a principios de la década existía un descontento generalizado por el fracaso de las medidas neoliberales. Todo esto vino a generar condiciones ideales para que Manuel Zelaya Rosales llegara a la presidencia del país ganando las elecciones del 2005, según datos de expertos políticos se indica que él fue electo en un ambiente caracterizado por el descontento político.

A mediados del 2008 la radio seguía siendo la TIC más prevalente, seguida por el teléfono celular y la televisión posteriormente. Según datos oficiales para 2008, Honduras tenía 950 estaciones de radio, los datos televisivos indicaban que Televisión era dueño del 24% de las estaciones, sin embargo, había un aumento de estaciones alternativas en todo el país. Para el 2008 las computadoras y teléfonos fijos eran escasos, únicamente estando presente en un 10% de los hogares, y solamente siendo el 8.5% de la población usuarios de internet.

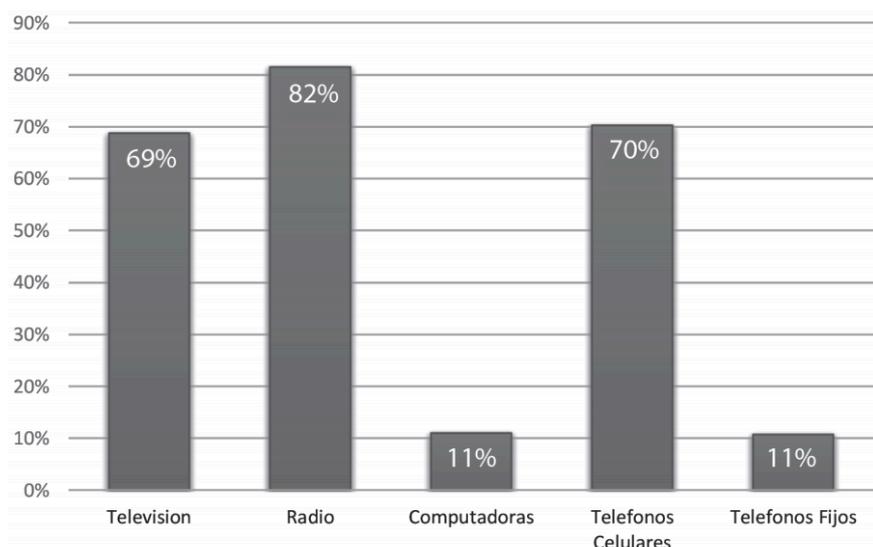


Gráfico 4.5 Penetración de Tics para el 2008

Fuente: Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

4.2.9 Telefonía celular

La primera década mostró una consistente penetración, por lo cual para finales del 2008 el 79% de la población tenía teléfono celular, haciéndose los mensajes de texto populares.

4.2.10 Descentralización de los medios de comunicación

Según (Espinoza F. , 2018), el mercado de la radio y televisión pasó a ser un oligopolio de pocas empresas, siendo el gobierno de Zelaya el mayor aprovechador de esto a raíz del crecimiento y descentralización de las TIC para promover la cuarta urna, la cual fue

diseminada en una intensa campaña propagandística a través de medios impresos, radio y televisión.

En mayo 2007, el presidente Zelaya implementó una programación gubernamental obligatoria en todos los medios de comunicación, exigiendo una cadena nacional de 2 horas en estaciones de radio y televisión para discutir sus planes, desatando esto una campaña denominada “Freedom the Press”. Se adquirió un canal televisivo denominado Red de Información de Poder Ciudadano de Honduras (Canal 8).

Los medios alternativos se convirtieron en un aliado importante para este gobierno, por lo cual jugaron un papel importante en la difusión de ideales de la cuarta urna y esto los convirtió en actores claves en el golpe de Estado, conformando parte del Frente Nacional de Resistencia Contra el Golpe.

4.2.11 Internet antes del golpe de Estado

A pesar de que solo el 8.5% de la población tenía acceso a internet, (Espinoza F. , 2018), asegura que las redes sociales se volvieron sumamente útiles para promover la cuarta urna.

Tabla 4.5

Penetración de internet en Honduras

Año	Suscriptores fijos y móviles	Usuarios de internet	Usuarios por cada 100 habitantes	Tasa de crecimiento
2000	11 538.60	77 820.00	1.20	21.33
2001	15 044.80	94 415.80	1.42	87.72
2002	16 856.00	177 242.00	2.60	88.90
2003	18 551.00	334 809.79	4.80	17.84
2004	22 227.00	394 529.63	5.60	17.22
2005	25 820.00	462 484.10	6.50	23.46
2006	45 522.00	570 960.00	7.80	24.08
2007	68 855.00	708 473.49	9.40	4.43
2008	108 600.00	739 863.07	9.60	4.33
2009	207 687.53	771 912.88	9.80	23.00
2010	306 389.67	949,426.82	11.80	31.52
2011	405 862.60	1 248 727.58	15.20	-0.23
2012	759 306.80	1 245 840.37	15.30	18.40
2013	1 293 955.00	1 475 117.68	17.80	31.47
2014	1 507 727.00	1 939 395.19	23.00	19.84
2015	1 649 600.00	2 324 240.17	27.10	10.69
2016	2 156 593.00	2 572 699.00	29.50	1.67
2017	2 500 398.00	2 615 573.55	Datos no disponibles	

Fuente: Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

4.2.12 Las Tics durante y después del golpe de Estado

El 28 de junio, el presidente había sido expulsado del país. Esto evitando que la consulta se llevara a cabo, fue difícil saber durante horas que sucedió con el país, pues los

medios de comunicación transmitían otro tipo de información, es por esto que la gente tuvo que recurrir a sus teléfonos celulares para poder comunicarse o tener acceso a internet y darse cuenta de las noticias.

Los medios de comunicación quienes estaban fuertemente polarizados, todos mostraban distintas versiones de lo acontecido, procediendo a reprimir contra quienes denunciaban el golpe de Estado. Por la falta de información la población comenzó a buscar activamente TIC alternativas, usando nuevas fuentes.

4.2.13 El internet

Muchas estaciones de radio y televisión comenzaron a transmitir a través del internet, los ciudadanos comenzaron a utilizarlo como herramienta con muchas más posibilidades. Esto permitió trascender fronteras y obtener ayuda internacional. Según datos estadísticos se indica que la red de apoyo de la resistencia al golpe creció muy rápido gracias al internet.

Los participantes activos del movimiento argumentaban que las TIC les permitieron colaborar fácilmente, construir redes sociales y fortalecer vínculos.

Por el uso de este método, sindicatos locales e internacionales, medios de comunicación, Organizaciones No Gubernamentales, activistas y ciudadanos colaboraron en conjunto contra este suceso por medio de plataformas de internet.

Con el objetivo de diseminar información, se considera que se utilizaron tácticas de represión, se nombró al general Romeo Vásquez como gerente general de Hondutel, básicamente devolviendo el poder a las fuerzas armadas.

Según los informantes en redes sociales en contra del gobierno y que crearon tendencias a nivel de país, el gobierno se volvió la amenaza número uno para los medios de comunicación, lo cual los obligó a utilizar las plataformas virtuales para poder informar y mantener en contexto al país y al mundo entero. El internet fue la herramienta más útil para contrarrestar la represión y hacer prevalecer la libertad de expresión.

4.2.14 Las Tics después del golpe de Estado

Según (Espinoza F. , 2018), luego del retorno a las elecciones y haber sido electo Porfirio Lobo Sosa, se adoptó por retornar al modelo neoliberal con el objetivo de aprobar leyes para favorecer la ampliación del mercado y la inversiones nacional y extranjera e incluso ciudades modelos.

Luego de la realización de elecciones generales y que fueron ganadas por Juan Orlando Hernández, consiguiendo su reelección en el año 2017, las organizaciones de la sociedad civil desempeñando un papel importante adoptaron formas más estratégicas de usar las TIC para

organizarse, movilizar gente e informarse. Las prácticas de uso de las TIC adoptadas por la sociedad civil, tuvieron un fuerte impacto a nivel macro del país.

4.2.15 Teléfonos celulares pos golpe de Estado

La penetración del celular subió después de este acontecimiento, las compañías de celular tuvieron un crecimiento en ventas de teléfonos celulares y líneas telefónicas. Convirtiéndose los celulares en el portal adecuado para obtener información, una herramienta para diseminar información sobre movilizaciones, discusiones de política y denunciar cualquier tipo de represión.

4.2.16 Aumento del control estatal sobre la radio y televisión

La radio continúa siendo popular en Honduras y teniendo siempre un papel determinante. Aunque esta estaba polarizada, actualmente cualquier ciudadano tiene acceso y medios de poderse comunicar y hablar libremente sobre sus experiencias o lo que guste.

De igual forma existió polarización en los medios televisivos sin embargo actualmente existen y han surgido muchos medios alternativos.

4.2.17 Internet, redes sociales y correo electrónico

A finales de la primera década del siglo XXI, los usuarios de internet aumentaron significativamente. A raíz del golpe de Estado el crecimiento se da por la adopción de fuentes alternativas de información.

A pesar de que el acceso al internet está limitado en algunas zonas mayormente pobladas y con mayor poder adquisitivo. Las organizaciones de sociedad civil y los ciudadanos usan redes sociales como plataformas para informar diariamente lo acontecido asumiendo un cierto rol de reporteros.

La confianza en el internet y el crecimiento de usuarios de redes sociales significó el uso amplio de estas plataformas para poder interactuar entre candidatos, políticos, votantes y sociedad en general, creando medios para poder subir propaganda y promocionarse.

Actualmente el presidente Juan Orlando Hernández tiene una mayor presencia en internet que cualquiera que tuvo otros presidentes de Honduras. Él ha catalogado las TIC como cruciales para la causa, siendo estas también sumamente utilizadas en su contra.

Según la (SEPLAN, 2014) en Honduras se han llevado a cabo algunas iniciativas orientadas a mejorar la adopción de TIC, pero el país todavía sigue concentrado en los factores básicos de la competitividad, dejando casi de lado los factores que impulsan la eficiencia de los mercados y la innovación productiva.

El gobierno se encuentra trabajando políticas públicas del sector educativo para asegurar que los niños y jóvenes tengan las competencias necesarias para hacer frente a un mercado altamente competitivo. Requiriendo no solo el financiamiento para tener acceso a estas tecnologías, si no la visión de los funcionarios para impulsar las reformas demandadas.

Por medio del gobierno se ha dotado a los centros educativos de alrededor de 57,000 computadoras, llegando a los lugares remotos y rurales dando acceso e igualdad de oportunidades indistintamente del estatus social y económico.

Según la (SRE, 2018), se estarán adecuando centros educativos que ayudarán a fortalecer las capacidades de los maestros en el uso de las Tics. Será esto parte de un convenio firmada con la Agencia de Cooperación para el Desarrollo Internacional de Corea (KOICA).

Con este convenio se da paso al proyecto ya comenzado del “Uso Efectivo de las TIC en Educación en Honduras”. De acuerdo a (Aguero, 2018), a través de las TIC se logra un salto cualitativo al desarrollo sostenible del país. El proyecto impulsado busca realizar capacitaciones especializadas a docentes en Honduras, permitiendo también capacitar en Corea, desarrollando un programa de monitoreo y evaluación de las acciones propuestas ejecutadas.

4.2.18 Tics actualmente en Honduras

Según los últimos datos publicados por el (INE, 2018), un 74.3% de la población poseen televisor en sus hogares, un 56.1% poseen radio o equipo de sonido, un 16.8% poseen computadoras, un 98.9% posee teléfono celular y el 13.1% posee servicio de telefonía fija.

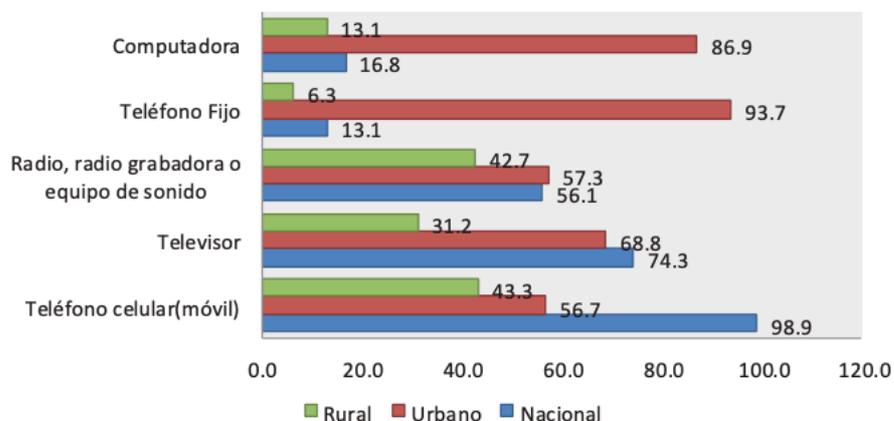


Gráfico 4.6 Hogares con acceso a Tics

Fuente: (INE, 2018)

De igual forma para el mismo año los resultados muestran que el 36% de la población de 5 años para arriba tiene acceso a internet de acuerdo a distintas razones de uso.

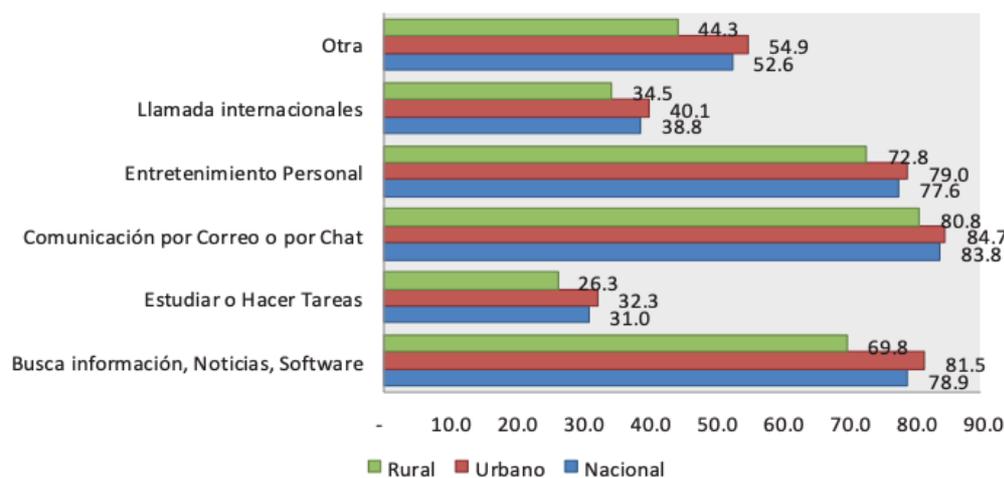


Gráfico 4.7 Población que tiene acceso a internet por razón de uso

Fuente: (INE, 2018)

4.2.19 Tics para tele trabajar

Para la (UED, 2019), la herramienta básica para un tele trabajador es el internet; sin embargo, las Tics proporcionan varias herramientas y plataformas para facilitar el desempeño de los tele trabajadores y para lo cual se detallan las más utilizadas a continuación:

- Office 365: abarca conjunto de servicios en la denominada “nube” como Exchange y sharepoint, de igual forma esto facilita poder acceder a toda la información desde otros dispositivos.
- Google drive: esta plataforma permite compartir y editar en línea documentos desde cualquier parte y dar acceso a otros usuarios para compartir.
- Gmail: correo que permite sincronizar cuentas de la empresa o institución y hasta comerciales.
- Wunderlist: permite tener mayor control de tareas asignadas y catalogarlas por fecha y revisar las actividades al día.
- Skype: permite realizar mensajería instantánea, llamadas y videollamadas y compartir archivos de forma gratuita.
- Dropbox: permite almacenar y compartir contenidos a través de la sincronización de computadoras y dispositivos móviles.
- Loomio: se exponen temas de discusión, aportar ideas o soluciones, comentar propuestas de todos los miembros y determinar cierto tiempo para poder

determinar la toma de decisiones, la misma herramienta arroja resultados a raíz del debate.

- **Appear.in:** es una herramienta de videoconferencias.
- **Spicynodes:** permite crear mapas mentales, ideas y organizar información en forma de nodos interconectados.
- **Prezi:** realiza presentaciones dinámicas y se pueden hacer ajustes en línea y rediseñar.
- **Asana:** es una herramienta gratuita que esta disponible para dar seguimiento de tareas, crear actividades, programar fechas de entrega, asignar tareas y supervisar el desarrollo de las mismas.
- **Google docs:** permite escritura por voz.
- **Mindmeister:** permite y facilita la lluvia de ideas y elaboración de mapas mentales.

4.3 Percepción de los trabajadores

4.3.1 Percepción y clima organizacional

Según (Muñoz, 2016), la percepción provee datos del mundo exterior que se deben interpretar para encontrar la relación con nosotros. La percepción en el área laboral es sumamente importante, aunque a veces no se esté consciente las percepciones pueden influir directamente en el día laboral.

Es importante entender lo que los colaboradores sienten respecto a la empresa, que sienten por el equipo de trabajo y el clima organizacional como tal. Esto es importante para que recursos humanos pueda implementar acciones para mejorar el ambiente, motivar el personal y aumentar la productividad.

Para poder conocer sobre la percepción de cada uno de los empleados, se debe conocer y analizar el clima laboral, se puede hacer esto a través de dinámicas, encuestas, buzones, sugerencias, pláticas y varios métodos más.

Alcanzar metas, objetivos y mayor productividad depende directamente de los colaboradores, es por esto que para el crecimiento de la empresa se necesita crear un ambiente sano, tomando en cuenta a todas las partes, valorarlos, motivarlos, capacitarlos y reconocerlos.

(Escuela Bancaria y Comercial, 2019)

Según (Arboleda & Cardona, 2018) el bienestar laboral se da por la combinación de factores como ser el ingreso para el cubrimiento de necesidades básicas, reconocimiento institucional y la estabilidad laboral.

De acuerdo con (Rojas, 2011), al tratar de interpretar las distintas definiciones de percepción en el ámbito laboral podemos encontrar que todos los seres humanos hacemos observaciones durante todo el día, siendo algunas percepciones positivas, pero inclinándose más hacia las negativas.

La percepción que tienen de cada uno es determinante en el ámbito laboral y también en la carrera dentro de las empresas. Siendo las percepciones ocasionadoras de soluciones o problemas entre compañeros o en la empresa. Es por esto que se debe cuidar el clima organizacional de las empresas y también la percepción que se da hacia los clientes.

