



Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Gestión del Talento Humano

**Estrategias del departamento de Recursos Humanos para desarrollar el  
teletrabajo durante la pandemia del COVID 19 en empresas educativas del  
departamento de Guatemala.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Eva Maria Alvarez Sanchinelli

Guatemala, abril 2021

**Estrategias del departamento de Recursos Humanos para desarrollar el teletrabajo durante la pandemia del COVID 19 en empresas educativas del departamento de Guatemala.**

(Artículo Científico- Trabajo de Graduación)

Eva Maria Alvarez Sanchinelli

M.Sc. Maria Eugenia Roca (**Asesora**)

M.A. Lisbeth Xiomara Cifuentes (**Revisora**)

Guatemala, abril 2021

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**M.Sc. Heber Abimael Chinchilla Guzmán**

Coordinador

Guatemala, agosto del 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado Estrategias del departamento de Recursos Humanos para desarrollar el teletrabajo durante la pandemia del COVID 19 en empresas educativas del departamento de Guatemala. Y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

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

Atentamente,



Eva Maria Alvarez Sanchinelli

Licenciada en Administración Educativa

Carné No.: 201901882

## Espacio para orden de impresión



REF.: C.C.E.E.M.GTH.UV A01-PS.001.2020.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
GUATEMALA, 18 DE AGOSTO DE 2020.

DICTAMEN

**Tutor:** M.Sc. Maria Eugenia Roca

**Revisor:** M.A. Lisbeth Xiomara Cifuentes

**Artículo Científico titulado:** "Estrategias del departamento de Recursos Humanos para desarrollar el teletrabajo durante la pandemia del COVID 19 en empresas educativas del departamento de Guatemala".

**Presentada por:** Eva María Álvarez Sanchinelli.

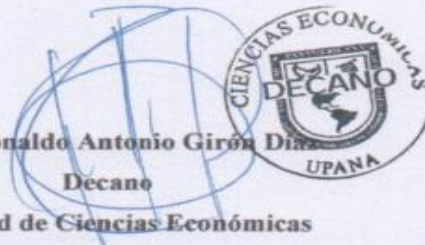
Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Maestría en Gestión de Talento Humano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 02 de agosto del año 2,020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente.

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: “Estrategias del departamento de Recursos Humanos para desarrollar el teletrabajo durante la pandemia del covid 19 en empresas educativas del departamento de Guatemala”, realizado por Eva Maria Alvarez Sanchinelli, Carné 201901882, estudiante de la Maestría de Gestión del Talento Humano, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Licda. María Eugenia Roca Barillas de Cifuentes  
Colegiado Activo 8,168

Guatemala, 12 de agosto de 2020.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad.

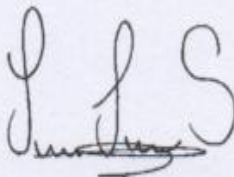
Estimados señores

En relación al trabajo de artículo científico **“Estrategias del departamento de Recursos Humanos para desarrollar el teletrabajo durante la pandemia del COVID 19 en empresas educativas del departamento de Guatemala.”** realizado por Eva Maria Alvarez Sanchinelli, carné 000095786, estudiante de **Maestría de Gestión del Talento Humano**, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos por la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, se extiende el presente dictamen de aprobado.

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

Atentamente,



M.A. Lisbeth Xiomara Cifuentes  
Colegiado No. 15534  
Revisora

## **Dedicatoria**

- A Dios** Por ser quien me ha dado sabiduría, inteligencia y entendimiento, quien es sido mi fuerza, mi ayuda y quien me permite disfrutar de una vida llena de felicidad y bendiciones.
- A mis padres** Por estar siempre ahí para mí, por su paciencia y apoyo en todo momento, son un pilar importante en mi vida, gracias por todo, mi cariño para ustedes.
- A mis hermanos** Jorge Luis y Carlos Manuel, por ser mis amigos, confidentes y apoyo en todo momento, gracias por estar ahí para mí, mi cariño para ustedes.
- A mis cuñadas** Por ser de bendición y apoyo, gracias por los momentos especiales vividos con ustedes, se les aprecia.
- A mis sobrinos** Por llenar mi vida de alegrías, por ser mi mejor bendición y permitirme vivir tanto tiempo especial, Emily Mishel e Ian Andrés son pilar importante en mi vida, mi amor para ustedes.
- A mi iglesia** Iglesia de Cristo Hermoso Jesús, gracias por su apoyo, oraciones, y ser una familia tan especial donde encontré refugio, fuerza, y amor. En especial al grupo de adolescentes Happy Teenagers por su amor, paciencias y apoyo durante este proceso, han sido de inspiración a mi vida y de bendición,
- A mi universidad** Universidad Panamericana de Guatemala, gracias por ser mi alma mater, gracias por la oportunidad de alcanzar mis metas académicas y profesionales, en especial a Lcda. Sucely de Díaz, Lisbeth Cifuentes y Lucrecia Linares, por ser tan especiales hacia mi persona.



# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>1. Metodología</b>	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Definición del tipo de investigación	3
1.4.1. Investigación descriptiva	3
1.5. Sujeto de la investigación	3
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.6.2. Geográfico	4
1.7. Definición de la muestra	4
1.7.1. Empleo muestra finita de investigación	4
1.8. Definición de los instrumentos	5
1.9. Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>Capítulo 2</b>	
<b>2. Resultados</b>	
2.1. Presentación de Resultados	7
<b>Capítulo 3</b>	
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1. Extrapolación	17
3.2. Hallazgos y análisis general	18
3.3. Conclusiones	20
<b>Referencias</b>	<b>21</b>
<b>Anexos</b>	<b>24</b>

## **Abstract**

Ante la situación compleja que vive Guatemala por la emergencia del COVID 19, las empresas educativas se vieron en la necesidad de implementar el teletrabajo; esta emergencia aceleró la implementación de la digitalización, teniendo grandes posibilidades del buen desempeño laboral, utilizando diversas herramientas de comunicación que están disponibles tanto para las instituciones educativas y docentes.