4.3.2 Percepción frente al Covid-19

Para (Bavel, Baicker, & Willer, 2020), las enfermedades infecciosas suelen ser una percepción de amenaza para los seres humanos, es por esto que las emociones negativas resultantes de la amenaza pueden ser contagiosas, es por eso que el miedo se vuelve una amenaza que parece ser inminente.

En las empresas apelar al miedo lleva a los empleados a cambiar su comportamiento y sentirse capaces de enfrentar las amenazas, pero esto genera reacciones defensivas cuando los individuos se sienten incapaces de actuar.

4.3.3 Percepción de los empleados hacia el teletrabajo

Según (Troncoso, Figueroa, & Fernandez, 2015), los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas por la Universidad Piloto de Colombia establecen que no tienen los trabajadores inconvenientes en relación a reunir el ámbito familiar y su trabajo, enmarcando más la autonomía y el manejo del tiempo que el teletrabajo le permite a los trabajadores.

Es por eso que los entrevistados plantean de manera clara que para desarrollar un trabajo bajo esta modalidad se presentan factores específicos como ser el interés personal de la persona y autonomía para manejo del tiempo.

El tele trabajador se siente beneficiado, percibiendo el hecho de entrelazar el ámbito familiar y personal como un aspecto que aporta calidad de vida ya que la familia se desarrolla como apoyo y participa en actividades que como trabajador directo no podría por el tema de permisos, vacaciones.

También se evidencio que no existe dificultad para mantener contacto con los compañeros, y aunque las actividades no se gestionen directamente, estos no se sienten

excluidos del ambiente laboral. Recordando que para el desarrollo óptimo de actividades se apoyan entre compañeros y siempre mantienen el mismo círculo laboral.

El principal hallazgo es que los empleados desean seguir teletrabajando, y que, aunque el teletrabajo da beneficios a las empresas el mayor beneficio del mismo es la autonomía y poder que da a los colaboradores. Permitiendo a los empleados reponer el tiempo mientras puede realizar otras actividades, lo que más se valora es el manejo del tiempo por los beneficios que esto conlleva.

También a partir de la misma investigación quedó en evidencia que para los colaboradores es importante tener acuerdos claros para el desarrollo de las actividades, parámetros y seguimientos, así como el control y objetivos o metas específicas que deben cumplir.

Es importante resaltar la importancia de contar con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades y específicamente ellos establecen indispensables la computadora, internet y actualización constante de información por parte de la empresa lo cual incide directamente en las labores.

El teletrabajo permite el desarrollo de actividades específicas, individuales y colectivas que provee una estabilidad laboral, crecimiento personal y profesional. Esto genera un sentido de pertenencia por parte de los colaboradores, así como compromiso real con la empresa para el cumplimiento de objetivos, genera confianza y sienten que sus actividades son parte importante para el logro de objetivos.

Para (Ayala, Rueda, & Velandia, 2018), para el trabajador existen diversas ventajas que le aporta el teletrabajo:

- Más tiempo de vida familiar
- Menor estrés
- Autonomía
- Flexibilidad
- Mayores oportunidades laborales
- Menor costo en desplazamiento

4.4 Comunicación

Según (Yirda, 2019), es un método de intercambio de información entre un emisor y receptor, en el cual el emisor transmite el mensaje y el segundo interpreta. La comunicación existe en todos los seres vivos, sin embargo, en lo que estrictamente concierne a los seres

humanos es una actividad psíquica propia derivada del pensamiento, lenguaje y las capacidades psicosociales de las relaciones.

Proviene del latín “comunicare” cuyo significado es compartir, sean ideas, pensamientos, sentimientos, actitudes, etc. Los seres humanos a través de la palabra comunicamos nuestros pensamientos y sentimientos y establecemos relaciones personales. El proceso de la comunicación tiene un conjunto de actividades definidas y asociadas que permiten el intercambio de datos.

4.4.1 Elementos que componen la comunicación

- Emisor: encargado de iniciar la acción de comunicar.
- Receptor: quien recibe el mensaje o información y haciendo sus interpretaciones.
- Mensaje: es el contenido que se transmite.
- Canal de comunicación: medio a través del cual se transmite la información.
- Código: son signos del idioma combinados por el emisor según el mensaje a compartir.
- Contexto: es el medio o entorno que rodea al emisor y receptor al momento de darse la comunicación.

4.4.2 Medios de comunicación

Son los instrumentos o canales de información que se utilizan en la sociedad de manera masiva. Y estos pueden ser los siguientes:

- Audiovisuales
- Radiofónicos
- Impresos
- Digitales

4.4.3 Importancia de la comunicación dentro de la empresa

Para (Zaballa, 2017), las habilidades de comunicación son vitales para cualquier empresa y tipo de trabajo. Para los colaboradores es una necesidad inminente poder comunicarse y tener jefes comunicativos para poder desarrollar sus tareas de manera óptima y de acorde a lo esperado y poder tener un mejor rendimiento en el cumplimiento de objetivos.

De acuerdo con (Payano, 2012), la comunicación es esencial para la eficiencia de cualquier trabajo entre colaboradores. Dentro de las organizaciones o empresas la comunicación tiene cuatro funciones primordiales: control, motivación, expresión emocional

e información. Es por esto que la comunicación ayuda a controlar la conducta de los miembros, motivándolos.

4.4.4 Comunicación en el teletrabajo

La comunicación organizacional permite alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la organización, y eso hace fundamentalmente la incorporación a los procesos para una mejor comprensión y compromiso. Comunicar eficientemente en la organización conlleva responsabilidades debido a que los empleados mejor informados generan vínculos más fuertes con la empresa y promueve una mayor eficiencia en los resultados obtenidos.

Según (Espinoza L. A., 2009), la organización que no gestiona oportunamente una comunicación alrededor de lo que implica esta modalidad laboral, se enfrenta a la falta de motivación de los colaboradores, miedo de exclusión, sensación de soledad y ansiedad por ser despedido. Siendo esta modalidad de trabajo más exigente a la hora de tener que tener una comunicación eficaz entre colaborador y jefe.

El teletrabajo como tal exige una comunicación permanente, abierta y asertiva como herramienta principal para que todos los de la organización se apropien y comprendan cada una de las exigencias y transformaciones que deben darse en esta nueva modalidad. La organización debe ser clara frente a todas las expectativas de los colaboradores y debe tener la facilidad de comunicación para fortalecer las capacidades.

En la perspectiva como tal de perseguir los objetivos de la empresa al aplicar el teletrabajo, la comunicación entre líder y colaborador es la herramienta que más valor tiene, promoviendo un dialogo participativo.

El teletrabajo viene a exigir la generación de nuevos liderazgos en los cuales la comunicación es un factor trascendental. Por lo tanto, las personas que lideren bajo esta modalidad de trabajo deben comunicar claramente las expectativas y lineamientos. Exigiendo una apertura y continuidad de las figuras de mando siendo abiertos tanto física como digitalmente.

(Zapata, Montealegre, & Ayala, 2017)

4.4.5 Comunicación en teletrabajo en tiempos de Covid-19

Según (Saenz, 2020), la cohesión en tiempos de Covid-19 es una necesidad como sociedad. Y más en términos de organizaciones y empresas la cohesión de los equipos es un elemento muy crítico especialmente en los contextos que esta pandemia ha impuesto como lo es el teletrabajo. Es por ello que se enlistan distintas recomendaciones para ayudar a gestionar a las compañías la comunicación:

- Mantener una comunicación fluida: es importante que la información no decaiga, es importante que los líderes se comuniquen diariamente con sus equipos actualizando la información.
- Activación de nuevos canales: identificar los canales con los que se cuentan para ver si son los adecuados, si no investigar nuevos canales para adoptar de acuerdo a las medidas adoptadas.
- Ofrecer un mecanismo de resolución de dudas: la empresa debe valorar la necesidad de habilitar algún canal adicional para dar respuesta a las dudas que surjan.
- Apostar por la creatividad: para evitar el riesgo de perder los momentos que crean vínculo con la organización, se debe utilizar la creatividad para generar excusas que lleven a los empleados a compartir algo más.
- Apoyo a los mandos intermedios: los mandos intermedios suelen ser los más presionados, y no siempre cuentan con la información a la mano por lo cual deben tener total apoyo de la compañía, y orientación sobre como gestionar en momentos difíciles al equipo y herramientas útiles a utilizar.
- Reconocimiento: es importante darle valor al trabajo de los más afectados, es importante reconocer el trabajo de todos los empleados.
- Información: las TICs nos permiten obtener información en tiempo real, es importante apoyarse en estas herramientas para preguntar a los empleados como se sienten, si les hace falta algo y conocer sobre su trabajo.

4.5 Costos

Según la (EOI, 2012), los costos son los gastos incurridos en la producción, administración y venta de productos o servicios. Y es por esto que la gestión de costos debe tener un manejo adecuado para programar los recursos disponibles, evaluar rentabilidad, estimando el costo y preparando a su vez un presupuesto controlando las variaciones en los desembolsos.

A partir de los costos se toman las decisiones fundamentales para la empresa, así como permite mejorar la necesidad de competitividad de la misma. Por medio de los costos se pueden obtener mejores ganancias y optimización de recursos.

4.5.1 Importancia de los costos en la empresa

Según (Rodriguez M. , 2017), es importante conocer y analizar los costos de un producto o servicio porque proporciona la información necesaria para el planeamiento

institucional, estudio de alternativas para toma de decisiones o medidas que evitan la actuación negativa de los factores que generan las desviaciones.

Los costos deben ser instrumento de aprovechamiento de los recursos disponibles en los procesos económicos. Es importante la asignación correcta de costos para obtener un mejor resultado.

Es importante también mencionar que los procedimientos establecidos por la contabilidad financiera, genera información estratégica para la empresa, y esto se deriva del conocimiento de los costos, dándonos una ventaja competitiva al mercado abierto y globalizado.

4.5.2 Costos y teletrabajo

De acuerdo con (Martinez, 2018), implementar el teletrabajo puede disminuir los costos fijos de una empresa como ser en planta fija y esto también incrementa la productividad. Habilitar puestos para que los empleados laboren a distancia cuesta desde 6 a 20 veces menos que ocupen un espacio convencional en la oficina.

Si bien la inversión inicial siendo responsabilidad del empleador dotar de recursos y herramientas a los empleados, digamos que pueden ser altos al momento de recién implementarlos, posteriormente los costos se abaratan y generan mayor rentabilidad para la empresa.

Detalla que los costos asociados a la flexibilidad de inversión en planta física, tecnológica y recurso humano bajan cuando la organización incluye más colaboradores con teletrabajo.

4.6 Administración de recursos

Los recursos de una organización son los elementos que están bajo el control de la misma y ayudan a contribuir al logro de los objetivos. Existen varios tipos de recursos dentro de las organizaciones y se administran de forma distinta cada una de ellas. Es importante destacar que cada empresa es única y con diferentes recursos y capacidades.

4.6.1 Tipos de recurso en la organización

- Recursos Humanos: son el trabajo y conocimientos que aportan las personas a la organización.
- Recursos Materiales: son los bienes tangibles que la organización puede utilizar para lograr los objetivos.
- Recursos Financieros: es el efectivo y conjunto de activos.

- Recursos Intangibles: recursos distintos a los financieros que no se pueden percibir físicamente.

4.6.2 Administración del recurso humano

Esta se encarga de reclutar, motivar, pago de salarios, capacitar y demás actividades que tienen que ver directamente con el personal de la empresa. Una buena gestión de recurso humano debe velar por la alineación de actividades, cumplir la misión y visión de la organización, así como los valores. Se encarga de motivar a los empleados y que estos se sientan parte de la empresa.

4.6.3 Administración de los recursos materiales

Esto se basa en la optimización del uso de los recursos, así como llevar un control y planificación de todo lo requerido por la empresa. Es importante que estos se basen en la adquisición de materiales relacionados a cada una de las funciones a desempeñar por cada parte de la empresa, dando mayor importancia a la actividad principal.

4.6.4 Administración de recursos financieros

Esta área se encarga de planificar el flujo de fondos y evitar situaciones difíciles de liquidez, siempre orientada a minimizar los costos de los recursos financieros y costos de obtención de recursos financieros. La rentabilidad de la empresa tiene mucho que ver con la óptima gestión de recursos financieros para evitar costos excesivos. A menor costo mayor rentabilidad y ganancia.

4.6.5 Administración de recursos intangibles

Estos tienen un gran impacto en la rentabilidad de su empresa, esto define el éxito de la empresa, valor para la empresa. Esto viene a diferenciar la empresa de la competencia, es por ello que la administración de este tipo de recurso se debe manejar con cuidado y efectivamente para poder definir el camino de éxito.

(Noys, 2019)

4.6.6 Disponibilidad de equipo necesario

La administración debe velar por que el colaborador cuente con el equipo y tecnología necesaria para desarrollar trabajo desde casa eficientemente como lo hiciera desde la oficina. Es por ello que depende del trabajo a desarrollar desde casa se debe saber cuál es el equipo necesario para cada uno de los colaboradores.

(Brenes, 2016)

De acuerdo con (Iberley, 2019), el equipo necesario para realizar el teletrabajo lo debe proveer la empresa y debe esta misma proveer los costes de mantenimiento. Las empresas deben velar por que los trabajadores tengan todas las herramientas necesarias para las exigencias de su trabajo. Y aun habiendo casos en los que los empleados concedan como préstamo a la empresa el equipo necesario, la empresa debe brindar el mantenimiento.

También cuando se está realizando teletrabajo, se debe determinar quiénes son las personas autorizadas a utilizar el equipo informático, así como las exigencias del equipo de acuerdo a cada uno de los puestos desempeñados. Esto con el fin de dar prioridad a las personas que necesiten equipo más sofisticado.

Para (Marketing Directo, 2017), el material de oficina es un aspecto importante que juega un papel fundamental en el trabajo, desempeño de los empleados y cumplimiento de objetivos. Tanto las personas que trabajan desde la oficina o es desde casa necesitan de insumos y un ambiente agradable en el que con comodidad pueda desempeñar sus funciones.

Los equipos o dispositivos tienen como objetivo que los empleados los utilicen para cumplir las funciones necesarias y apegadas a su trabajo. Sin estas herramientas no es posible que se puedan desempeñar de forma oportuna para el cumplimiento de objetivos.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque y métodos

Para (Escamilla, Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo, 2020), la investigación es un proceso sistematizado en el que se busca resolver problemas o contestar preguntas. Garantiza la producción de conocimientos o soluciones viables. Investigar requiere conocer, analizar y definir enfoques, modelos y diseños que se pueden implementar.

5.1.1 Enfoque

La presente investigación se realizó bajo un enfoque mixto, en el cual se recolectaron y analizaron datos cuantitativos y cualitativos con el objetivo de poder comprender y relacionar tanto la percepción de los empleados como de los empleadores acerca del teletrabajo.

Según (Sampieri, 2008), la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

El enfoque mixto de la investigación implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación para responder a un planteamiento del problema.

Detallado propiamente por (Sampieri, 2008), como un matrimonio que representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos, críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado.

5.1.2 Método

La presente investigación utiliza un método no experimental ya que no se manipularán las variables de estudio; simplemente, se pretende conocer la percepción y experiencia del teletrabajo en los empleados de la empresa privada que están trabajando bajo esta modalidad, esto por medio de una encuesta estructurada, así como una guía de moderación para poder conocer la postura y percepción de los empresarios acerca del teletrabajo a raíz de la pandemia del Covid-19 en un periodo determinado de marzo a junio del 2020.

El método no experimental se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, o sea sin alterar el objeto de estudio. En este tipo de investigación se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en el contexto natural y luego se analizan.

(INTEP, 2008)

5.1.3 Estudio

En la presente investigación se realizó un estudio de tipo exploratorio porque se pretenden ampliar los conocimientos sobre el teletrabajo y su implementación repentina derivada de la Emergencia sanitaria que se está viviendo. Se intentan conocer y corroborar variables que afectan el tema de estudio y que sirvan como indicador para una mejor implementación. De igual forma se pretende constatar las ventajas y desventajas del teletrabajo tanto para los empleados como la empresa.

Según (Escamilla, Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo, 2012), el estudio de tipo exploratorio recolecta datos sobre una nueva área sin ideas prefijadas y con apertura, se utiliza para estudiar problemas que aún no están claramente definidos y esto se hace con el fin de comprender mejor la temática.

5.1.4 Diseño

La presente investigación tiene un diseño transversal ya que pretende estudiar una sola muestra de empleados y empresarios que están utilizando el teletrabajo y obtener, una sola vez, información sobre las variables que lo afectan.

Según (Rodriguez & Medinvelso, 2018), el diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un sobre propósito, siendo descriptivo y analítico. Siendo el objetivo primordial de este identificar la frecuencia de una condición en la población estudiada. Incluyen individuos con o sin la condición en un momento determinado y no tiene intervención del investigador.

5.2 Población y muestra

Según el (INE, 2020), población se define como el conjunto de personas que habitan una determinada área geográfica. Y la población estadística es el conjunto de elementos objeto de investigación. Población también lo definen como conjunto de personas u objetos del cual se desea conocer algo en cierta investigación, siendo la población el universo.

Para (Lopez, 2004), la muestra es el subconjunto o parte del universo en el cual se llevará a cabo la investigación. Mismo que se determina mediante distintos procedimientos pudiendo ser fórmulas, lógica, entre otros... la muestra siempre debe ser representativa de la población.

La población de la investigación está compuesta por la Población Económicamente Activa (PEA) del Distrito Central, misma que de acuerdo al (INE, 2018) está comprendida por 570,000 personas entre la empresa pública y privada.

La muestra de la investigación es un porcentaje representativo de la PEA del Distrito Central, y haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones infinitas para el cálculo de muestra la cual se detalla a continuación:

Datos

$N =$ muestra

$N =$ población = 570,000

$p =$ probabilidad a favor = 0.5

$q =$ probabilidad en contra = 0.5

$z =$ nivel de confianza = 95% = 1.96

$e =$ error de la muestra = 0.05

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

$n = \frac{1.962 * (0.5) * (0.5) * (570,000)}{0.052 * (570,000-1) + 1.962 * (0.5) * (0.5)}$

$n = \frac{3.8416 * (142,500)}{0.0025 * (569,999) + 3.8416 * (0.0025)}$

$n = \frac{547,428}{1424.9975 + 0.009604}$

$n = \frac{547,428}{1425.007104}$

$n = 384.1597$

$n = 384$

Pudiendo determinar que de acuerdo a los cálculos nuestra muestra para una población de 570,000 personas pertenecientes a la Población Económicamente Activa (PEA) del Distrito Central, será de 384 personas.

5.3 Unidad de Análisis y Respuesta

Según la (UDLAPMX, 2013), unidad de análisis es el elemento sobre el cual se focaliza el estudio, es la entidad principal que se está analizando, específicamente es “que” o

“quien” se estudia. Y en estadística son los elementos que constituyen la población y la muestra.

Las unidades de análisis consideradas para esta investigación se describen a continuación:

- Personas que trabajan en empresa privada del Distrito Central, ambos géneros, mayores de 18 años que actualmente estén realizando teletrabajo en cualquier cargo.
- Personas dueñas, gerentes o jefes de empresas privadas, del Distrito Central de ambos géneros, mayores de 18 años que actualmente estén implementando el teletrabajo en las empresas.

5.4 Técnica e instrumentos

La técnica de recolección de datos será la encuesta electrónica, por medio de la plataforma de formularios de Google, aplicada a los empleados de la empresa privada que estén tele trabajando; y entrevistas en profundidad, orientada hacia los empresarios, gerentes o jefes de empresas privadas.

Para realizar la encuesta, se diseñó un cuestionario que está compuesto por una serie de preguntas que permitirán la recopilación de datos relevantes para la investigación, ordenadas y simplificadas para comprensión de los encuestados. Es importante mencionar que una vez diseñado el cuestionario, éste fue sometido a una prueba piloto con el fin de validar el instrumento. Ver anexo 1.

Para las entrevistas en profundidad, se diseñó una guía de moderación que contiene un conjunto de preguntas abiertas para generar datos que permitan alcanzar los objetivos de investigación orientados hacia la percepción de los empresarios respecto al teletrabajo. Ver anexo 2.

Según (Westreicher, 2019), la encuesta es un instrumento para recoger información cualitativa y cuantitativa de una población estadística. Estas son herramientas para conocer las características de un grupo de personas, para poder realizar una encuesta se debe elaborar un formulario de preguntas y estas dependen del objeto de estudio.

Las entrevistas en profundidad tienen como objetivo discutir sobre un tema específico para conocer opiniones o percepciones. Las personas a entrevistar deben contar con ciertas características requeridas para poder obtener la información precisa.

(Sorfer, 2020)

5.5 Fuentes de Información

Según la (Universidad de Alcalá, 2020), se denomina fuentes de información a diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Es el soporte en el cual se encuentra información. Las fuentes de información sirven como instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información. Las fuentes de información se clasifican en:

- Fuentes primarias: contienen información original que ha sido publicada por primera vez, producto de una investigación o actividad eminentemente creativa. Este tipo refleja el punto de vista de la persona que escribió, y esta misma persona ha estado como observador, participante o investigador del tema.
- Fuentes secundarias: contienen información primaria sintetizada y reorganizada. Especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a fuentes primarias y sus contenidos. En estas fuentes se encuentra que el autor consultó fuentes primarias.

(Ruiz & Vargas, 2008)

Las fuentes de información utilizadas para esta investigación fueron primarias, mediante entrevistas directas a empresarios y encuestas aplicadas a empleados de la empresa privada; y secundarias, información recopilada de artículos investigativos sobre el teletrabajo, información recopilada por instituciones gubernamentales y publicadas en páginas oficiales, archivos de organizaciones con experiencias en cuanto al teletrabajo, libros, revistas, entre otras.

5.6 Cronología de Trabajo



Figura 5.1 Cronología de Trabajo

Fuente: María Jimena Casasola, 2020.

5.7 Operalización de las Variables

Tabla 5.1

Operalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION PERCEPTUAL	DIMENSIÓN	TIPO	TIPO DE ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACION
Teletrabajo	Una forma de trabajo efectuada en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción y que implica una nueva tecnología que permite la separación y facilita la comunicación. Es un trabajo a distancia efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora.	Temporal	Mixto	Escala nominal	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primarias y secundarias	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primaria y secundarias
TICs	Son el conjunto de recursos necesarios para tratar información a través de ordenadores y dispositivos electrónicos, aplicaciones informáticas y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla. Son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos, haciendo referencia a las teorías, herramientas y técnicas utilizadas en el tratamiento y transmisión de la información.	Temporal	Mixto	Escala de Nominal	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primarias y secundarias	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primaria y secundarias
Comunicación	Acción y efecto de comunicar o comunicarse.	Temporal	Mixto	Escala de Likert	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primarias y secundarias	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primaria y secundarias
Costos	Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. El costo de un producto está formado por el precio de la materia prima, el precio de la mano de obra directa empleada en su producción, el precio de la mano de obra indirecta empleada para el funcionamiento de la empresa y el costo de amortización de la maquinaria y de los edificios.	Temporal	Mixto	Escala de Likert	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primarias y secundarias	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primaria y secundarias
Administración de Recursos	Toda organización tiene como objetivo gestionar adecuadamente ciertos medios o recursos con el fin de alcanzar los objetivos, esto consiste en el manejo eficiente de recursos, que pueden ser tanto tangibles como intangibles. El objetivo de la administración de recursos es que éstos permitan la satisfacción de los intereses.	Temporal	Mixto	Escala Nominal	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primarias y secundarias	Encuesta, entrevista y revisión de fuentes primaria y secundarias
Percepción de los Trabajadores	La percepción es un proceso mediante el cual una persona analiza la información que recibe del exterior. Al recibir y analizar esa información nueva intervienen los datos almacenados en la memoria; y mediante la incorporación de los nuevos datos se crea una imagen creada de la realidad. A esa imagen se añade la elaboración de juicios que la persona efectúa a través de la nueva información recibida.	Temporal	Cuantitativo	Escala de Likert	Encuesta	Encuesta

Fuente: María Jimena Casasola, 2020.

CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y ANALISIS

6.1 Resultados y Análisis de las encuestas

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a personas del Distrito Central, que trabajan para la empresa privada y que se encuentran trabajando de manera remota.

6.1.1 Gráficos

6.1.1.1 Pregunta 1. Sexo

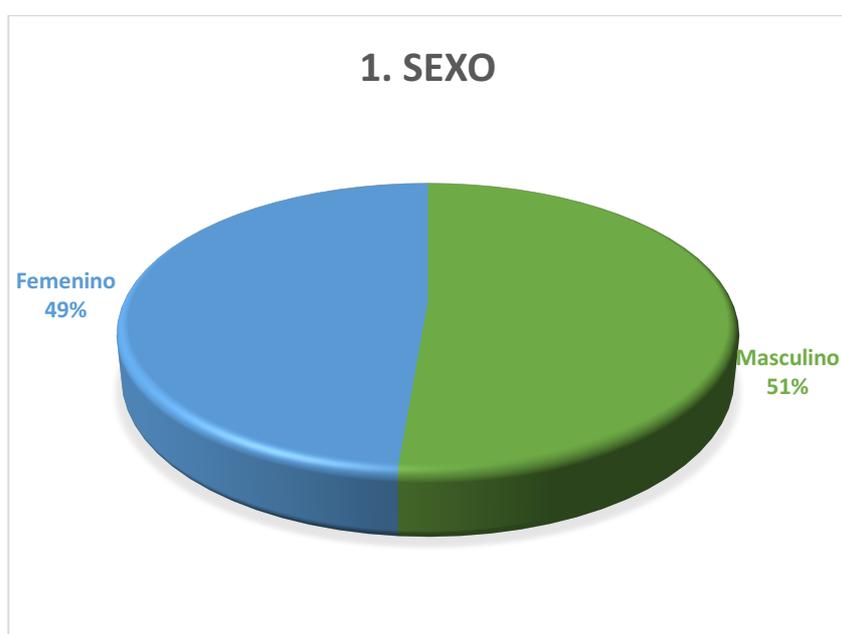


Gráfico 6.1 Sexo de los encuestados

Análisis: Del total de la muestra encuestada, el 51% son del sexo masculino y el 49% del sexo femenino.

6.1.1.2 Pregunta 2. Edad

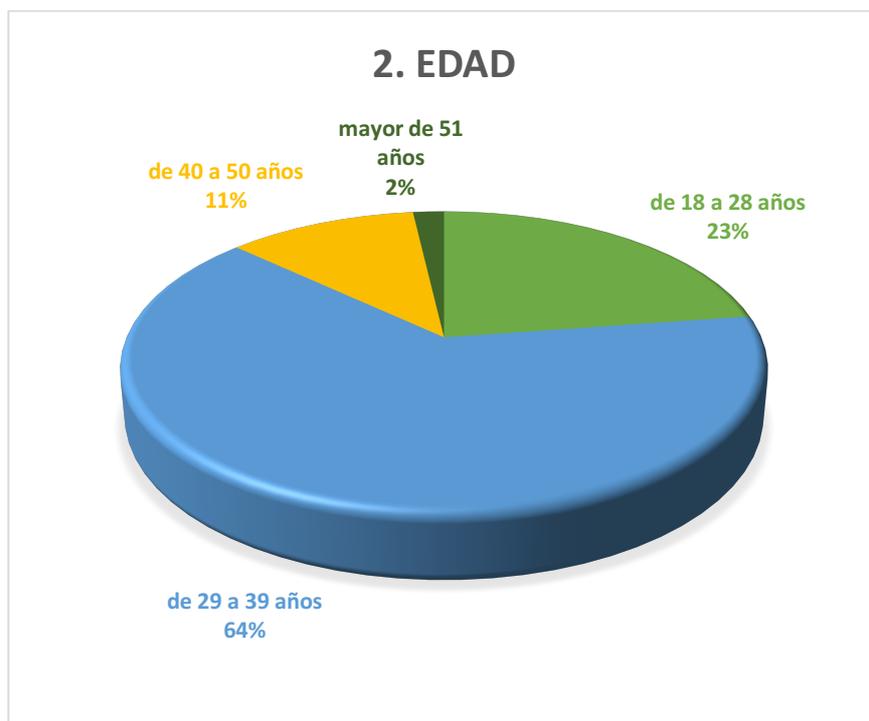


Gráfico 6.2 Edad de los encuestados

Análisis: Del total de la muestra encuestada, se encontró que el 64% tenía entre 29 a 39 años, el 33% entre 18 a 28 años, un 11% entre 40 a 50 años y un 2% mayores de 51 años.

6.1.1.3 Pregunta 3. Tipo de empresa para la cual labora



Gráfico 6.3 Tipo de empresa para la cual trabaja

Análisis: Esta pregunta era una pregunta filtro debido a que la investigación fue orientada estrictamente a la empresa privada, por lo cual el 100% de la muestra labora para la empresa privada.

6.1.1.4 Pregunta 4. ¿Cuál es el rubro de la empresa para la cual labora?



Gráfico 6.4 Rubro de la empresa

Análisis: De acuerdo al total de la muestra encuestada, en porcentajes iguales de rubro de la empresa se encuentran los bancos y call centers, seguido de un 17% que labora para otro tipo de empresas, un 14% representa a empleados de telecomunicaciones, el 11% trabaja para instituciones educativas, seguido del 9% que lo hace para empresas que se dedican a comercializar productos, un 6% para supermercados y con un 5% para empresas de restaurantes.

6.1.1.5 **Pregunta 5. ¿La empresa para la cual labora implementa el teletrabajo (trabajo remoto desde cualquier lugar distinto a las instalaciones de la empresa a través de Internet)? Si su respuesta es "NO" fin de la encuesta.**



Gráfico 6.5 Implementación del teletrabajo por parte de la empresa

Análisis: Del total de la muestra encuestada, el 91% de los empleados se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo o realizando trabajo de manera remota, siendo solo el 9% el cual no se encuentra utilizando esta modalidad.

6.1.1.6 Pregunta 6. ¿La empresa para la cual labora implementaba el teletrabajo antes de la pandemia del Covid-19?

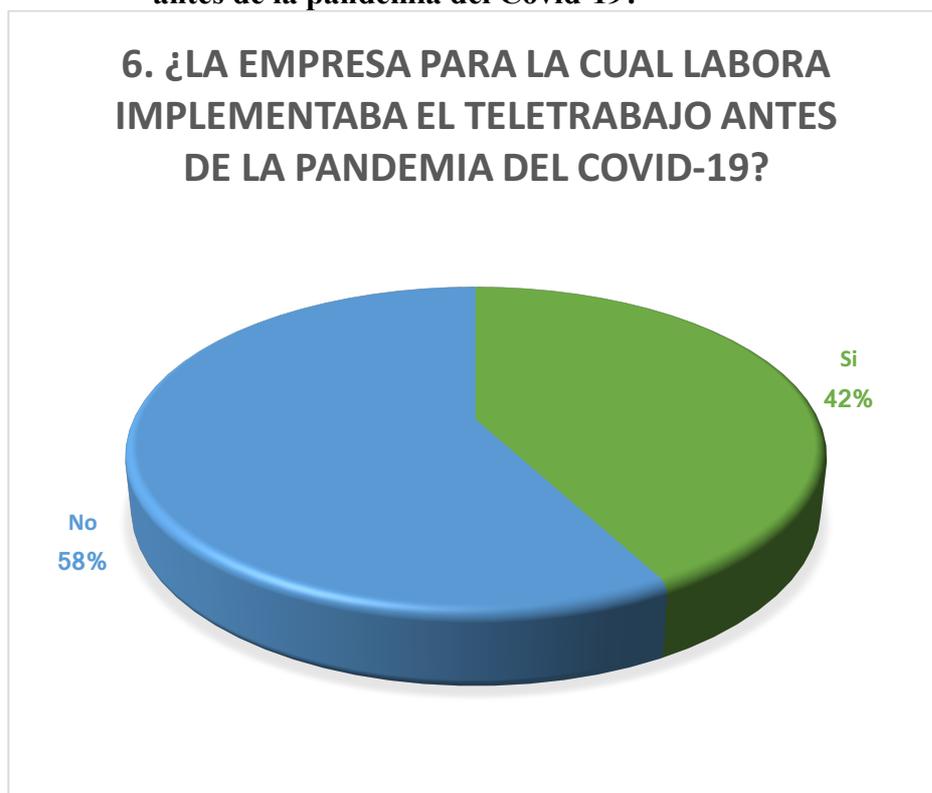


Gráfico 6.6 Implementación del teletrabajo a raíz de la pandemia

Análisis: Del total de la muestra, un 58% de las empresas no implementaba teletrabajo previo a la pandemia del Covid-19, siendo solamente un 42% las empresas que si realizaban trabajo remoto antes de la emergencia sanitaria.

6.1.1.7 Pregunta 7. ¿Cuánto tiempo tardó la empresa en incorporar el teletrabajo como alternativa operativa durante la pandemia? (Desde el confinamiento)

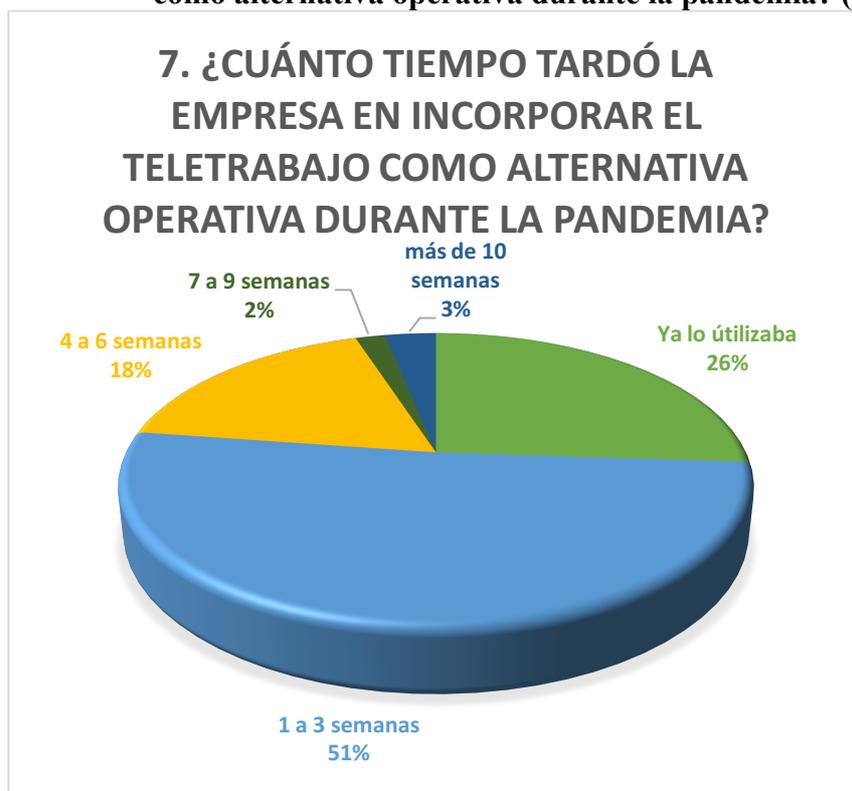


Gráfico 6.7 Tiempo transcurrido para implementar el teletrabajo a raíz de la pandemia.

Análisis: Del total de la muestra encuestada, el 51% de las empresas tardó de 1 a 3 semanas en poder implementar el teletrabajo, un 26% ya utilizaba este método de trabajo, un 18% tardó de 4 a 6 semanas, un 3% demoró más de 10 semanas y un 2% tardó de 7 a 9 semanas en poder trabajar de manera remota.

6.1.1.8 Pregunta 8. ¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para usted? Puede seleccionar más de una opción.



Gráfico 6.8 Ventajas del teletrabajo para el empleado

Análisis: Del total de la muestra, un 26% de los encuestados consideran que la principal ventaja que brinda el teletrabajo a los empleados es la mayor flexibilidad de horario, seguido con un 24% por menor gasto, un 18% considera que tienen mejor conciliación entre la vida personal y laboral, un 17% menor estrés y el restante 5% considera otro tipo de ventaja.

6.1.1.9 Pregunta 9. ¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para usted? Puede seleccionar más de una opción.