Realizar el teletrabajo provocó que se replanteara la organización de las empresas educativas, se evaluara si la cultura organizacional era funcional, desarrollar nuevos canales de comunicación e implementar nuevas formas de evaluación.

Recursos humanos es el encargado de facilitar la administración de la gestión del talento humano, para que sus trabajadores reflejen bienestar emocional, mismo que provocará mejor y mayor rendimiento; siendo el encargado de mantener canales de comunicación efectivos para que el trabajador perciba genuino interés por parte de la empresa, hacia el recurso humano y su bienestar integral. Al concluir el presente estudio, el teletrabajo puede incrementar la productividad del empleado y su compromiso con la empresa.

## **Introducción**

El teletrabajo es el desempeño de un trabajo o actividad laboral sin presencia fija en una empresa. Esta actividad requiere el uso de métodos de procesamiento electrónico de información. Esta forma de empleo toma cada vez más fuerza, aunque en nuestro país tomó fuerza luego de la llegada de la pandemia COVID 19 provocando cambios significativos en las empresas y en los trabajadores.

En el teletrabajo es sumamente necesaria la retroalimentación para mejorar los procesos, logros de objetivos y crear un buen clima organizacional. El departamento de recursos humanos es quien desarrolla un papel importante en este proceso, es el encargado de establecer los canales de comunicación para que el trabajador sienta apoyo de parte de sus autoridades, gestionar la productividad del trabajo, gestión del tiempo para mantener la productividad, uso de la tecnología y dar lineamientos para acondicionar el espacio de trabajo.

El teletrabajo surgió como una valiosa herramienta para responder a las necesidades de trabajo frente a la emergencia causada por el COVID 19, se está adoptando un modelo que le permita al trabajador, cumplir sus obligaciones, alcanzar las metas desde su casa sin necesidad de ir al lugar de trabajo.

Por tal motivo el presente artículo científico incluye lo siguiente: el capítulo 1, el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos generales y específicos, la definición del tipo de investigación, el sujeto de investigación, el alcance, la definición de la muestra, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento de análisis de datos.

En el capítulo 2 se incluye la presentación de resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento utilizado que se desarrolló por medio de una encuesta.

El capítulo 3 consta de: la extrapolación, la exposición de los hallazgos y análisis general, así como las conclusiones.

Se concluye que existe la necesidad de establecer por medio del Departamento de Recursos Humanos, estrategias claras y eficientes que garanticen un buen manejo y desempeño de los trabajadores del sector educativo en el desarrollo del teletrabajo.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El teletrabajo se entiende como una forma de trabajo flexible, de trabajo a distancia que, mediante el uso de herramientas tecnológicas, el empleado puede realizar sus labores y tareas en un lugar distinto a la ubicación de la empresa. El teletrabajo se diferencia de otras modalidades laborales por no ser presencial, se basa en la consecución de resultados, en la mayoría de las ocasiones se apoya en las tecnologías de la información y comunicación, además, su particular configuración posibilita a los empleados que puedan realizar parte, o incluso toda su jornada, desde su domicilio particular u otros emplazamientos.

En el teletrabajo el Departamento de Recursos Humanos se ve en la necesidad de la redacción de protocolos o manuales que los empleados deben conocer y que se aplican en todas las áreas de la empresa. Aspectos como medidas normativas relacionadas con horarios, condiciones adecuadas del entorno y herramientas digitales.

Con la llegada de la pandemia del COVID 19 se ha supuesto un cambio en la forma de trabajar; el departamento de recursos humanos es la clave dentro de la empresa educativa para generar nuevas prácticas en sus procesos originadas por esta crisis, generando a su vez nuevas tendencias como la del trabajo remoto o teletrabajo; seguir con su actividad laboral cotidiana surge como medida urgente y extraordinaria para afrontar el impacto económico y social.

El departamento de recursos humanos tiene un potencial enorme por desplegar, desarrollando programas de motivación y ayudando a los empleados a solucionar problemas que afectan al trabajo diario, pues es de reconocer que no estamos preparados para el teletrabajo, ni empresas ni trabajadores y por ello es importante que el departamento de recursos humanos posea una serie de rutinas para la correcta organización de todos los empleados y la realización de todas las funciones que la empresa desarrolla.

El teletrabajo supone la articulación de una serie de factores para promover ambientes de satisfacción y desarrollo laboral. Se debe incentivar espacios de encuentro y esparcimiento entre las personas teletrabajadoras y las personas que trabajan de forma presencial en la empresa, con el fin de evitar el aislamiento. En el teletrabajo es importante aplicar un estudio psicosocial para conocer las condiciones en que se implementará el teletrabajo, así como conocer la adaptación a la modalidad. Se debe mantener las mismas oportunidades de desarrollo laboral en cuanto a capacitación, formación, reuniones y ascensos sin distinción entre las personas teletrabajadoras y trabajadores presenciales.

El departamento de Recursos Humanos tiene un potencial enorme por desplegar desarrollando programas de motivación y ayudando a los empleados a solucionar problemas que afectan al trabajo diario, pues es de reconocer que no estamos preparados para el teletrabajo, ni empresas ni trabajadores y por ello es importante que el Departamento de Recursos Humanos posea una serie de rutinas para la correcta organización de todos los empleados y la realización de todas las funciones que la empresa desarrolla.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cuenta el Departamento de Recursos Humanos con estrategias efectivas para el teletrabajo, en las empresas educativas de la ciudad de Guatemala?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

- Establecer por medio del Departamento de Recursos Humanos, estrategias claras y eficientes que garanticen un buen manejo y desempeño de los trabajadores del sector educativo en el desarrollo del teletrabajo.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la percepción del clima laboral en los trabajadores de las empresas educativas en el teletrabajo durante la pandemia del COVID 19.
- Definir las acciones necesarias para poner en práctica el teletrabajo en la empresa educativa.