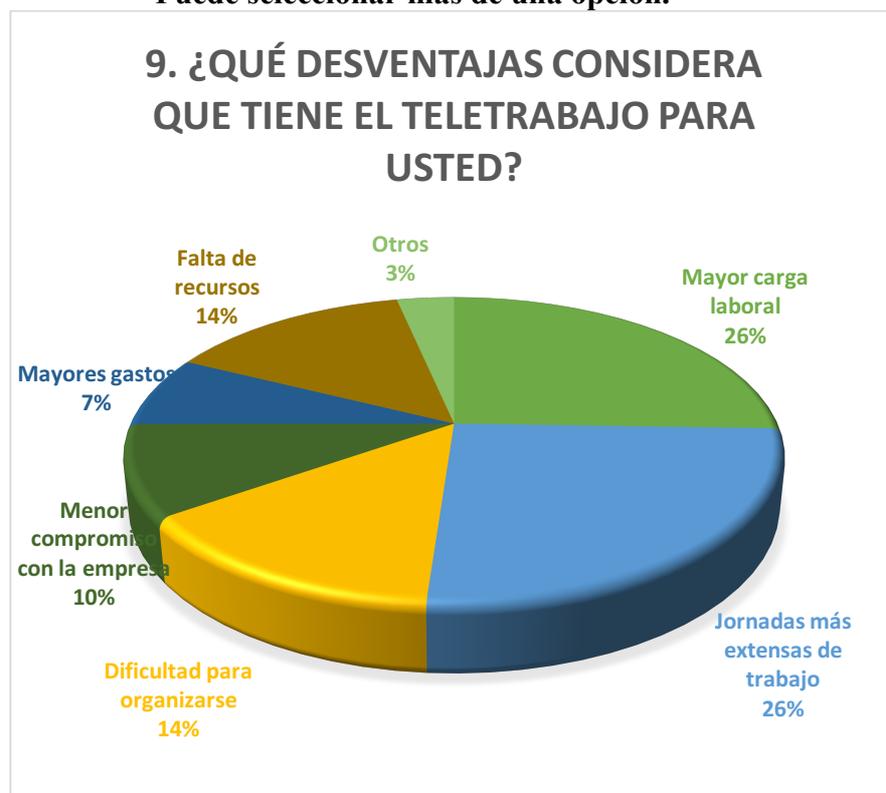


Gráfico 6.9 Desventajas del teletrabajo para el empleado.

Análisis: Del total de la muestra encuestada, en porcentajes iguales los encuestados consideran que las principales desventajas del teletrabajo son la mayor carga laboral y las jornadas más extensas de trabajo, seguido de un 14% en cantidades iguales para la dificultad de organizarse y la falta de recursos, seguido de un 10% para menor compromiso con la empresa, un 7% para mayores gastos y un 3% para otro tipo de desventajas.

6.1.1.10 Pregunta 10. ¿Cuenta usted con los recursos y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de manera remota?



Gráfico 6.10 Recursos y equipo necesario.

Análisis: Del total de la muestra, el 57% cuenta con todos los recursos y equipos necesarios para desarrollar el teletrabajo, un 30% cuenta con el equipo y recursos parcialmente y un 13% no cuenta con equipo para trabajar de manera remota.

6.1.1.11 Pregunta 11. De los siguientes recursos necesarios para realizar el teletrabajo, marque aquellos que le hacen falta para tener un mejor desempeño. Puede seleccionar más de una opción.



Gráfico 6.11 Recursos que se carece para el desarrollo del teletrabajo

Análisis: Según los datos obtenidos del total de la muestra, el 29% considera que necesita un mejor plan de internet para poder tener un mejor desempeño en el teletrabajo, un 24% mejor equipo de cómputo, seguido del 23% con mobiliario, el 19% necesita un espacio adecuado y un 5% menciona otros factores para poder tener un mejor desempeño.

6.1.1.12 Pregunta 12. ¿La empresa para la cual labora usted, le proveyó todos los recursos necesarios y el equipo para poder desarrollar el teletrabajo?

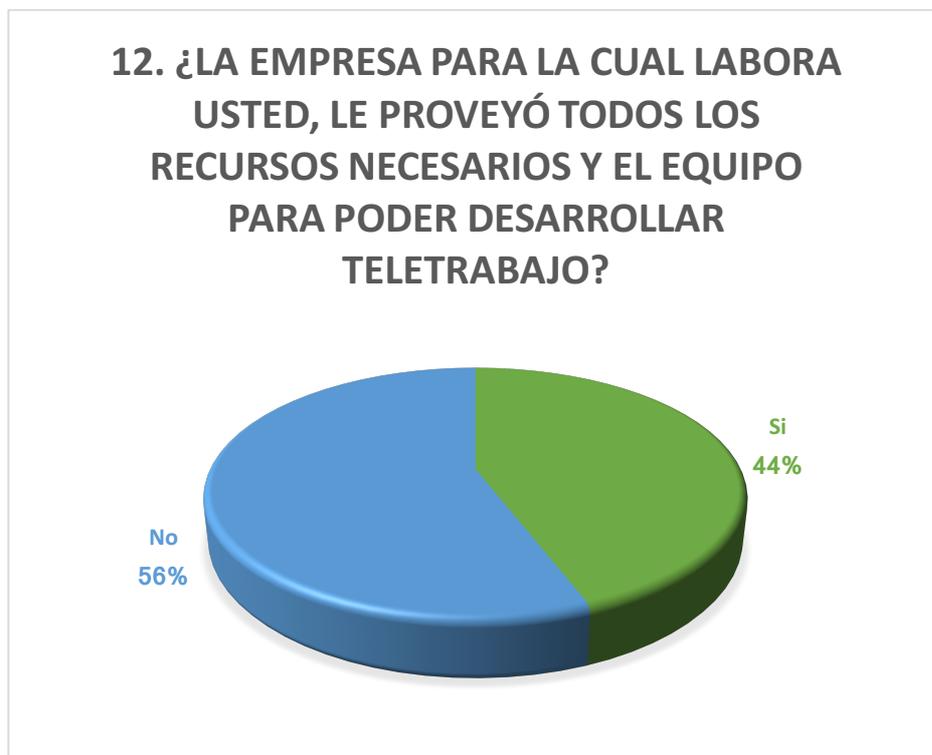


Gráfico 6.12 Recursos y equipo proveído por la empresa

Análisis: Del total de la muestra, el 56% de los encuestados establece que la empresa no le proveyó de los recursos y equipo necesario para poder trabajar de manera remota y un 44% menciona que si recibieron ese apoyo por parte de la empresa.

6.1.1.13 Pregunta 13. ¿Considera usted que el teletrabajo beneficia al empleado?

Gráfico 6.13 Beneficio del teletrabajo para el empleado

Análisis: El 82% de la muestra encuestada considera que el teletrabajo beneficia al empleado mientras que un 18% cree que no existe beneficio.

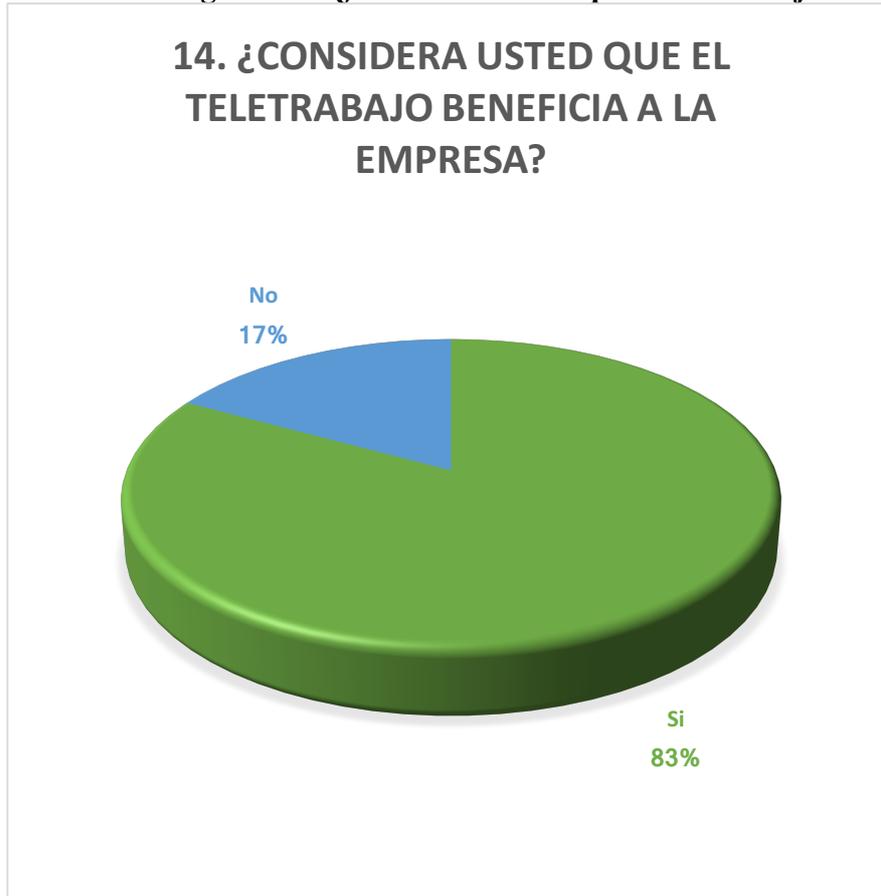
6.1.1.14 Pregunta 14. ¿Considera usted que el teletrabajo beneficia a la empresa?

Gráfico 6.14 Beneficio del teletrabajo para la empresa

Análisis: De acuerdo a la muestra encuestada, el 83% de los teletrabajadores, esta modalidad tiene beneficios para la empresa y un 17% considera que no presenta ningún beneficio para la empresa.

6.1.1.15 Pregunta 15. ¿Qué beneficios considera que tiene el teletrabajo para las empresas? Puede seleccionar más de una opción.

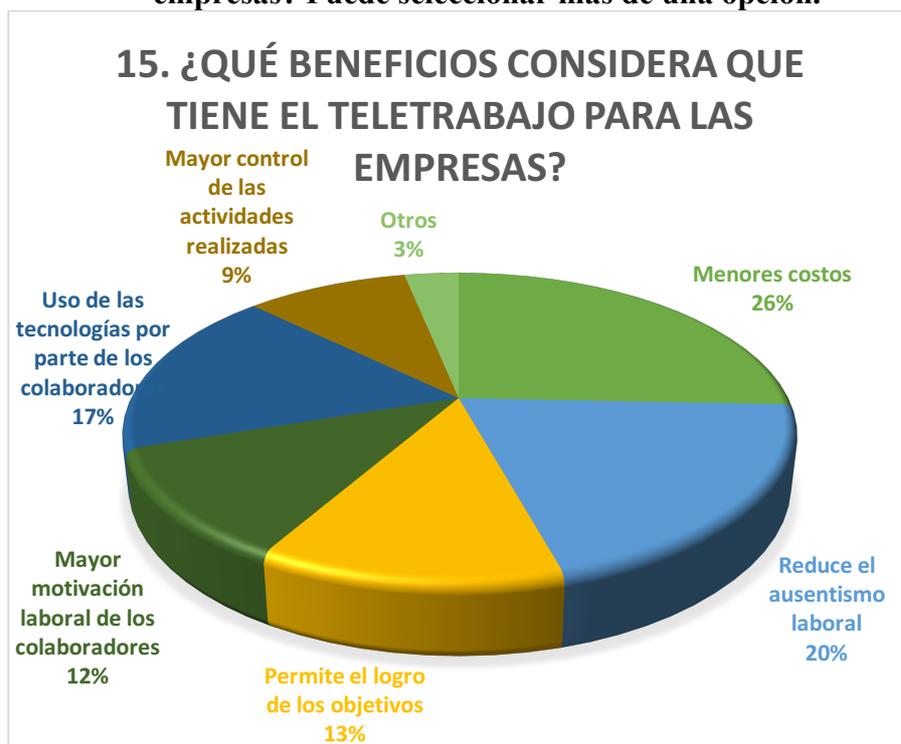


Gráfico 6.15 Detalle de beneficios del teletrabajo para la empresa

Análisis: De acuerdo con la muestra encuestada, estos consideran en un 26% que el teletrabajo beneficia con menores costos a la empresa, seguido de un 20% que considera que reduce el ausentismo laboral, en un 17% se considera que beneficia en el uso de las nuevas tecnologías por parte de los colaboradores, el 13% considera que permite el logro de los objetivos, un 12% piensa que existe mayor motivación por parte de los colaboradores, el 9% consideran que existe un mayor control de las actividades realizadas y el 3% cree que existe otro tipo de beneficios.

6.1.1.16 Pregunta 16. ¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para las empresas? Puede seleccionar más de una opción.



Gráfico 6.16 Detalle de desventajas del teletrabajo para la empresa

Análisis: Para el 27% de la muestra encuestada, una de las desventajas del teletrabajo para las empresas es la imposibilidad de controlar físicamente al tele trabajador, seguido de porcentajes iguales en un 19% las mayores dificultades para el trabajo en equipo y los costos en equipamiento y telecomunicaciones, el 16% considera como desventaja la necesidad de introducir cambios organizativos en la empresa, y en igual cantidad la falta de habilidades tecnológicas de los trabajadores y otro tipo de desventaja con 3%.

6.1.1.17 Pregunta 17. ¿Se siente motivado al realizar teletrabajo?

Gráfico 6.17 Motivación por realizar teletrabajo

Análisis: De acuerdo a la muestra, el 81% de los teletrabajadores se sienten motivados de poder utilizar esta modalidad, mientras que el otro 19% considera que no se siente motivado.

6.1.1.18 Pregunta 18. ¿Estaría usted de acuerdo con que el teletrabajo sea una medida permanente en la empresa para la cual labora?

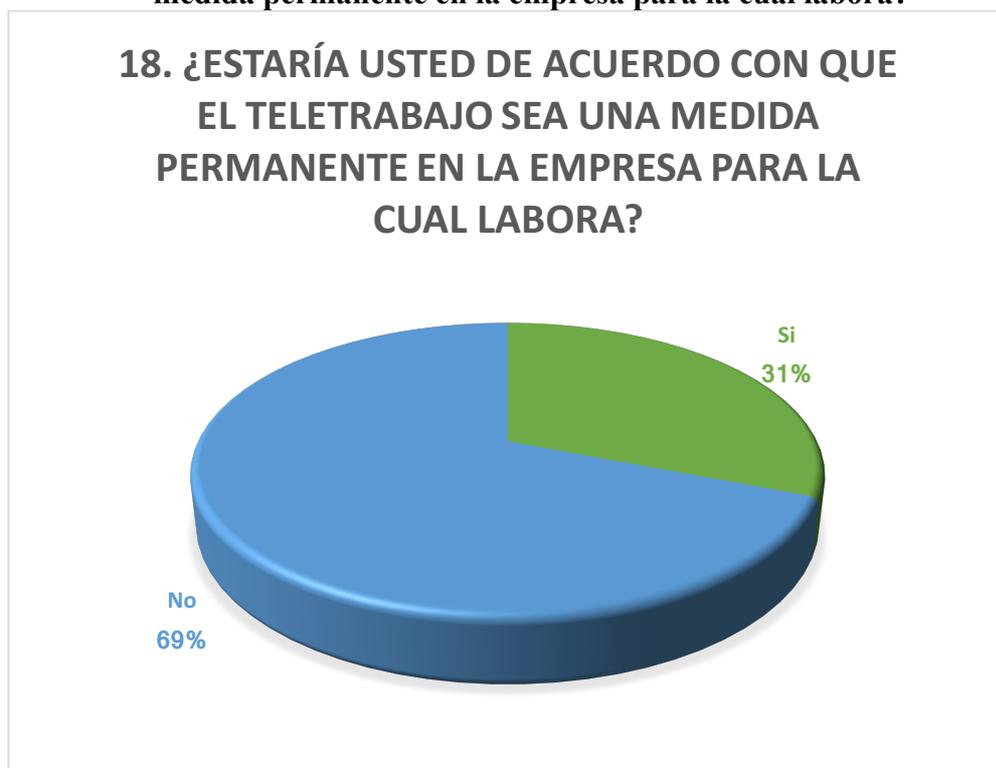


Gráfico 6.18 Teletrabajo como medida permanente

Análisis: De acuerdo con la muestra encuestada, el 69% de los encuestados no está de acuerdo con que el teletrabajo sea una medida permanente que implemente la empresa para la cual laboran, sin embargo, el 31% si está de acuerdo con el teletrabajo como medida permanente.

6.1.1.19 Pregunta 19. ¿Estaría dispuesto a capacitarse para poder realizar un teletrabajo efectivo, eficiente y con calidad para la empresa?

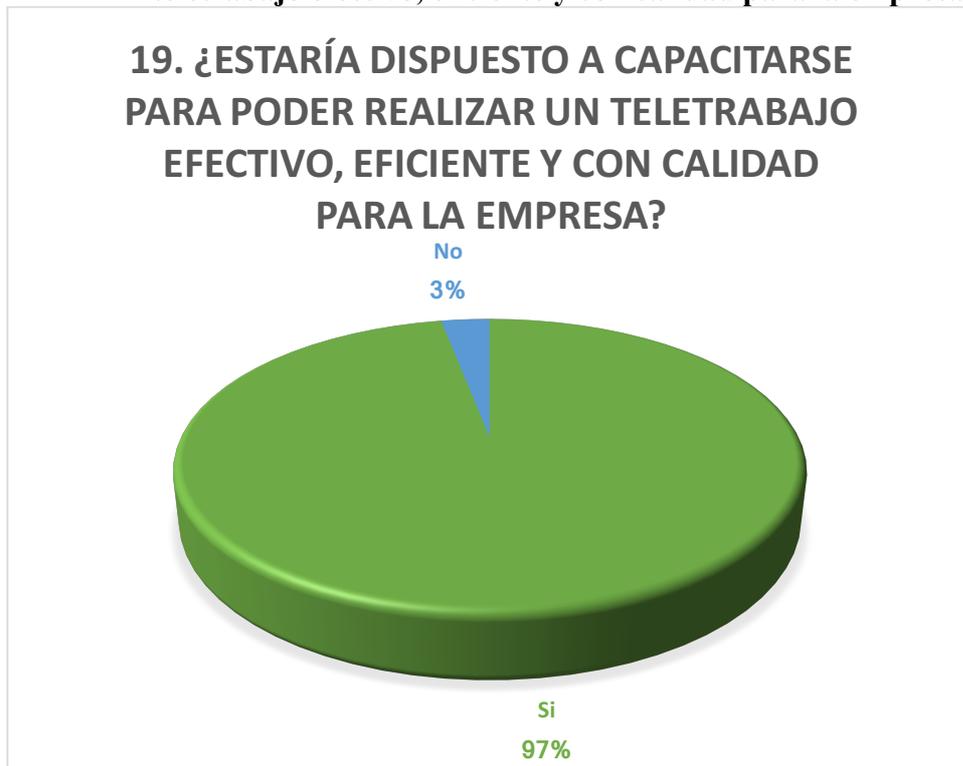


Gráfico 6.19 Disposición a capacitarse sobre teletrabajo

Análisis: De acuerdo con la muestra, un 97% de los empleados estarían dispuestos a capacitarse para poder realizar teletrabajo óptimo, el otro 3% se encuentra renuente a capacitarse.

6.1.1.20 Pregunta 20. ¿Qué tan satisfecho está con los ajustes que realizó su empresa para implementar el teletrabajo?



Gráfico 6.20 Satisfacción del empleado hacia la empresa para la implementación del teletrabajo

Análisis: El 53% de la muestra encuestada se encuentra satisfecha con los ajustes que realizó la empresa para poder implementar el teletrabajo, el 21% se encuentra indiferente, seguido del 10% con muy satisfecho, un 9% muy insatisfecho y el 7% insatisfecho.

6.1.1.21 Pregunta 21. ¿Cuáles son sus mayores retos al trabajar desde casa? Puede seleccionar más de una opción.



Gráfico 6.21 Retos de trabajar remotamente

Análisis: Del total de la muestra, los encuestados identificaron como principal reto para trabajar desde casa con un 19% que hay demasiadas distracciones, seguido de un 18% con la dificultad del cuidado de la familia e hijos, un 17% la generación de ansiedad por la pandemia, un 15% manifestó que no tiene todo el equipo necesario para tele trabajar, con un 10% la dificultad de comunicación con los compañeros de trabajo, seguido del 9% por igual para el aislamiento social y la falta de espacio físico disponible y el 3% consideran otros factores.

6.1.2 Cruce de variables

6.1.2.1 Rubro de la empresa – Implementaba el teletrabajo antes de la pandemia

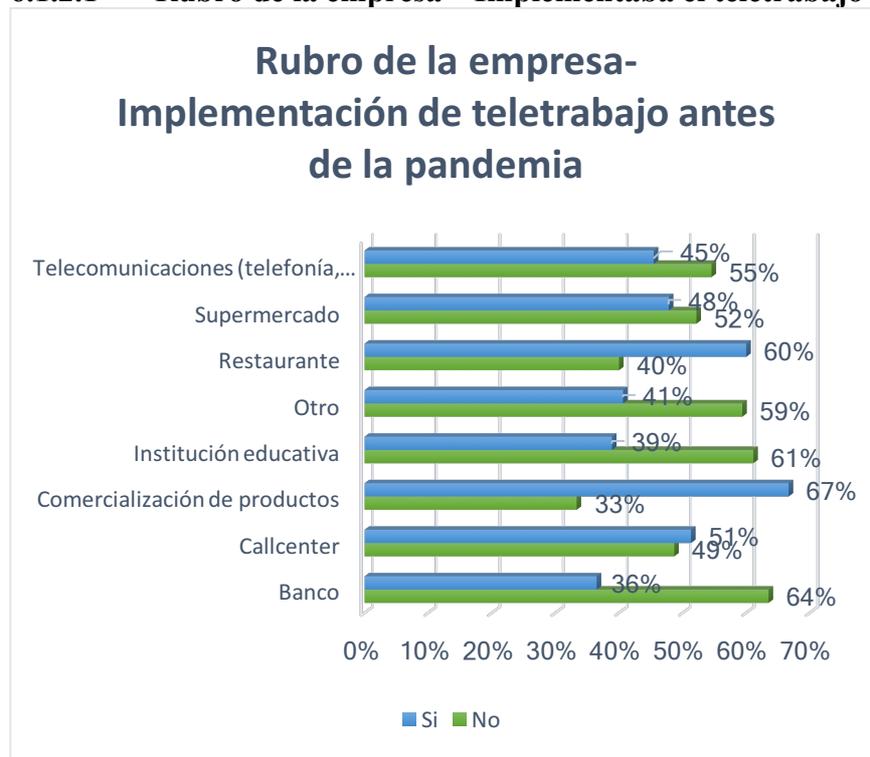


Gráfico 6.22 Rubro de la empresa - Implementación del teletrabajo antes de la pandemia

Análisis: Se puede apreciar que previo a la pandemia en un 67% el rubro de la comercialización de producto implementaba teletrabajo, seguidamente un 60% de los restaurantes realizaba trabajo de manera remota, en cuanto a los call centers un 51% aplicaba el teletrabajo, seguido por los supermercados los cuáles en un 48% implementaba el teletrabajo previo a la pandemia, las empresas de telecomunicaciones en un 45%, seguido de otro tipo de empresas con un 41%, las instituciones educativas en un 39% lo aplicaba y finalmente el rubro de los bancos con en 36%.

6.1.2.2 Rubro de la empresa – Implementa el teletrabajo actualmente

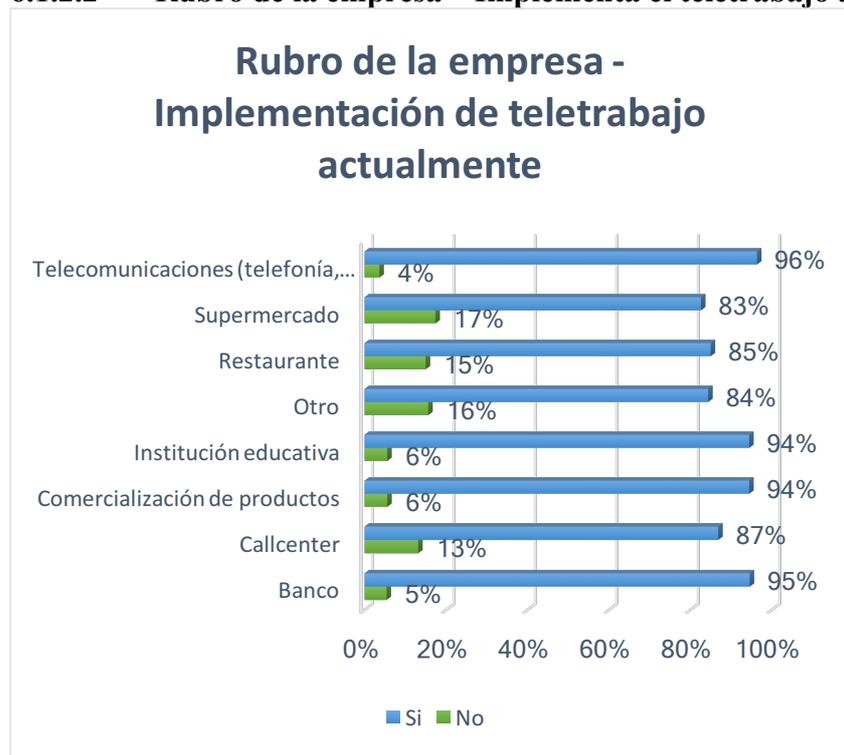


Gráfico 6.23 Rubro de la empresa - Implementación de teletrabajo actualmente

Análisis: podemos determinar mediante la comparación del rubro de la empresa contra la implementación de teletrabajo actualmente que las empresas de telecomunicaciones en un 96% se encuentra implementando el trabajo de manera remota, seguido en un 95% de las empresas bancarias, las instituciones educativas y comercialización de productos en un 94% están implementando esta medida, en cuanto a los call centers el 87% implemento el teletrabajo, seguido de los restaurantes en un 85%, otro tipo de empresas en un 84% y los supermercados en un 83% implementaron la medida del teletrabajo.

6.1.2.3 Cuenta la persona con los recursos – La empresa proveyó los recursos

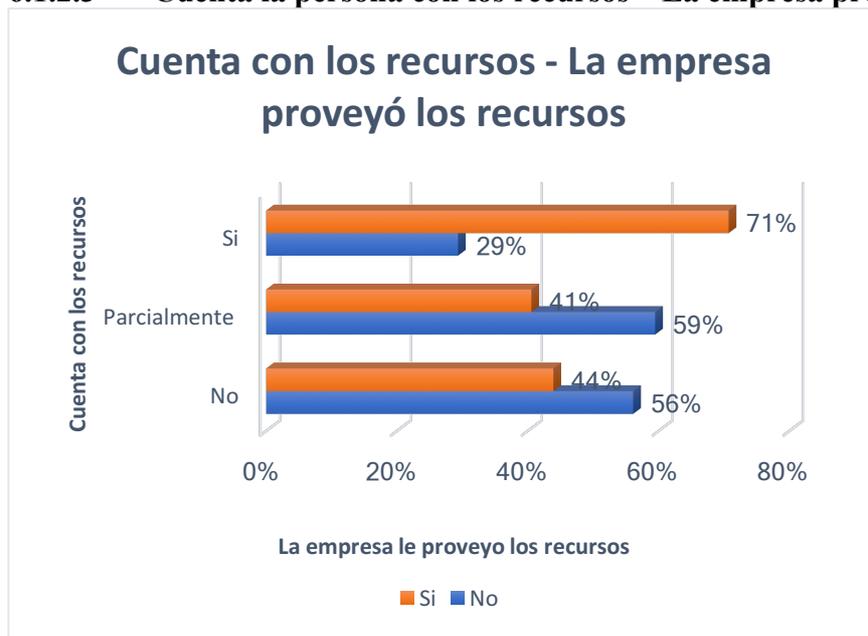


Gráfico 6.24 Cuenta con los recursos - La empresa proveyó los recursos y equipo

Análisis: Podemos determinar que el 71% de los empleados cuenta con los recursos necesarios para poder teletrabajar y los mismos fueron proveídos por la empresa, de igual forma los que parcialmente cuentan con los recursos para el teletrabajo en un 41% la empresa les proveyó los mismos y la empresa proveyó en un 44% de recursos a los que no cuenta con estos para poder teletrabajar eficientemente.

6.1.2.4 Rubro de la empresa – La empresa proveyó los recursos y equipo

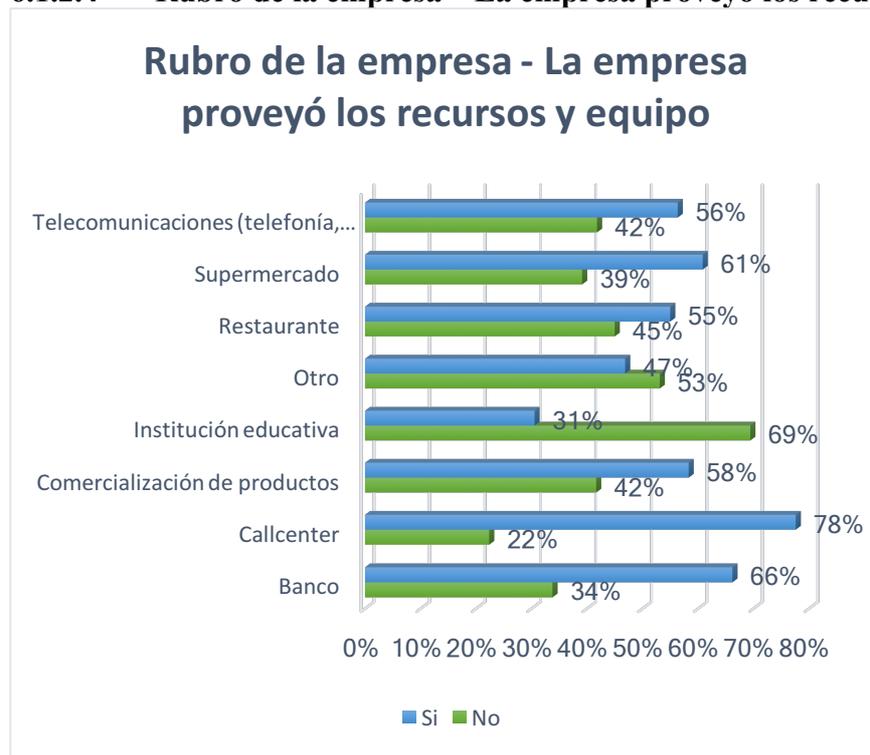


Gráfico 6.25 Rubro de la empresa - La empresa proveyó los recursos y equipo

Análisis: Podemos apreciar que en un 78% el rubro de los call centers proveyó de los recursos y equipo necesario a sus colaboradores para poder realizar el teletrabajo, seguido de las empresas bancarias las cuáles dotaron a sus colaboradores con recursos y equipo en un 66%, los supermercados en un 61%, en un 58% las empresas de comercialización de productos, las empresas de telecomunicaciones en un 56%, seguido de los restaurantes que en un 55% proveyó de recursos y equipo a sus empleados, para otro tipo de rubros en un 47% fueron proveídos de equipo y recursos, y por ultimo las instituciones educativas con un 31%.

6.1.2.5 Motivación de los empleados con el teletrabajo - Rubro de la empresa

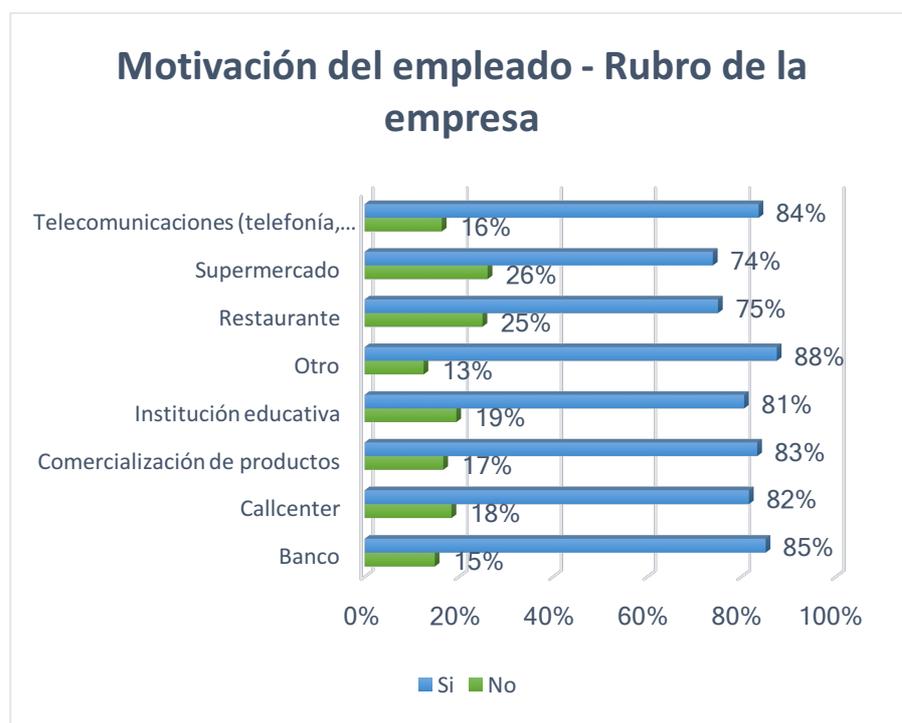


Gráfico 6.26 Motivación del empleado - Rubro de la empresa

Análisis: Se puede determinar que significativamente los empleados se sienten motivados con respecto al teletrabajo. Podemos apreciar que el 88% de los empleados de otros rubros se encuentra motivado por el trabajo remoto, seguido de un 85% de las empresas bancarias, las empresas de telecomunicaciones con un 84% de los empleados motivados hacia el teletrabajo, las empresas de comercialización de productos con un 83%, seguido del 82% de los empleados de call centers, las instituciones educativas con un 81% de los empleados motivados, el 75% de los empleados de restaurante y por último el 74% de los empleados de supermercados se sienten motivados hacia esta nueva modalidad de trabajo.

6.1.3 Entrevista en Profundidad

6.1.3.1 Empresario 1

Tabla 6.2

Entrevista en profundidad - Empresario 1

Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del COVID19 en Honduras		
Nombre:	Aniutka Casanova	
Edad:	33 años	
Profesión:	Mercadóloga	
Lugar de Trabajo:	Rojo Hn	
1	¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa?	4 años
2	¿Cuáles considera los principales retos que ha enfrentado la empresa, para la cual labora, durante la pandemia del Covid-19?	Las ventas han disminuido considerablemente lo cual preocupa sobretodo por el pago de los empleados.
3	¿Conoce usted sobre el teletrabajo? ¿Qué sabe sobre él?	Si, en realidad Rojo nacio por este medio, como tienda virtual. Se que no se necesitan oficinas fisicas para poder trabajar, es decir se hace desde casa.
4	Antes de la pandemia ¿Habían implementado el teletrabajo en la empresa? ¿Cómo?	Si, nuestra marca es de venta de ropa y articulos unicos hondureños los cuáles vendemos por medio de redes sociales y para eso esta una persona encargada de ventas y otra de envio.
5	Durante la pandemia del COVID-19, ¿Se ha hecho necesario implementar el teletrabajo como una nueva alternativa operativa? ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo les tomó la decisión de iniciar con su implementación?	Si, sinceramente sin el teletrabajo creo que no tendríamos ya la posibilidad de tener abierto Rojo. Primero porque las autoridades han impuesto el cierre de tiendas y la medida de circulacion que viene a dificultar la entrega de productos por que es por terminacion. Rojo ya contaba con este medio.
6	¿Fue difícil adoptar esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentaron?	En un inicio el manejo de redes sociales es un poco complejo, debemos estar pendientes y cuando somos emprendedores es aun mas difícil pero manejable. Las principales dificultades es que muchas veces las exigencias hacian que trabajáramos hasta 12 horas intentando contestar a todos los clientes, tambien por la nueva modalidad nos tuvimos que capacitar en servicio al cliente porque es distinto atender personalmente a atender de forma virtual.
7	¿La empresa ha proporcionado a sus colaboradores los recursos necesarios para realizar el teletrabajo? ¿Qué recursos?	Si, la empresa cuenta con celulares en los cuáles tenemos plan corporativo y por este medio el empleado da seguimiento a los pedidos, recibe pedidos y despacha. Tambien la persona encargada de la contabilidad y facturación cuenta con su computadora y sistema que utilizamos, esto se lo hicimos llegar lo mas pronto posible desde la pandemia ya que antes trabajaba en la tienda fisica.
8	Actualmente, ¿Qué porcentaje de los colaboradores de la empresa se encuentran trabajando bajo esta modalidad?	El 100% de los colaboradores.
9	¿Qué tipos de puestos de trabajo se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo?	Ventas, despachadores.
10	¿Qué se necesita para que funcione adecuadamente el teletrabajo?	Los insumos y conocimiento de como navegar en internet o usar sistemas de cobros, etc...
11	¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Menores costos de movilizacion de empleados ya que nosotros proveemos el servicio de transporte para nuestra gente, posiblemente tambien mayor dedicacion en horas de trabajo.
12	¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Los empleados tienen que estar muy al pendiente del telefono, a veces surgen emergencias o cosas que se necesitan inmediatamente y si el empleado no tiene su telefono a mano es difícil que funcione.
13	¿Considera usted que el teletrabajo tiene un impacto económico para la empresa? ¿Cómo?	Si, los costos bajaron desde la pandemia podemos decir. Utilizando solo este medio si han bajado los costos gracias a Dios aunque lo mismo las ventas.
14	Los costos operativos de la empresa desde que se implementó el teletrabajo ¿Han disminuido, se han mantenido o han incrementado?	Han disminuido al igual que las ventas.
15	¿Consideraría factible, una vez superada esta crisis sanitaria, que el teletrabajo se pueda seguir utilizando en las empresas? ¿Por qué?	Si, realmente nosotros lo vamos a implementar mas y hasta considerar cerrar la tienda fisica para restablecernos despues de esto. Se puede seguir operando.