- Describir el impacto en la empresa educativa y en la adaptación al cambio en las personas trabajadoras en el teletrabajo.

#### 1.4 Definición del tipo de investigación

##### 1.4.1 Investigación descriptiva

Este tipo de investigación se realiza la recolección a través de la observación, describe todas las características de un fenómeno o sujeto que estudia.

Este tipo de investigación permite describir los resultados obtenidos a través de gráficas, estadísticas, analizando e interpretando datos para generar propuestas en base a los hallazgos encontrados para concluir acerca del fenómeno de estudio.

En el proceso se analiza las funciones que desarrolla el departamento de recursos humanos con los trabajadores del sector educativo que desarrollan teletrabajo durante la pandemia del COVID 19 en el departamento de Guatemala.

##### 1.5 Sujeto de investigación

Con la finalidad de realizar una exitosa investigación, se considera necesario tomar como sujetos de investigación las siguientes personas:

- encargados del Departamento de Recursos Humanos,
- personal administrativo de centros educativos
- personal docente de centros educativos

##### 1.6 Alcance de la investigación

###### 1.6.1 Temporal

La investigación se realizará durante cuatro meses, de mayo a agosto del año 2020

### 1.6.2 Geográfico

Para desarrollar la investigación se tomó en cuenta las entidades educativas del departamento de Guatemala

## 1.7. Definición de la muestra.

### 1.7.1 Empleo de la muestra finita o infinita

El universo para considerar en la investigación está conformado por todas aquellas personas que laboran en empresas educativas; ubicadas en el departamento de Guatemala. Son 1,640 las empresas dedicadas a la educación del sector privado según datos proporcionados por el Ministerio de Educación y según los sujetos de investigación previstos, se tiene una población total de 15,000 personas en el teletrabajo durante la pandemia del COVID 19. Se usó un índice de confianza del 95% permitiendo un error muestral del 5%. Se permite asignar valores para  $p$  y  $q$  que nos sean 0.5 siempre y cuando estos se puedan justificar mediante un empleo previo hace uso de la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{5000 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{4,999 * 0.0025 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4802}{13.4579} = 357$$

Letras	Descripción	Valor
N	Introducir el tamaño de la población=	5,000
	Introducir el nivel de confianza o seguridad esperado=	95%
Z	Valor de "z" para el nivel de confianza=	1.96
e	Introduzca el nivel de precisión o de error permitido=	0.5
p	Probabilidad de éxito (p)=	0.5
p	Probabilidad de fracaso (q)=	0.5
n	Tamaño de la muestra (n)=	357



## 1.8. Definición de los instrumentos de investigación.

Las encuestas son instrumentos muy importantes en una investigación debido a que a través de estas obtenemos datos de personas que intervienen en nuestro estudio que combinados con otros instrumentos y técnicas sirven para dar respuesta a la pregunta y alcanzar los objetivos.

Con la finalidad de reducir tiempo, recursos y costos para alcanzar los objetivos establecidos en la investigación, fue necesario seleccionar una muestra conformada por todas aquellas personas involucradas en la gestión de inventarios, tomados como base para poder determinar los resultados y poder esclarecer los objetivos de la investigación.

La observación es una técnica que sirve para determinar el comportamiento de los sujetos de estudio ante ciertas situaciones o circunstancias que van acorde a la investigación.

La muestra es la parte representativa de nuestra investigación, objeto que se utilizó para analizar el problema planteado.

## 1.9. Recolección de datos.

Para la recolección de datos se decidió utilizar como instrumento la encuesta, dirigida a un grupo de personas relacionadas con empresas dedicadas a la educación con el teletrabajo provocado por el aislamiento por el COVID 19. La muestra representativa constó de 357 personas a encuestar que conforman el grupo de trabajadores instituciones educativas de la ciudad de Guatemala.

## 1.10. Procesamiento y análisis de datos

Seguido del proceso de recolección de información por medio de la encuesta; se agruparon y clasificaron los datos que se relacionan con cada variable identificada. A continuación, se podrán visualizar los resultados de la encuesta realizada.

Finalizado el proceso de recolección de datos a través de los cuestionarios descritos, se realizó la fase de la clasificación o agrupación de los datos referentes a cada variable objetivo de estudio.

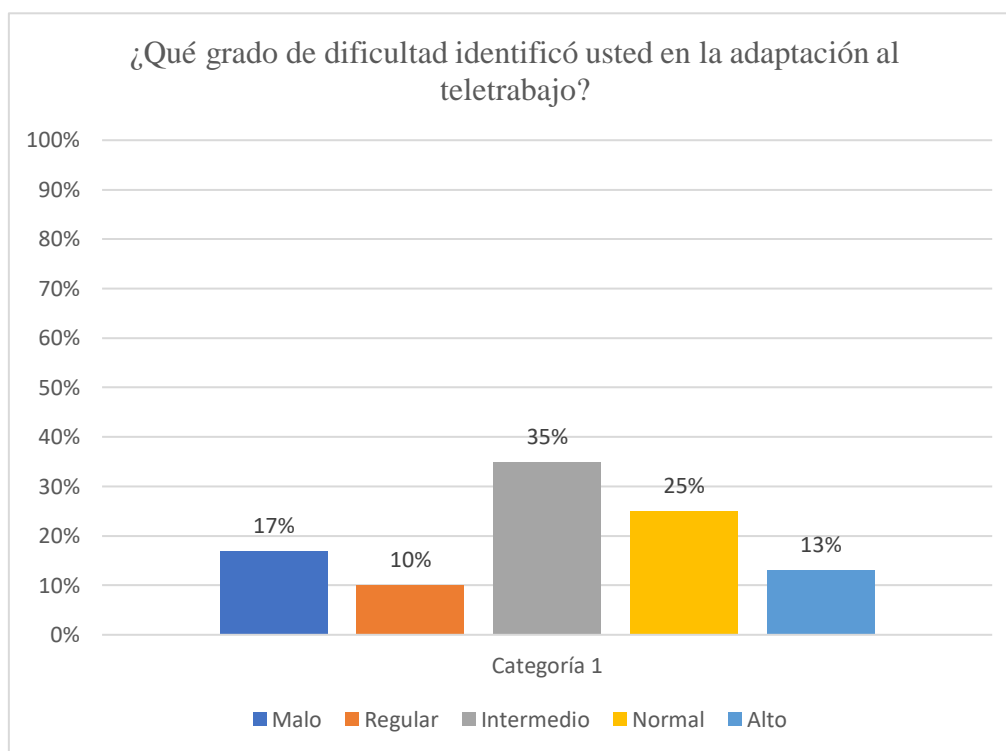
## Capítulo 2 Resultados

### 2.1 Presentación de resultados

Se presentan los resultados de la encuesta dirigida a 357 personas que representan al personal de centros educativos del departamento de Guatemala.

#### 1. ¿Qué grado de dificultad identificó usted en la adaptación al teletrabajo?

Gráfica No. 1

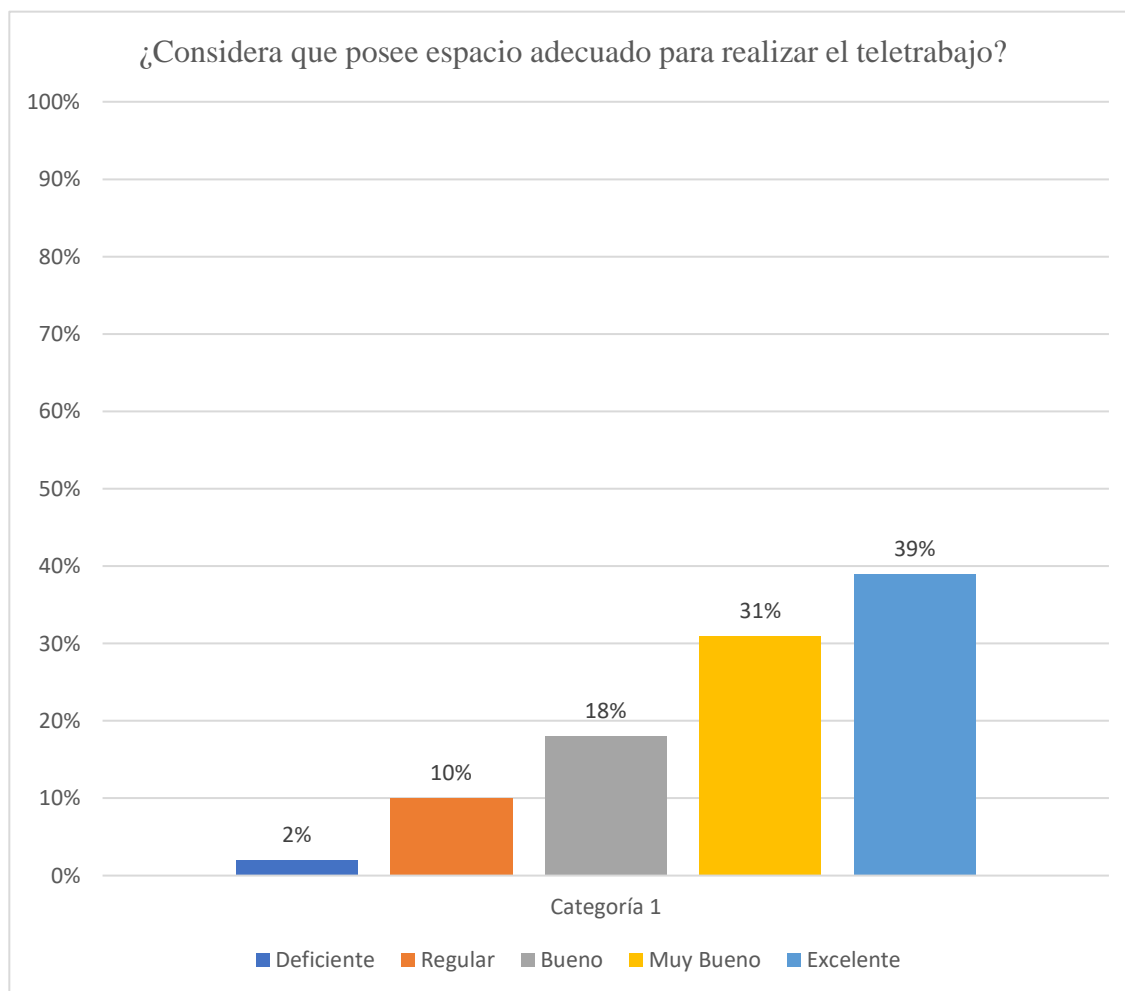


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 35% de las personas encuestadas indican tener un grado de dificultad intermedio pues indican no estar preparados para realizar teletrabajo.

2. ¿Considera que posee espacio adecuado para realizar el teletrabajo?