6.1.3.2 Empresario 2

Tabla 6.3

Entrevista en profundidad - Empresario 2

Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del COVID19 en Honduras		
Nombre:	Ricardo Puerto	
Edad:	36 años	
Profesión:	Aboqado	
Lugar de Trabajo:	Bufete legal Puerto	
1	¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa?	5 años desde que funde mi bufete.
2	¿Cuáles considera los principales retos que ha enfrentado la empresa, para la cual labora, durante la pandemia del Covid-19?	Pues con un bufete el reto principal es no poder asistir físicamente a la empresa y dificultad de manejar los casos legales. Los tribunales estan cerrados y todo el gobierno hasta para hacer tramites.
3	¿Conoce usted sobre el teletrabajo? ¿Qué sabe sobre él?	Si, es un medio de trabajar virtualmente.
4	Antes de la pandemia ¿Habían implementado el teletrabajo en la empresa? ¿Cómo?	No, para nada. Es difícil en un bufete legal.
5	Durante la pandemia del COVID-19, ¿Se ha hecho necesario implementar el teletrabajo como una nueva alternativa operativa? ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo les tomó la decisión de iniciar con su implementación?	Si, llevabamos 2 meses cerrado y pues no pudimos ver otra opcion aparte de esta. No se puede subsistir sin sueldo, tardamos 2 meses porque pensamos que pasaria pronto la pandemia y luego en una reunion virtual acordamos mejor abrir operaciones, las que pudiesemos.
6	¿Fue difícil adoptar esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentaron?	Si. Creo que principalmente es lo que las empresas publicas estan cerradas y nos priva de hacer ciertos tramites, no sabemos cuanto tiempo mas tendremos que tener los papeles guardados.
7	¿La empresa ha proporcionado a sus colaboradores los recursos necesarios para realizar el teletrabajo? ¿Qué recursos?	No, ellos ya contaban con computadoras cuando se les hizo la consulta e impresoras.
8	Actualmente, ¿Qué porcentaje de los colaboradores de la empresa se encuentran trabajando bajo esta modalidad?	2 abogados, 1 secretaria y 1 motorista
9	¿Qué tipos de puestos de trabajo se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo? ¿Cuáles no? ¿Por qué?	Creo que el de secretaria según la experiencia y pues el motorista que solo es de indicarle, en cuanto a los abogados es difícil por los requerimientos.
10	¿Qué se necesita para que funcione adecuadamente el teletrabajo?	Acceso a telefono, impresora, internet y saber navegar correctamente.
11	¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Facilita el trabajo en el sentido que la gente desde su casa esta operando y eso creo que les hace ser mas responsables por cumplir.
12	¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Necesitamos mucho papel fisico para sacar el trabajo entonces de todas formas nos tenemos que mover y no se puede hacer todo por medio virtual.
13	¿Considera usted que el teletrabajo tiene un impacto económico para la empresa? ¿Cómo?	Podría ser la compra de nuevas tecnologías que generaria un mayor costo.
14	Los costos operativos de la empresa desde que se implementó el teletrabajo ¿Han disminuido, se han mantenido o han incrementado?	Se disminuyo el consumo energetico, gasolina de la empresa.
15	¿Consideraría factible, una vez superada esta crisis sanitaria, que el teletrabajo se pueda seguir utilizando en las empresas? ¿Por qué?	Podría usarse parcialmente pero no creo que llegue a ser factible en un 100%, o bueno, podria ser depende del rubro de la empresa.

6.1.3.3 Empresario 3

Tabla 6.4

Entrevista en profundidad - Empresario 3

Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del COVID19 en Honduras		
Nombre:	Jorge Sanchez	
Edad:	45 años	
Profesión:	Ingeniero Civil	
Lugar de Trabajo:	CONCRETEC	
1	¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa?	15 años.
2	¿Cuáles considera los principales retos que ha enfrentado la empresa, para la cual labora, durante la pandemia del Covid-19?	Haber estancado la parte operativa de la empresa.
3	¿Conoce usted sobre el teletrabajo? ¿Qué sabe sobre él?	Si, que existen plataformas para poder hacer reuniones virtuales con los empleados, dar directrices y así evitar que se acumule la carga laboral.
4	Antes de la pandemia ¿Habían implementado el teletrabajo en la empresa? ¿Cómo?	No.
5	Durante la pandemia del COVID-19, ¿Se ha hecho necesario implementar el teletrabajo como una nueva alternativa operativa? ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo les tomó la decisión de iniciar con su implementación?	Si, nos tomo unas 4 semanas más o menos, nos vimos en la necesidad para contactarnos con proveedores y los proyectos que ya estaban en marcha para poder coordinar entregas y culminar lo pendiente.
6	¿Fue difícil adoptar esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentaron?	Si, que la empresa es más que todo operativa y con todo cerrado se imposibilita a veces culminar proyectos.
7	¿La empresa ha proporcionado a sus colaboradores los recursos necesarios para realizar el teletrabajo? ¿Qué recursos?	Si, en el sentido que paga el plan de internet a cada empleado.
8	Actualmente, ¿Qué porcentaje de los colaboradores de la empresa se encuentran trabajando bajo esta modalidad?	Podríamos decir que un 45%.
9	¿Qué tipos de puestos de trabajo se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo? ¿Cuáles no? ¿Por qué?	Los administrativos, porque son para darle seguimiento a procesos, en cambio lo operativo no ya que se requiere fuerza de trabajo humana para realizarla.
10	¿Qué se necesita para que funcione adecuadamente el teletrabajo?	Voluntad, concentración, equipo necesario y conocimientos.
11	¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Se realiza desde casa, sin necesidad de movilizarse y hacer gasto en recursos fuera del hogar
12	¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Mayor distracción, hijos, obligaciones en casa, costo para compra de equipo necesario
13	¿Considera usted que el teletrabajo tiene un impacto económico para la empresa? ¿Cómo?	No, en su mayoría sería costos para el empleado.
14	Los costos operativos de la empresa desde que se implementó el teletrabajo ¿Han disminuido, se han mantenido o han incrementado?	Han disminuido.
15	¿Consideraría factible, una vez superada esta crisis sanitaria, que el teletrabajo se pueda seguir utilizando en las empresas? ¿Por qué?	Si, sería una buena alternativa rotar el personal administrativo y que realice teletrabajo y así no corre tanto gasto el empleado ni la empresa y los empleados tienen mas tiempo para estar en sus hogares.

6.1.3.4 Empresario 4

Tabla 6.5

Entrevista en profundidad - Empresario 4

Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del COVID19 en Honduras		
Nombre:		Raul Enrique Salgado Zelaya
Edad:		30 años
Profesión:		Abogado
Lugar de Trabajo:		Despacho Legal Propio
1	¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa?	7 años.
2	¿Cuáles considera los principales retos que ha enfrentado la empresa, para la cual labora, durante la pandemia del Covid-19?	1. Adaptación y equipamiento para la realización del teletrabajo y 2. Resolución de conflictos y situaciones por medios electrónicos.
3	¿Conoce usted sobre el teletrabajo? ¿Qué sabe sobre él?	Es una nueva forma de trabajo que permite realizar las labores contratadas desde casa u otro lugar, en las cuales no se media ni horario, ni tiempo, ni espacio.
4	Antes de la pandemia ¿Habían implementado el teletrabajo en la empresa? ¿Cómo?	Si, de forma muy ocasional para ciertos casos, cuya resolución de situaciones era urgente.
5	Durante la pandemia del COVID-19, ¿Se ha hecho necesario implementar el teletrabajo como una nueva alternativa operativa? ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo les tomó la decisión de iniciar con su implementación?	Si se ha hecho urgente. Ante las restricciones de movilidad del gobierno, es la única forma como el despacho no detiene de forma total su funcionamiento. Resolviendo así a los clientes sus necesidades y requerimientos legales constantes. 1 semana.
6	¿Fue difícil adoptar esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentaron?	Parcialmente complejo, pues se dotó o traslado cierto equipo de trabajo a los colaboradores a sus hogares, equipo que en algunos casos se compartía, se tuvieron que realizar compras extras, acondicionar algún espacio en sus casas para ello, etc...
7	¿La empresa ha proporcionado a sus colaboradores los recursos necesarios para realizar el teletrabajo? ¿Qué recursos?	Parcialmente. Equipo de trabajo como computadoras, impresoras, escaners, papelería y un bono de compensación eléctrica y de internet.
8	Actualmente, ¿Qué porcentaje de los colaboradores de la empresa se encuentran trabajando bajo esta modalidad?	Actualmente un 70%.
9	¿Qué tipos de puestos de trabajo se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo? ¿Cuáles no? ¿Por qué?	Los trabajadores de asistencia administrativa y legal (secretarías, contadores y procuradores). Los colaboradores como conserjes su labor no es adaptable pues su presencia física es insustituible en algunos casos.
10	¿Qué se necesita para que funcione adecuadamente el teletrabajo?	1. Una total cobertura del teletrabajo en el gobierno y la empresa privada para lograr una homogeneidad laboral, 2. Dotación total de equipo a los colaboradores, y 3. Adaptación completa de los colaboradores al teletrabajo.
11	¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	1. Menores costos operativos, 2. Menora el pasivo laboral, y 3. Mayor disponibilidad de tiempo y espacio.
12	¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	1. En ciertos casos dependiendo el ambiente familiar una mayor distracción y dedicación a las labores, y 2. Mayor costo en equipo por la dotación que se debe hacerse al empleado.
13	¿Considera usted que el teletrabajo tiene un impacto económico para la empresa? ¿Cómo?	Si, es variable, pues depende de muchos factores para saber si su impacto es positivo o negativo. Usted realiza una inversión en equipo y materia personal, cuyo retorno desconoce, pues el teletrabajo está ligado a otros aspectos externos de la empresa.
14	Los costos operativos de la empresa desde que se implementó el teletrabajo ¿Han disminuido, se han mantenido o han incrementado?	Se han mantenido, han compensado en cuanto a objeto de gasto nada más.
15	¿Consideraría factible, una vez superada esta crisis sanitaria, que el teletrabajo se pueda seguir utilizando en las empresas? ¿Por qué?	Parcialmente si, mientras todos los sectores productivos no se adapten a esta modalidad de trabajo su efectividad no será al 100% y tendrá ciertas limitaciones.

6.1.3.5 Empresario 5

Tabla 6.6

Entrevista en profundidad - Empresario 5

Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del COVID19 en Honduras		
Nombre:	Diego Cardona	
Edad:	38 años	
Profesión:	Administrador Industrial y Negocios Internacionales	
Lugar de Trabajo:	SF construcciones	
1	¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa?	6 años.
2	¿Cuáles considera los principales retos que ha enfrentado la empresa, para la cual labora, durante la pandemia del Covid-19?	No poder visitar los proyectos en proceso de construcción.
3	¿Conoce usted sobre el teletrabajo? ¿Qué sabe sobre él?	Si, parcialmente.
4	Antes de la pandemia ¿Habían implementado el teletrabajo en la empresa? ¿Cómo?	La verdad no, de repente lo más cerca una videollamada para confirmar algún problema con un proyecto y tomar decisiones.
5	Durante la pandemia del COVID-19, ¿Se ha hecho necesario implementar el teletrabajo como una nueva alternativa operativa? ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo les tomó la decisión de iniciar con su implementación?	Para nuestro rubro es muy difícil ya que toda la labor es de campo; se han avanzado propuestas de diseño de proyectos de casas, puentes, etc... en fin las cotizaciones pendientes y aprobación de las mismas, se han logrado hacer reuniones virtuales sobretodo por temas financieros y como postergar pagos de bancos, pago de maquinaria comprada, etc... Tomo alrededor de 2 semanas.
6	¿Fue difícil adoptar esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentaron?	La comunicación entre todos, el acceso de los empleados no fue posible para todos; en mi cargo como supervisor de proyectos fue nula la participación al contrario del arquitecto e ingeniero de estructura si discutieron técnicamente algunos diseños y pudieron avanzar en su trabajo.
7	¿La empresa ha proporcionado a sus colaboradores los recursos necesarios para realizar el teletrabajo? ¿Qué recursos?	No proporciono nada.
8	Actualmente, ¿Qué porcentaje de los colaboradores de la empresa se encuentran trabajando bajo esta modalidad?	23%.
9	¿Qué tipos de puestos de trabajo se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo? ¿Cuáles no? ¿Por qué?	Arquitecto, Ing. Estructural, Administradores, Contadores.
10	¿Qué se necesita para que funcione adecuadamente el teletrabajo?	Una buena computadora y acceso de internet.
11	¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Consideró un ahorro en movilidad solamente.
12	¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	En mi caso específico estoy prácticamente esperando la reapertura para poder visitar los proyectos y tomar decisiones, medir el tiempo de trabajo de los empleados y en fin todas las labores que se suscitan al momento de ejecutar las obras.
13	¿Considera usted que el teletrabajo tiene un impacto económico para la empresa? ¿Cómo?	Totalmente, nos afecta ya vamos sobre los 109 días de retraso de obras.
14	Los costos operativos de la empresa desde que se implementó el teletrabajo ¿Han disminuido, se han mantenido o han incrementado?	Disminuyeron en un 85% en nuestro rubro.
15	¿Consideraría factible, una vez superada esta crisis sanitaria, que el teletrabajo se pueda seguir utilizando en las empresas? ¿Por qué?	En ciertos departamentos como lo expresé anteriormente; pero una obra es imposible.

6.1.3.6 Empresario 6

Tabla 6.7

Entrevista en profundidad - Empresario 6

Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del COVID19 en Honduras		
Nombre:		Enoc Garcia
Edad:		46 años
Profesión:		Ingeniero Civil
Lugar de Trabajo:		ENOCOSA
1	¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa?	12 años.
2	¿Cuáles considera los principales retos que ha enfrentado la empresa, para la cual labora, durante la pandemia del Covid-19?	Culturizar a los clientes con las medidas establecidas por SINAGERD, especialmente la atención única por la finalización de número de ID.
3	¿Conoce usted sobre el teletrabajo? ¿Qué sabe sobre él?	Si, la empresa lo ha utilizado por ahora, para realizar actividades que en otro momento se harían de modo presencial en nuestras oficinas. El teletrabajo permite que cada empleado pueda llevar a cabo sus responsabilidades de manera total o parcial desde la comodidad y seguridad de sus casas.
4	Antes de la pandemia ¿Habían implementado el teletrabajo en la empresa? ¿Cómo?	Únicamente se realizaba reuniones por medio de zoom, o se tenían webinars con personas que se encuentran fuera del país.
5	Durante la pandemia del COVID-19, ¿Se ha hecho necesario implementar el teletrabajo como una nueva alternativa operativa? ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo les tomó la decisión de iniciar con su implementación?	Si, debido a las medidas establecidas por el Gobierno de la República a través de SINAGERD, fue necesario buscar la manera de seguir trabajando y cuidar nuestro personal. Las medidas se tuvieron que acatar durante las primeras 2 semanas desde el inicio de la pandemia, y con el tiempo se han ido mejorando los servicios prestados.
6	¿Fue difícil adoptar esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentaron?	Si, debido a que muchos empleados por un momento pensaron que eran vacaciones y no trabajo desde casa, por lo que algunos no cumplían a cabalidad sus asignaciones.
7	¿La empresa ha proporcionado a sus colaboradores los recursos necesarios para realizar el teletrabajo? ¿Qué recursos?	Nos vimos en la necesidad de invertir en los empleados, proporcionando escritorio, silla y computadoras personales para que pudiesen trabajar desde casa sin excusa alguna.
8	Actualmente, ¿Qué porcentaje de los colaboradores de la empresa se encuentran trabajando bajo esta modalidad?	60% del personal.

9	¿Qué tipos de puestos de trabajo se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo? ¿Cuáles no? ¿Por qué?	Los puestos que son meramente administrativos, las reuniones para toma de decisiones, las personas encargadas de servicio al cliente, entre otros...
10	¿Qué se necesita para que funcione adecuadamente el teletrabajo?	Una buena actitud por parte del empleado, mucha responsabilidad y equipo adecuado.
11	¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	Menor posibilidad de contagios en empleados, no verse en la penosa necesidad de despedir algunos miembros de nuestro equipo.
12	¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?	El hecho que algunos clientes no son partidarios de este tipo de atención, cuando son procesos que tienen que ver con desembolsos el cliente prefiere hacerlo de carácter personal para despejar dudas y tener mayor credibilidad hacia la empresa.
13	¿Considera usted que el teletrabajo tiene un impacto económico para la empresa? ¿Cómo?	Si ya que se tuvo que invertir en equipo para los empleados bajo la nueva modalidad y existen algunos casos que ya se acuerdo por parte de la junta directiva que ciertos empleados no volveran en todo el año. Aunque a mediado plazo se considera una inversión.
14	Los costos operativos de la empresa desde que se implementó el teletrabajo ¿Han disminuido, se han mantenido o han incrementado?	En su mayoría los costos se mantienen, solo se han hecho algunas modificaciones.
15	¿Consideraría factible, una vez superada esta crisis sanitaria, que el teletrabajo se pueda seguir utilizando en las empresas? ¿Por qué?	Si, seria una buena alternativa rotar el personal administrativo y que realice teletrabajo y así no corre tanto gasto el empleado ni la empresa y los empleados tienen mas tiempo para estar en sus hogares.

6.1.4 Hallazgos de las entrevistas en profundidad

De acuerdo con los principales retos que se han afrontado durante la pandemia del Covid-19 que se está viviendo, se puede resaltar el hecho de haber estancado a nivel operativo las empresas y la dificultad de culturizar en base a la nueva modalidad del teletrabajo, siendo su principal problema el no poder asistir de manera física a las empresas.

Los expertos de igual forma concuerdan que el teletrabajo es una nueva modalidad de trabajar de manera remota desde la comodidad de las casas, mencionando que esta modalidad en su mayoría no se había implementado más que para videoconferencias de emergencia, o de forma ocasional para resolución de problemas urgentes.