Gráfica No. 2

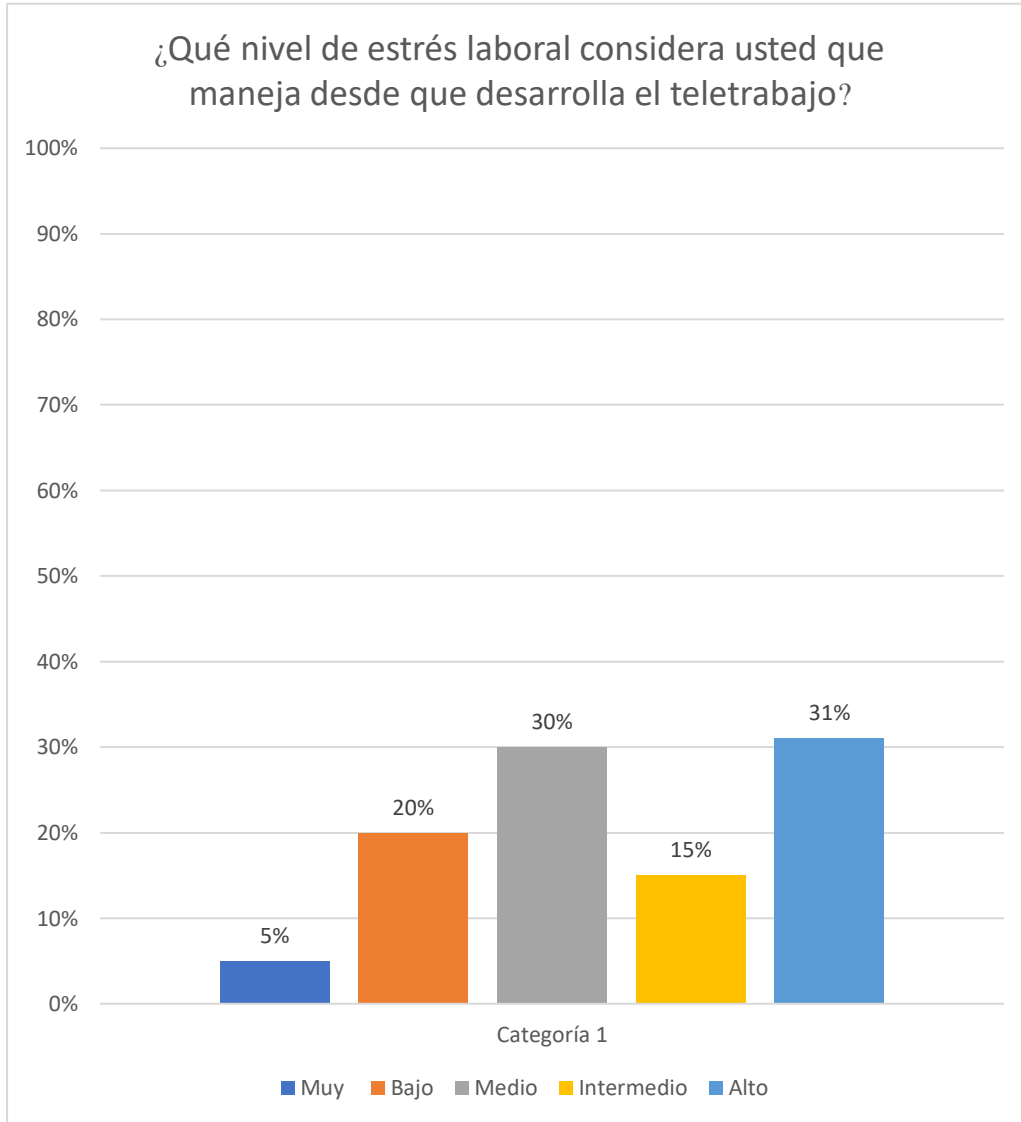


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 39% de los encuestados indican poseer un lugar adecuado para desarrollar el teletrabajo, adaptando espacio en casa para su lugar de trabajo.

3. ¿Qué nivel de estrés laboral considera usted que maneja desde que desarrolla el teletrabajo?

Gráfica No. 3

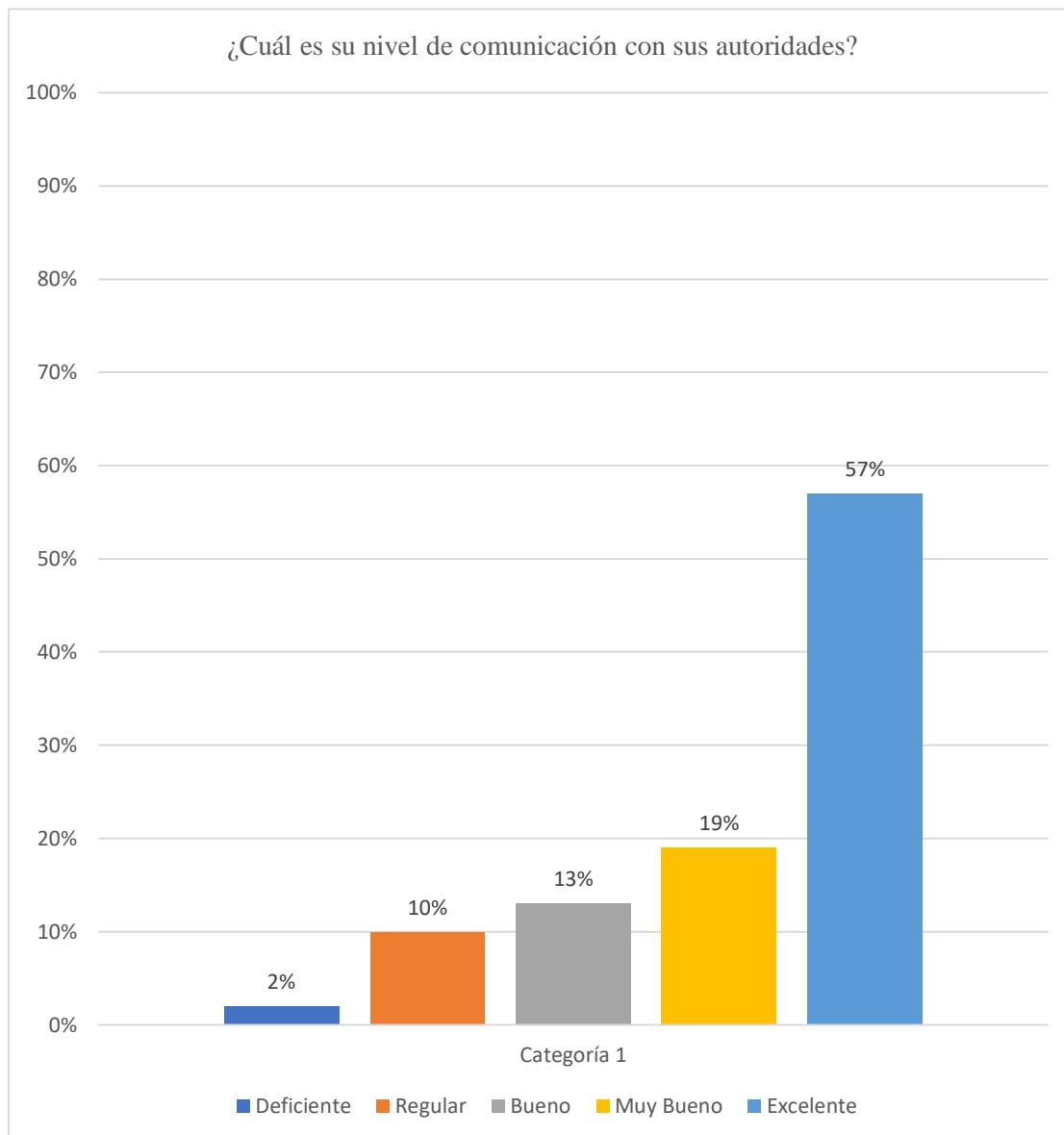


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: el 31% de los encuestados indican que tienen un alto nivel del estrés, debido a las diferentes tareas que realizan dentro de casa, que es muy difícil concentrarse solamente en el trabajo.

#### 4. ¿Cuál es su nivel de comunicación con sus autoridades?

Gráfica No. 4

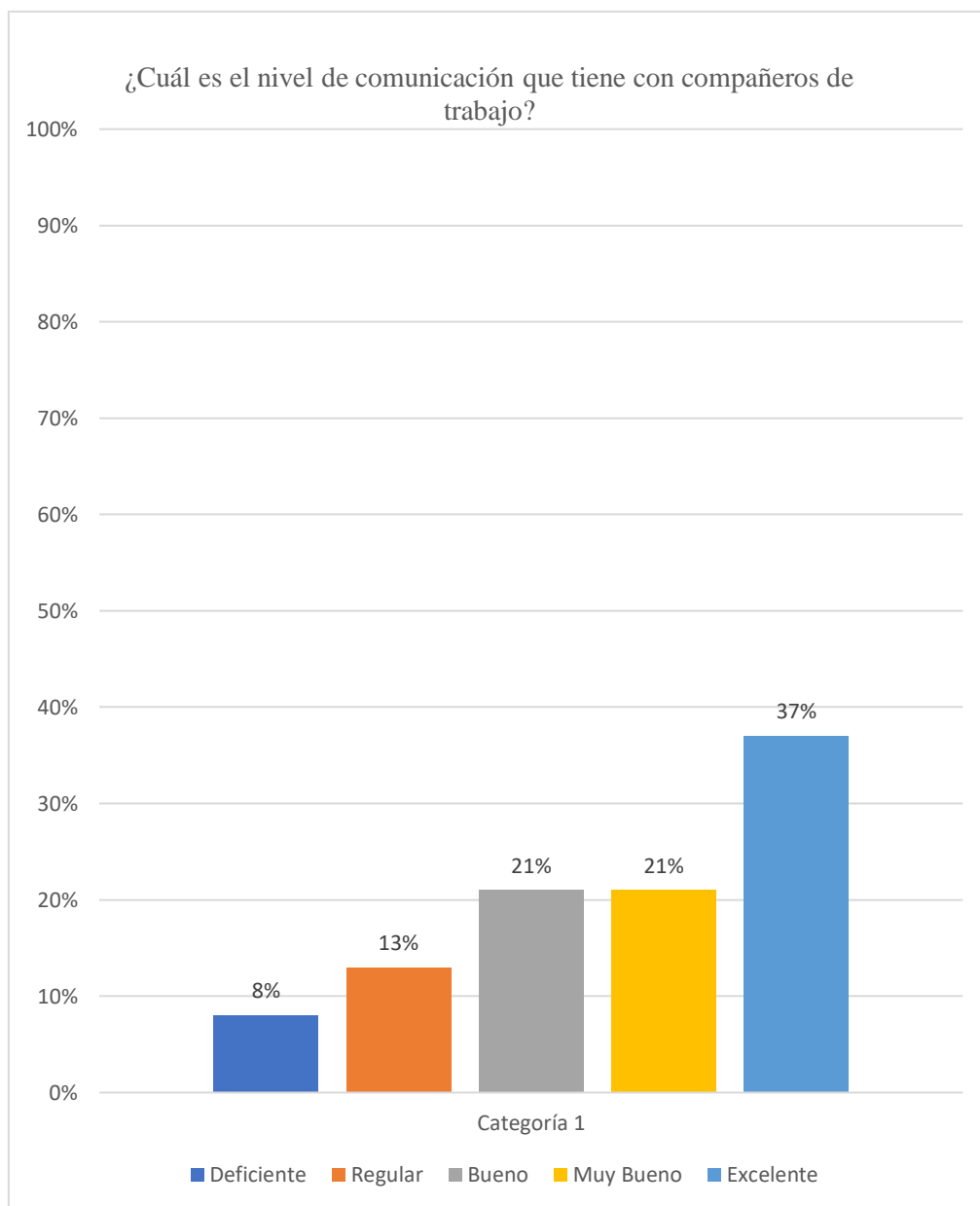


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 57% de los encuestados indican que mantienen una excelente comunicación con sus autoridades.

5. ¿Cuál es el nivel de comunicación que tiene con compañeros de trabajo?