“El teletrabajo permite que cada empleado pueda llevar a cabo sus responsabilidades de manera total o parcial desde la comodidad y seguridad de sus casas”. (García, 2020).

Derivado de la pandemia del Covid-19, en todas las empresas se hizo necesario implementar el teletrabajo debido a las medidas impuestas por el Gobierno de la Republica y la necesidad de seguir operando, cabe mencionar que debido a la diversidad de rubros a la

cual pertenecen los expertos existe varianza en el tiempo que tomó implementar esta nueva modalidad, desde unos que ya contaban con este método hasta otros que les tomó alrededor de 2 meses.

“Si, debido a las medidas establecidas por el Gobierno de la República a través de SINAGER, fue necesario buscar la manera de seguir trabajando y cuidar nuestro personal. Las medidas se tuvieron que acatar durante las primeras 2 semanas desde el inicio de la pandemia, y con el tiempo se han ido mejorando los servicios prestados.” (García, 2020).

“Las ventas han disminuido considerablemente lo cual preocupa, sobre todo por el pago de los empleados”. (Casanova, 2020).

Existen una variedad de dificultades dentro de las cuáles se resaltan más la comunicación con los empleados y la confusión de los mismos debido a que consideraban estas medidas de confinamiento como vacaciones, así mismo los costos de compra de equipo para poder brindar los mismos a los colaboradores y de igual forma las extensas jornadas laborales.

La comunicación entre todos, el acceso de los empleados no fue posible para todos; en mi cargo como supervisor de proyectos fue nula la participación al contrario del arquitecto e ingeniero de estructura si discutieron técnicamente algunos diseños y pudieron avanzar en su trabajo”. (Cardona, 2020).

Ciertas empresas se responsabilizaron por dotar de recursos y equipo a los colaboradores para el buen desarrollo de sus funciones, otras utilizaron los equipos que los colaboradores pusieron a disposición y algunas no se hicieron cargo de esto.

Es importante mencionar que, de acuerdo a las experiencias en cuanto a la implementación del teletrabajo, los puestos administrativos son los que más fácilmente se pueden desarrollar bajo esta modalidad, habiendo puestos operativos que en muchos casos es necesaria la presencia física del colaborador.

El acceso y buen manejo de las Tics es de carácter obligatorio para poder desarrollar de manera óptima esta modalidad del teletrabajo. El trabajo usualmente se realiza por medio de computadoras, internet, correos electrónicos y demás, que solo un buen manejo podría brindar un trabajo de calidad.

Las empresas concuerdan que los costos de movilización y la facilidad que se le da al colaborador de laborar desde casa responsabiliza más a los empleados y ven esto como una ventaja para la empresa, pero es importante mencionar que la distracción que provoca el estar en casa trabajando con los hijos o familia provoca desconcentración y es una desventaja

significativa para la empresa. De igual forma los costos de dotación de equipo se ven como desventaja fuerte frente a esta modalidad y el hecho que la parte meramente operativa de la empresa tenga dificultades para ejecutar sus tareas.

De acuerdo a los hallazgos los costos para las empresas se mantienen solamente distribuyéndose a nuevos objetos de gastos y ven más una ventaja económica para los empleados, los cuales tienen menores costos empleando el trabajo de forma remota desde la comodidad de sus hogares.

“Los costos de la empresa se han mantenido, han compensado en cuanto a objeto de gasto nada más”. (Salgado, 2020)

El teletrabajo se considera como una alternativa factible para el desarrollo de las actividades de las empresas, esto parcialmente debido a que existen puestos de trabajo que no puede realizar las actividades desde casa. Las empresas estarían tomando el teletrabajo como una nueva alternativa, rotando al personal administrativo.

“Si, sería una buena alternativa rotar el personal administrativo y que realice teletrabajo y así no corre tanto gasto el empleado ni la empresa y los empleados tienen más tiempo para estar en sus hogares”. (García, 2020).

“Mientras todos los sectores productivos no se adapten a esta modalidad de trabajo, su efectividad no será al 100% y tendrá ciertas limitaciones”. (Salgado, 2020).

CAPITULO VII. CONCLUSIONES

1. Como consecuencia de lo expuesto en esta investigación, se puede concluir que la empresa privada del Distrito Central, requirió una medida para poder seguir operando producto de la emergencia provocada por la pandemia del Covid-19, esto para evitar el cierre definitivo de operaciones, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics) por parte de sus colaboradores para el logro de los objetivos de la empresa, esto viniendo a generar un impacto en la vida de los empleados, teniendo que buscar un balance entre vida familiar y laboral.
2. Se puede concluir que derivado de la pandemia del Covid-19 y las medidas de distanciamiento social impuestas por el Estado, las empresas privadas se han visto orilladas a implementar una nueva modalidad de trabajo como lo es el teletrabajo o trabajo a distancia, esta emergencia mundial vino a darle auge a esta modalidad de trabajo por las necesidades básicas que tienen tanto las empresas de operar y los empleados de percibir un salario por trabajo.
3. Podemos determinar que el teletrabajo genera una mayor responsabilidad y cumplimiento por parte de los colaboradores, ayudando al logro de los objetivos y reduciendo el ausentismo laboral.

La motivación de los empleados hacia el teletrabajo es significativa, lo cual los vuelve más productivos y dedicados al mismo debido a que organizan mejor su tiempo de trabajo para poder cumplir con metas e indicadores necesarios de medición del desempeño.

Sin embargo, el hecho de que la empresa no pueda controlar físicamente al empleado dificulta la comunicación entre el empleado y empleador.

Así mismo es importante concluir que el poco conocimiento de la consistencia de su trabajo, manejo adecuado de Tics y herramientas necesarias para el desarrollo de sus tareas es una desventaja significativa, al igual que los costos de equipamiento que la empresa debe realizar para poder adquirir equipo y recursos necesarios para el eficaz desarrollo del teletrabajo y poder dotar de estos insumos a sus colaboradores.

4. En base a la evidencia recabada, los resultados se inclinan a favor del teletrabajo como medida que contribuye a la productividad, esto principalmente por el mejor manejo y aprovechamiento del tiempo.

La flexibilidad y facilidad de horario que se le otorga al colaborador en cuanto al trabajo desde la comodidad de los hogares es una ventaja significativa en la vida de los empleados.

A pesar de esto los empleados perciben que la carga laboral es mayor al igual que las jornadas de trabajo se vuelven más extensas, provocándoles dificultad para poderse organizar.

El teletrabajo desde la percepción de los empleados a pesar de que es un reto debido a las altas distracciones y la dificultad de organizar el tiempo necesario entre el cuidado familiar y el trabajo, les ayuda a poder tener un balance entre su vida laboral y personal, reduciendo el estrés y gastos en su vida diaria.

5. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics) se han vuelto parte de la vida diaria por medio de un Smartphone o computadoras inteligentes, y estos recursos son indispensables para el desarrollo del trabajo de forma remota.

Actualmente se puede concluir que, aunque cierta parte de los empleados cuenta con los recursos y equipos necesarios para tele trabajar y muchos fueron proveídos por las empresas para las cuáles laboran, otra gran parte carece o cuenta con ellos parcialmente lo que provoca que el trabajo se dificulte.

6. La percepción de los empleados es que las empresas pueden beneficiarse mediante el teletrabajo ya que a través de él puede reducir sus costos; sin embargo, los empresarios consideran que no es así, debido a que los costos se mantienen solo distribuyéndose en nuevos objetos de gasto o compensándose unos con otros, como la adquisición de equipo y recursos que se deben proveer a los colaboradores.

Por otra parte, existe una ventaja económica para los empleados debido a los bajos costos de trabajar desde la comodidad de su casa, sin incurrir en gastos de movilización y gastos extras en los cuáles incurren al salir de sus casas.

7. Se puede concluir que, a pesar de que las jornadas de trabajo sean más extensas y los empleados carecen de la totalidad de los recursos necesarios para implementar el teletrabajo, la flexibilidad de horario, menor gasto y mejor conciliación entre la vida personal y laboral produce mayor productividad en los empleados.

Los empleados se encuentran motivados y anuentes a poder desarrollar el teletrabajo como una modalidad nueva de trabajar de una forma más flexible sin la presencia física del trabajador en la empresa, pudiendo organizarse el empleado libremente con la necesidad de finalizar los objetivos profesionales que su trabajo le exigen.

8. Finalmente, en base a la evidencia recabada se puede concluir que, los principales retos del teletrabajo para los colaboradores son que existen demasiadas distracciones en casa, así como la dificultad de organizar el tiempo necesario entre el teletrabajo y el cuidado de la familia e hijos interfiere.

CAPITULO VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las empresas que en base a la experiencia obtenida durante el periodo que han implementado el teletrabajo como medida operativa, se hagan ajustes necesarios en la simplificación para facilitar el trabajo de manera remota tanto a la empresa como a los colaboradores.
2. Se recomienda a las empresas capacitar a los empleados en las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics), las cuáles son primordiales para el buen desarrollo del teletrabajo.
3. Es recomendable que las empresas brinden inducciones sobre las tareas asignadas a cada uno de los colaboradores y retroalimentarlas cada cierto tiempo, de igual forma detallar cada una de las actividades a realizar por el puesto de trabajo, así como la forma en la que estas se deben desarrollar y como se medirá el desempeño. La evaluación del desempeño de cada uno de los colaboradores es primordial para poder hacer ajustes.
4. Se recomienda utilizar el teletrabajo como una medida permanente para ciertos puestos de trabajo de las empresas y rotando el personal entre el trabajo presencial y trabajo remoto, así se evitaría el ausentismo laboral y motivaría al personal al cumplimiento de los objetivos.
5. Es recomendable actualizar las bases de datos de equipo que tienen en existencia las empresas y detallando el equipo compartido por área o empleados, así como catálogo de necesidad de equipo y recursos por cada puesto de trabajo.
6. Se recomienda hacer un estudio de puestos de trabajo y requerimiento de equipo, esto previo a la adquisición de recursos y equipo para dotar de estos a los colaboradores que estarán realizando teletrabajo, así como ver la factibilidad de reducción de espacios de trabajo físico.
7. Se recomienda establecer canales de comunicación específicos para el trabajo, así como definición específica de horarios de atención, esto con el fin de evitar jornadas tan extensas de trabajo para los colaboradores.

8. Es recomendable que las empresas brinden capacitaciones a sus colaboradores acerca del manejo efectivo del tiempo, la administración del tiempo, la organización del trabajo para lograr un equilibrio entre la vida laboral y familiar de los empleados.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, A. (sd de sd de 2017). *Teletrabajo en America Latina y el Caribe*. Obtenido de Teletrabajo en America Latina y el Caribe: file:///Users/johnnycastro/Downloads/1er-Informe-Estado-del-Teletrabajo-LATAM.pdf
- Aguero, M. (2018). Honduras capacitará docentes en el uso de las TIC para mejorar sus procesos de enseñanza. *Honduras capacitará docentes en el uso de las TIC para mejorar sus procesos de enseñanza*. Secretaria de Relaciones Exteriores, Tegucigalpa.
- Arboleda, G. I., & Cardona, J. L. (sd de Noviembre de 2018). *Biblioteca Virtual en Salud*. Obtenido de Biblioteca Virtual en Salud: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n35/1657-7027-rgps-17-35-222.pdf>
- Ardila, C. O. (01 de Mayo de 2015). *ANÁLISIS DE IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES*. Recuperado el 02 de 06 de 2019, de Universidad Militar de Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arias, D. R. (sd de sd de 2013). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2012/12/03/importancia-de-los-costes-en-la-gestion-empresarial-3/>
- Ayala, E. M., Rueda, Y. A., & Velandia, W. P. (sd de sd de 2018). *Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano*. Obtenido de Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8345/Trabajoo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bailey, D., & Kurkland, N. (sd de sd de 2002). *Journal of Organization Behavior*. Recuperado el 02 de Enero de 2020, de ScienceDirect: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.155.4726&rep=rep1&type=pdf>
- Barcelona, F. d. (sd de sd de 2013). *Facultad de Informatica de Barcelona*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Facultad de Informatica de Barcelona: <https://www.fib.upc.edu/retro-informatica/historia/internet.html>
- Baruch, Y. (21 de Mayo de 2003). *International Journal of Management Reviews* . Recuperado el 02 de Junio de 2020, de International Journal of Management Reviews : <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1468-2370.00058>
- Bautista, J. (11 de Junio de 2019). *Wook*. Obtenido de Wook: <https://hiwook.com/percepcion-empleado/>
- Bavel, J. J., Baicker, K., & Willer, R. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response*. Nature Human Behavior, USA.
- Biblioteca Virtual de Salud. (02 de Junio de 2020). *BVS*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de BVS: <http://www.bvs.hn/COVID-19/index4.html>
- BID. (sd de Marzo de 2019). *Banco Interamericano de Desarroll*. Obtenido de BID: file:///Users/johnnycastro/Downloads/El_futuro_del_trabajo_en_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe_C%C3%B3mo_garantizar_los_derechos_de_los_trabajadores_en_la_era_digital_versi%C3%B3n_interactiva_es.pdf
- Brenes, M. P. (sd de sd de 2016). *Instituto Tecnológico de Costa Rica*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Instituto Tecnológico de Costa Rica: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10681/Tesis%20Factores%20que%20influyen%20en%20la%20satisfacción%20y%20la%20productividad%20laboral>

- %20del%20colaborador%20que%20teletrabaja%20en%20empresas%20pri~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brynjolfsson, E., Horton, J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & Ye, H. Y. (06 de Abril de 2020). *COVID-19 and Remote Work: An Early Look at US Data*. Obtenido de COVID-19 and Remote Work: An Early Look at US Data: <https://documentcloud.adobe.com/link/review/?uri=urn%3Aaaid%3Ascds%3AUS%3A25ef03e6-a4f7-4084-aa25-40807e3d66fa&pageNum=1#pageNum=1>
- Bustos, P. C., Arraño, M. A., & Inestroza, M. M. (sd de Diciembre de 2009). *UChile*. Santiago de Chile: CORFO. Obtenido de UChile: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120281/Calandra_Pedro_Conociendo_los_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cannon, B., & Hume, M. (01 de Febrero de 2012). *Maynoo University*. Obtenido de Maynoo University: <https://www.maynoothuniversity.ie/sites/default/files/assets/document/Cannon%20Hume%20Democratization%20Feb%202012.pdf>
- Chavez, J. D. (30 de Abril de 2020). *ResearchGate*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo
- Chile, D. N. (sd de Marzo de 2018). *INAPI*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de INAPI: https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evaluacion-teletrabajo-inapi.pdf?sfvrsn=3096972_0
- Club de Investigacion Tecnologica San Jose, C. R. (sd de Noviembre de 2013). *Club de Investigacion Tecnologica*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Club de Investigacion Tecnologica: https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo_calidad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf
- Constitución de la República. (11 de Enero de 1982). *Asamblea Nacional Constituyente*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Asamblea Nacional Constituyente: https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_de_Honduras.pdf
- Daly, N. (20 de Abril de 2020). *Wrike*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Wrike: <https://www.wrike.com/es/blog/17-estadisticas-sobre-teletrabajo-que-te-sorprenderan/>
- Deloitte. (2020). *BBVA*. Deloitte. sd: Deloitte.
- Díaz, V. L. (2018). *Teletrabajo y neurotecnología*. Buenos Aires: Management.
- Digital, A. (sd de sd de 2020). *Agenda Digital*. Obtenido de Agenda Digital: <http://agendadigital.hn/3-talento-humano-en-tic/>
- Duarte, R. (23 de Marzo de 2020). *Garcia y Bodan*. Obtenido de Garcia y Bodan: <https://garciabodan.com/covid-19-disposiciones-legales-en-honduras/>
- EcuRed. (01 de Junio de 2020). *EcuRed*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de EcuRed: https://www.ecured.cu/Protocolo_TCP/IP
- EGA. (28 de Marzo de 2020). *EGA Futura*. Obtenido de EGA Futura: <https://www.egafutura.com/enciclopedia/costos-empresa>
- Empresa, I. E. (02 de Febrero de 2013). *ECONSTOR EU*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de ECONSTOR EU: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/193725/1/1-s2.0-S1135252313000154-main.pdf>
- EOI. (sd de sd de 2012). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de Escuela de Organizacion Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2012/12/03/importancia-de-los-costes-en-la-gestion-empresarial-3/>
- Escamilla, M. D. (sd de sd de 2012). *Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo:

- https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Escamilla, M. D. (sd de sd de 2020). *Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Escuela Bancaria y Comercial. (sd de sd de 2019). *Escuela Bancaria y Comercial*. Obtenido de Escuela Bancaria y Comercial: <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/percepcion-y-clima-organizacional.php>
- Espinoza, F. (sd de sd de 2018). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <file:///Users/johnnycastro/Downloads/Dialnet-LasTICEnHonduras-6769901.pdf>
- Espinoza, L. A. (sd de Junio de 2009). *Dialnet*. Obtenido de Comunicación Efectiva para el Logro de una Visión Compartida : <file:///Users/johnnycastro/Downloads/Dialnet-ComunicacionEfectivaParaElLogroDeUnaVisionComparti-3238707.pdf>
- Europe, S. (sd de Abril de 2020). *Nueva Sociedad*. (M. A. Cucchi, Editor) Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de Nueva Sociedad: <https://nuso.org/articulo/digitalizacion-trabajo-coronavirus-futuro-capitalismo/>
- Gaceta, L. (17 de Mayo de 2020). *Aduanas* . Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Aduanas: <https://www.aduanas.gob.hn/wp-content/uploads/2020/05/DECRETO-PCM-045-2020.pdf>
- Global Workplace Analytics Organization. (sd de Abril de 2020). *Global Workplace Analytics Organization*. Obtenido de Global Workplace Analytics Organization: <https://globalworkplaceanalytics.com/work-at-home-after-covid-19-our-forecast>
- Google Form. (05 de Julio de 2020). *Google Form*. Obtenido de Google Form: <https://es.slideshare.net/krank1981/ejemplos-1-analisis-e-interpretacin-de-datos>
- Gorrín, A. H. (22 de Enero de 2020). *Economiatic*. Recuperado el 11 de Junio de 2020, de Economiatic: <https://economiatic.com/concepto-de-tic/>
- Government, L. (sd de sd de 2005). *Government UK*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Government UK: <https://www.gov.uk/government/publications/department-for-transport-annual-report-2005>
- Grassi, M. P., & Poblete, M. (24 de Octubre de 2018). *BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE*. Obtenido de BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/26041/1/BCN_Efectos_del_teletrabajo_sobre_la_salud_FINAL.pdf
- Havriluk, L. O. (sd de sd de 2010). *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. Obtenido de Observatorio Laboral Revista Venezolana: <file:///Users/johnnycastro/Downloads/Dialnet-EITeletrabajo-3252786.pdf>
- Henao, C. B. (05 de Noviembre de 2019). *EAFIT*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de EAFIT: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13570/Catalina_BarriosHenao_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Iberley. (12 de Diciembre de 2019). *COLEX*. Obtenido de COLEX: <https://www.iberley.es/temas/formalizacion-documental-teletrabajo-63991°>
- ILO ORG. (02 de Junio de 2020). *ILO ORG*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de ILO ORG: <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>
- INE. (sd de Diciembre de 2018). *Instituto Nacional de Estadísticas*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas: <https://www.ine.gob.hn/V3/tag/pea/>