Gráfica No. 5

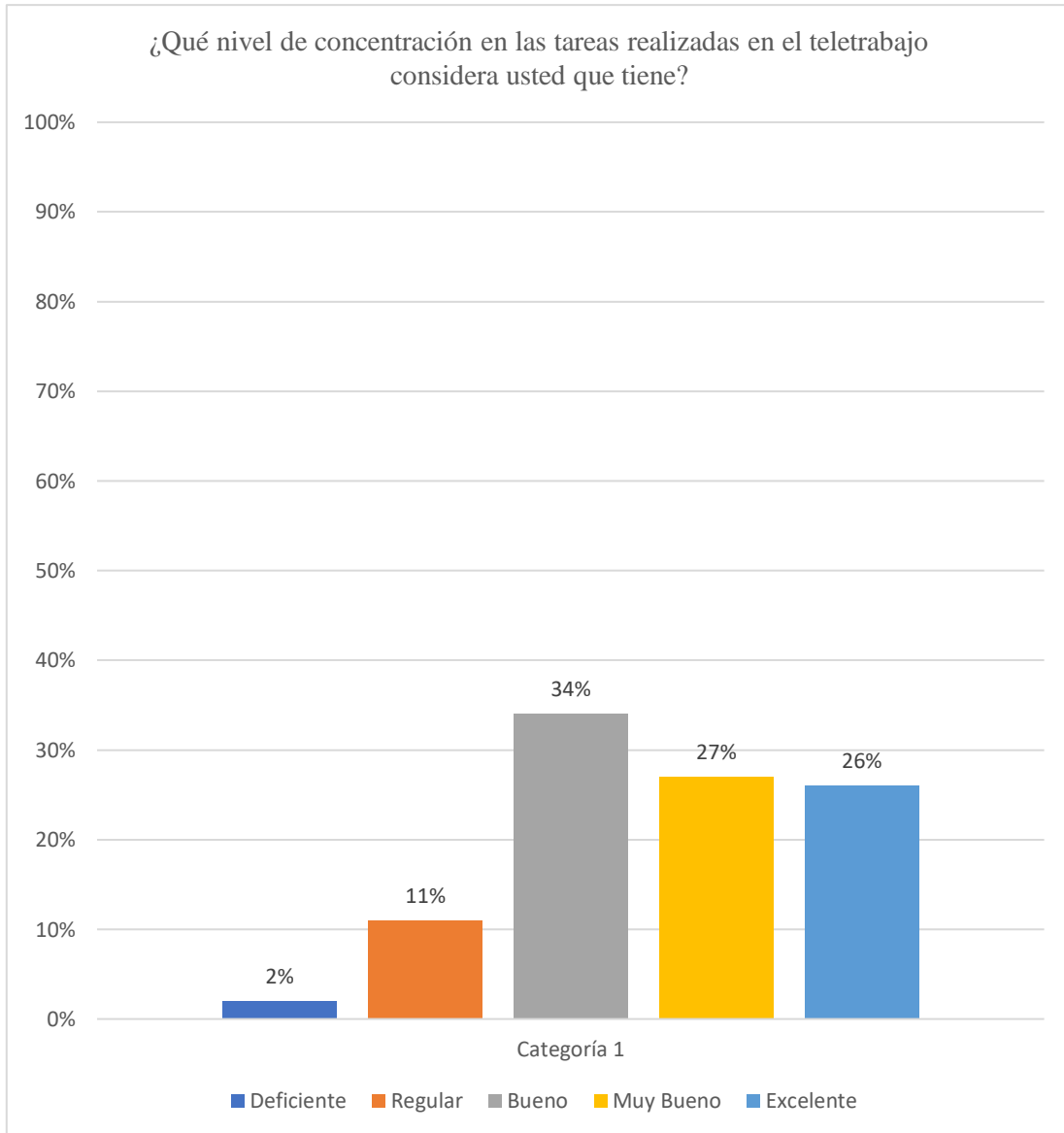


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 37% de los encuestados indican que la comunicación con compañeros de trabajo excelente y lo hacen cuando hay reuniones, cuando necesitan apoyo o cuando es necesaria la comunicación.

6. ¿Qué nivel de concentración en las tareas realizadas en el teletrabajo considera usted que tiene?

Gráfica No. 6



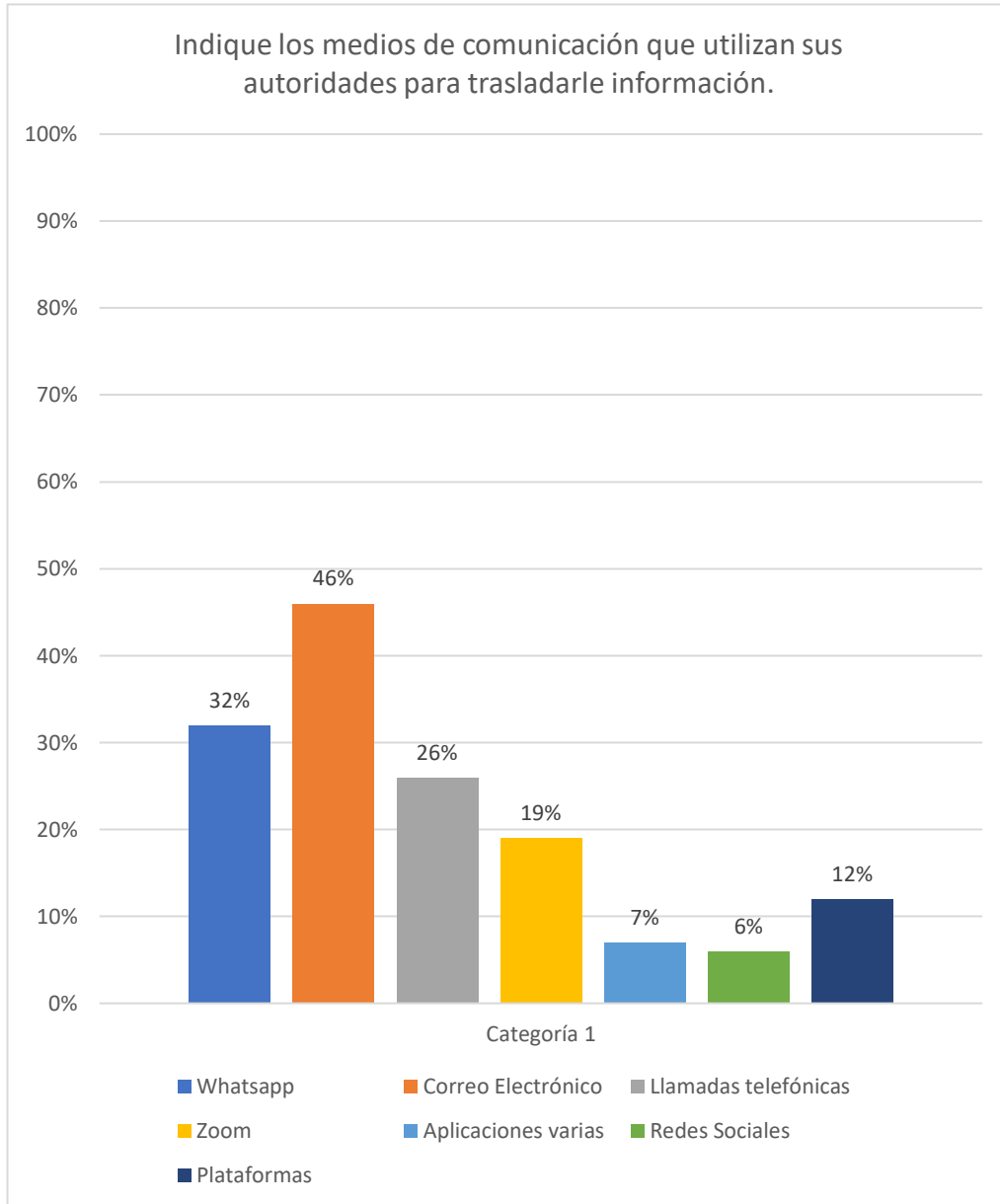
Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: el 34% de los encuestados indican que su nivel de concentración es bueno aunque se ve afectado por las situaciones que suscitan en el hogar, el cuidado de los hijos o que haceres en el hogar.