- INE. (sd de sd de 2020). *Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística: www.ine.cl > poblacion > que-es-poblacion
- INTEP. (sd de sd de 2008). *Instituto de Educación Técnica Profesional*. Obtenido de Instituto de Educación Técnica Profesional: <https://www.intep.edu.co/Es/>
- Kandola, A., & Goodwin, M. (14 de Abril de 2020). Causas del Coronavirus. *Medical News Today*.
- Kenworthy, J. R., & Laube, F. B. (sd de sd de 1999). *Murdoch University*. Obtenido de Murdoch University: <http://web.mit.edu/11.951/oldstuff/albacete/Course%20Reader/Transportation/High-Speed%20Tranist%20Literature%20Review/Kenworthy%20and%20Laube%201999.pdf>
- Libertad Digital. (28 de Mayo de 2019). ¿Qué son los PCM? *Libertad Digital*.
- Lopez, P. L. (sd de sd de 2004). Poblacion, muestra y muestreo. *Punto cero*, pág. 09.
- LP. (16 de Marzo de 2020). *LP.PE*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de LP.PE: <https://lpderecho.pe/que-es-estado-emergencia/>
- Marketing Directo. (29 de Noviembre de 2017). *MD*. Obtenido de MD: <https://www.marketingdirecto.com/anunciantes-general/anunciantes/importante-material-oficina>
- Martinez, Y. G. (sd de sd de 2018). *Corporacion Universitaria*. Obtenido de Corporacion Universitaria: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6286/10%20Documento%20Final%20-%20An%20C3%A1lisis%20Costos%20Operativos%20Teletrabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martino, V. D. (sd de sd de 2001). International Labour Organization. En V. D. Martino, *High Road to Teleworking* (pág. 107). Genovia: ILO. Obtenido de International Labour Organization: file:///Users/johnnycastro/Downloads/Working-Documents_EN_Teleworkwems_531111.pdf
- MINTIC. (sd de sd de 2015). *Ministerio de Tecnologías de la Información Estadísticas*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Ministerio de Tecnologías de la Información Estadísticas: <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-channel.html>
- MINTIC. (s.f.). Ley 1221. *Ley 221*. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Colombia.
- Moreno, M. J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Muñoz, A. (16 de Agosto de 2016). *UMH*. Obtenido de UMH: <https://psicometricas.mx/blog/percepciones-en-area-laboral/>
- Naciones Unidas. (02 de Junio de 2020). *UN.ORG*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de UN.ORG: <https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>
- Noys, M. (2019). Los recursos de una organización. *Los recursos de una organización*. Universidad de Navarra, Navarra.
- Oliver, R. (15 de Mayo de 2016). Barreras del Teletrabajo. *El País*.
- Oporto, J. P. (sd de sd de 2005). *Definicion de*. Obtenido de Definicion de : <https://definicion.de/costo/>
- OPS/OMS. (02 de Junio de 2020). *OPS/OMS*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de OPS/OMS: https://www.paho.org/hon/index.php?option=com_content&view=article&id=1877:c

- ovid-19-informacion-actualizada-sobre-la-nueva-enfermedad-por-coronavirus&Itemid=229
- Organizacion Internacional del Trabajo. (sd de sd de 2016). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organizacion Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (11 de Junio de 2020). *OIT*. Obtenido de OIT: <https://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>
- Palomino, M. G. (sd de sd de 2013). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10419/GarciaPalominoMaribel2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Payano, E. K. (28 de Febrero de 2012). *Escuela de organizacion Industrial*. Obtenido de Escuela de organizacion Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/estefanykaryelindeaza/author/estefanykaryelindeaza/>
- Peláez, R. C., & Lopez, D. H. (sd de sd de 2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético Pensamiento & Gestión. *UNB*, págs. 87-118.
- Perez Porto, J., & Merino, M. (sd de sd de 2013). *Definicion.DE*. Recuperado el 11 de Junio de 2020, de Definicion.DE.
- Perez, C., & Galvez, A. M. (sd de sd de 2009). *Universidad de Oberta Catalunya*. Obtenido de Universidad de Oberta Catalunya: file:///Users/johnnycastro/Downloads/Dialnet-TeletrabajoYVidaCotidiana-2965571.pdf
- Presidencia, D. d. (12 de Marzo de 2020). *BLPLEGAL*. Obtenido de BLPLEGAL: <https://www.blplegal.com/es/Disposiciones-normativas-COVID19-Coronavirus-Honduras>
- Real Academia Española. (11 de Junio de 2020). *RAE*. Recuperado el 11 de Junio de 2020, de RAE: <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>
- Real Academia Española. (02 de Junio de 2020). *RAE*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de RAE: <https://dle.rae.es/pandemia>
- Real Academia Española. (sd de sd de 2020). *RAE*. Recuperado el 2020, de RAE: <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Real Academia Española. (sd de sd de 2020). *RAE*. Recuperado el 2020, de RAE: <https://dle.rae.es/globalizaci%C3%B3n?m=form>
- Real Academia Española. (11 de Junio de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/teletrabajo>
- Riley, C. (06 de Marzo de 2020). *CNN Español*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de CNN Español: <https://cnnespanol.cnn.com/2020/04/06/como-reactivar-la-economia-tras-el-coronavirus-expertos-alemanes-tienen-un-plan/>
- Ripani, L. (24 de Marzo de 2020). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Robinson, N. (01 de Abril de 2020). *Rankiapro*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de Rankiapro: <https://www.rankiapro.com/mercados-emergentes-epoca-nuevo-coronavirus/>
- Rodriguez, D. (11 de Noviembre de 2019). Teletrabajo: nueva ley regulará el empleo a distancia en Hon. *La prensa*, sd.
- Rodriguez, M. (26 de Junio de 2017). *Universidad Fermin Toro*. Obtenido de Universidad Fermin Toro: https://es.slideshare.net/_Manuelr04/importancia-de-los-costos

- Rodriguez, M., & Medinvelso, F. (14 de Septiembre de 2018). *Revista medica sanita*. Obtenido de Revista medica sanita: https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
- Rojas, F. d. (11 de Marzo de 2011). *Prezi*. Obtenido de Prezi: https://prezi.com/pxl-u_3tb8ux/las-percepciones-en-el-trabajo-critica-laboral/
- Ruiz, M., & Vargas, J. (sd de Enero de 2008). *Universidad Interamericana de Puerto Rico*. Obtenido de Universidad Interamericana de Puerto Rico: <http://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Saenz, M. (12 de Marzo de 2020). *Observatorio RRHH*. Obtenido de Observatorio RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/como-reforzar-la-comunicacion-interna-en-entornos-de-teletrabajo.html>
- Sampieri, R. H. (sd de sd de 2008). *slideshare*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/conyas16/sampieri-metodos-mixtos>
- Sanchez, C. P. (2010). El teletrabajo ¿Mas libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores? *El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los trabajadores?* Universidad Oberta de Cataluña, Cataluña, España.
- SEPLAN. (2014). Agenda Digital 2010 -2014. *Agenda Digital 2010 -2014*. SEPLAN, Tegucigalpa.
- SIARH. (2020). *Edad servidores publicos general*. Dirección General de Servicio Civil, Sistema Integrado de Administracion de Recursos Humanos. Tegucigalpa: Sistema Integrado de Administracion de Recursos Humanos.
- Sociales, I. d. (sd de Abril de 2020). *IIES UNAH*. Obtenido de IIES UNAH: <https://iies.unah.edu.hn/assets/Uploads/PIEF-Analisis-de-Resiliencia-Empresarial-COVID20.pdf>
- Sorfer, A. I. (05 de Marzo de 2020). *Guía para hacer un focus group en tu empresa*.
- SRE. (2018). Honduras capacitará docentes en el uso de las TIC para mejorar sus procesos de enseñanza. *Honduras capacitará docentes en el uso de las TIC para mejorar sus procesos de enseñanza*. Secretaria de Relaciones Exteriores, Tegucigalpa.
- Staff, F. (23 de Abril de 2020). *Forbes Centroamerica*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de Forbes Centroamerica: <https://forbescentroamerica.com/2020/04/23/el-efecto-de-covid-19-en-el-ecommerce/>
- Suarez, N., & Najar, J. C. (sd de Febrero de 2014). Evolucion des las TICs. *UDISTRITAL*.
- T. Van Lier, A. d. (sd de Marzo de 2014). *ScienceDirect*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000154#bib0135>
- Tamariz, M. L. (13 de Noviembre de 2019). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de Universidad de Cuenca: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33649/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Teletrabajo, A. I. (2017). Estado del Teletrabajo en America Latina y el Caribe. En A. I. CARIBE, *Estado del Teletrabajo en America Latina y el Caribe* (págs. 7-20). Brasilia: ITA.
- Trabajo, O. I. (sd de sd de 2016). *ilo.org*. Obtenido de ilo.org: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf
- Trabajo, O. I. (01 de Mayo de 2020). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>

- Trabajo, O. I. (26 de Marzo de 2020). *Organzacion Internacional del Trabajo*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de Organzacion Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740038/lang--es/index.htm
- Troncoso, A. B., Figueroa, A. C., & Fernandez, M. R. (sd de sd de 2015). *Universidad piloto de Colombia*. Obtenido de Universidad piloto de Colombia: <http://35.227.45.16/bitstream/handle/20.500.12277/3053/00002248.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UDLAPMX. (sd de sd de 2013). *Universidad de las Americas Puebla*. Obtenido de Universidad de las Americas Puebla: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/de_g_p/capitulo3.pdf
- UED. (23 de Septiembre de 2019). *Universidad Estatal a Distancia*. Obtenido de Universidad Estatal a Distancia: <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/tic-para-teletrabajar>
- Universidad de Alcalá. (SD de SD de 2020). *UAH*. Obtenido de UAH: <http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/index.html>
- Universidad de Chile. (sd de sd de 2009). *Repositorio UChile*. Obtenido de Repositorio UChile: Repositorio UChile
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. (sd de sd de 2018). *Universidad Interamericana para el Desarrollo*. Obtenido de Universidad Interamericana para el Desarrollo: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/elec/DE/CO/S04/CO04_Lectura.pdf
- Universidad Internacional de Valencia. (03 de Marzo de 2018). *UIV*. Obtenido de UIV: <https://www.universidadviu.com/la-evolucion-las-tics-desde-abaco-al-smartphone/>
- Villemain, C. (07 de Abril de 2020). *Organizacion de las Naciones Unidas*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de Organizacion de las Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2020/04/1472482>
- Westreicher, G. (sd de sd de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Yirda, A. (22 de Noviembre de 2019). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed: <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>
- Zaballa, N. (07 de Mayo de 2017). *Forbes*. Obtenido de Forbes: <https://forbes.es/empresas/10895/la-importancia-de-la-comunicacion-dentro-de-la-empresa/>
- Zapata, D. E., Montealegre, M. V., & Ayala, B. C. (27 de Julio de 2017). *Dialnet*. Obtenido de Comunicación Organizacional en torno al Teletrabajo: <file:///Users/johnnycastro/Downloads/Dialnet-ComunicacionOrganizacionalEnTornoAlTeletrabajo-6563532.pdf>

XI. ANEXOS

Anexo 1

Encuesta

Centro Universitario Tecnológico,
Universidad Tecnológica Centroamericana

Somos estudiantes del Centro Universitario Tecnológico (CEUTEC) y estamos realizando una investigación sobre la Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del Covid-19 en Honduras.

Para ello solicitamos su valiosa colaboración, respondiendo las siguientes preguntas.

Datos Generales

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Edad

De 18 a 28 años

De 29 a 39 años

De 40 a 50 años

Mayor de 51 años

3. Tipo de empresa para la cual labora.

Empresa privada

Empresa pública **Si su respuesta es “Empresa Pública”, fin de la encuesta.**

4. ¿Cuál es el rubro de la empresa para la cual labora? Elija una sola opción.

Restaurante

Supermercado

Callcenter

Banco

Telecomunicaciones (telefonía, internet, cable, entre otros)

Comercialización de productos

Institución educativa

Otro (especifique)

5. ¿La empresa para la cual labora implementa el teletrabajo (trabajo remoto desde cualquier lugar distinto a las instalaciones de la empresa a través de Internet)?

Sí

No **Si su respuesta es “No”, fin de la encuesta.**

6. ¿La empresa para la cual labora implementaba el teletrabajo antes de la pandemia del Covid-19?

Sí

No

7. ¿Cuánto tiempo tardó la empresa en incorporar el teletrabajo como alternativa operativa durante la pandemia? (Desde el confinamiento)

Ya lo utilizaba

1 a 3 semanas

4 a 6 semanas

7 a 9 semanas

Más de 10 semanas

8. ¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para usted? **Puede seleccionar más de una opción.**

Mayor flexibilidad de horario

Menor estrés

Mejor conciliación entre la vida personal y laboral

Mayor productividad

Menos gasto

Otro (especifique)

9. ¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para usted? Puede seleccionar más de una opción.

- Mayor carga laboral
 - Jornadas más extensas de trabajo
 - Dificultad para organizarse
 - Menor compromiso con la empresa
 - Mayores gastos
 - Falta de recursos para realizarlo (Espacio, internet, equipo, entre otros)
 - Otro (especifique)
-

10. ¿Cuenta usted con los recursos y equipos necesarios para desarrollar su trabajo de manera remota?

- Sí
- No
- Parcialmente

11. De los siguientes recursos necesarios para realizar el teletrabajo, marque aquellos que le hacen falta para tener un mejor desempeño. Puede seleccionar más de una opción.

- Mejor plan de Internet
- Mejor equipo de cómputo
- Espacio físico adecuado
- Mobiliario (escritorio, silla, entre otros)
- Otro (especifique) _____

12. ¿La empresa para la cual labora usted, le proveyó todos los recursos necesarios y el equipo para poder desarrollar el teletrabajo?

- Sí
- No

13. ¿Considera usted que el teletrabajo beneficia al empleado?

- Sí
- No ¿Por qué? _____

14. ¿Considera usted que el teletrabajo beneficia a la empresa?

Sí

No ¿Por qué? _____ **Si su respuesta es “No”,**

responda porqué y pase a la pregunta 16.

15. ¿Qué beneficios considera que tiene el teletrabajo para las empresas? **Puede seleccionar más de una opción.**

Menores costos

Reduce el ausentismo laboral

Permite el logro de los objetivos

Mayor motivación laboral de los colaboradores

Uso de las nuevas tecnologías por parte de los trabajadores

Mayor control de las actividades realizadas por los empleados

Otro (especifique) _____

16. ¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para las empresas? **Puede seleccionar más de una opción.**

Costos en equipamiento y líneas de telecomunicaciones

Imposibilidad de controlar físicamente al teletrabajador

Necesidad de introducir cambios organizativos en la empresa

Mayores dificultades para el trabajo en equipo

Falta de habilidades tecnológicas de los trabajadores

Otro (especifique) _____

17. ¿Se siente motivado al realizar teletrabajo?

Sí

No

18. ¿Estaría usted de acuerdo con que el teletrabajo sea una medida permanente en la empresa para la cual labora?

Sí

No ¿Por qué?

19. ¿Estaría dispuesto a capacitarse para poder realizar un teletrabajo efectivo, eficiente y con calidad para la empresa?

Sí

No

20. ¿Qué tan satisfecho está con los ajustes que realizó su empresa para implementar el teletrabajo?

Muy Insatisfecho

Insatisfecho

Indiferente

Satisfecho

Muy Satisfecho

21. ¿Cuáles son sus mayores retos al trabajar desde casa?

Demasiadas distracciones

Cuidado de la familia e hijos

No tengo todo el equipo necesario

Aislamiento social

Ansiedad por la pandemia

Dificultad de comunicación con compañeros de trabajo

Espacio físico no disponible en casa

Otro (especifique)

Anexo 2

Guía del moderador

Gestión Administrativa del Teletrabajo y su Impacto en Empleados de la Empresa Privada durante la Pandemia del COVID19 en Honduras

Nombre:

Edad:

Profesión:

Lugar de Trabajo:

1. ¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa?
2. ¿Cuáles considera los principales retos que ha enfrentado la empresa, para la cual labora, durante la pandemia del Covid-19?
3. ¿Conoce usted sobre el teletrabajo? ¿Qué sabe sobre él?
4. Antes de la pandemia ¿Habían implementado el teletrabajo en la empresa? ¿Cómo?
5. Durante la pandemia del COVID-19, ¿Se ha hecho necesario implementar el teletrabajo como una nueva alternativa operativa? ¿Por qué? ¿Cuánto tiempo les tomó la decisión de iniciar con su implementación?
6. ¿Fue difícil adoptar esta nueva modalidad de trabajo? ¿Cuáles fueron las principales dificultades que enfrentaron?
7. ¿La empresa ha proporcionado a sus colaboradores los recursos necesarios para realizar el teletrabajo? ¿Qué recursos?
8. Actualmente, ¿Qué porcentaje de los colaboradores de la empresa se encuentran trabajando bajo esta modalidad?
9. ¿Qué tipos de puestos de trabajo se adaptan con mayor facilidad al teletrabajo? ¿Cuáles no? ¿Por qué?
10. ¿Qué se necesita para que funcione adecuadamente el teletrabajo?
11. ¿Qué ventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?
12. ¿Qué desventajas considera que tiene el teletrabajo para la empresa?
13. ¿Considera usted que el teletrabajo tiene un impacto económico para la empresa? ¿Cómo?
14. Los costos operativos de la empresa desde que se implementó el teletrabajo ¿Han disminuido, se han mantenido o han incrementado?

15. ¿Consideraría factible, una vez superada esta crisis sanitaria, que el teletrabajo se pueda seguir utilizando en las empresas? ¿Por qué?