7. Indique los medios de comunicación que utilizan sus autoridades para trasladarle información.

Gráfica No.7

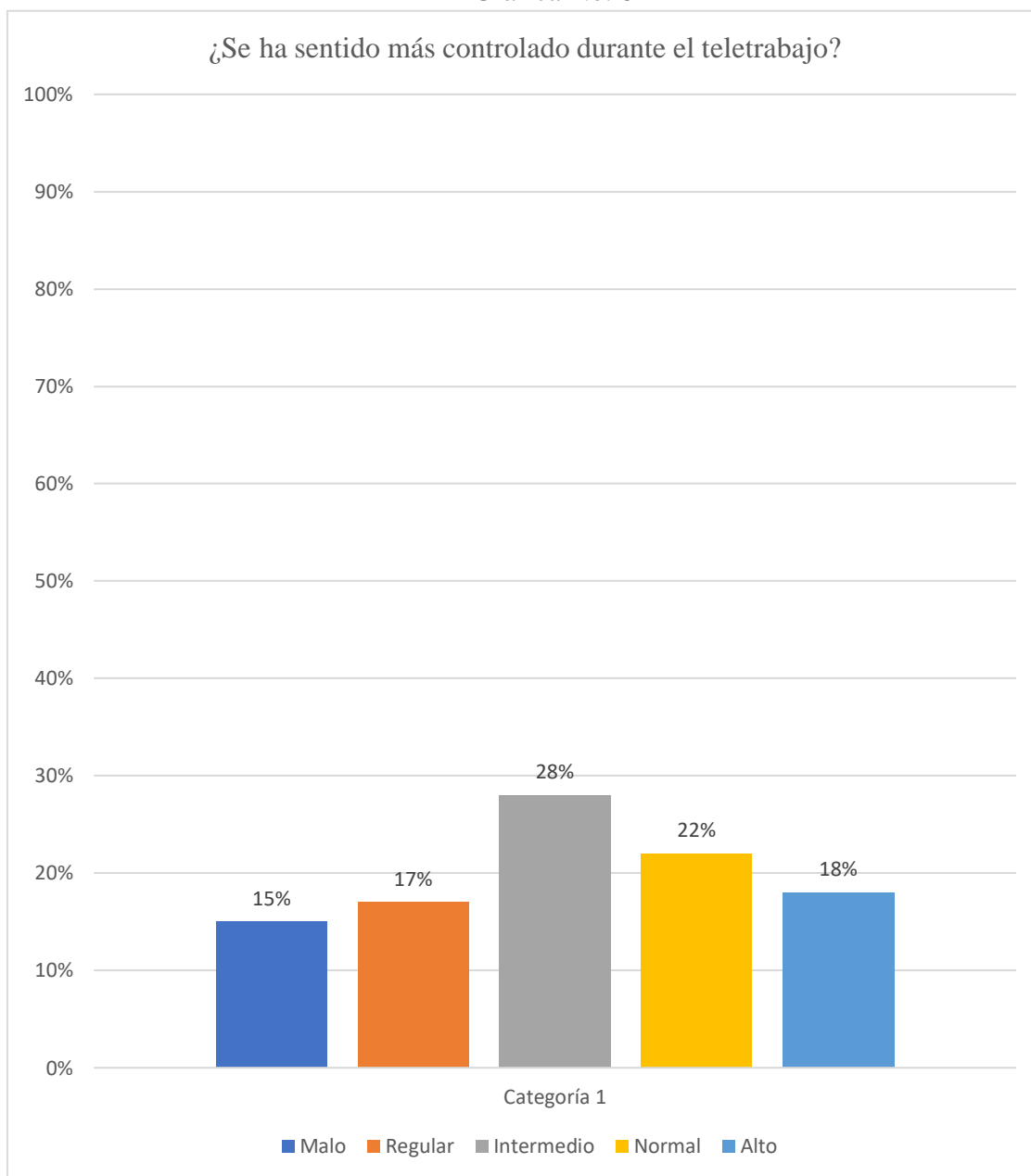


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 46% de los encuestados indican que el medio de comunicación más utilizado es el correo electrónico, seguido el WhatsApp con un 32% y llamadas telefónicas con un 26%.

8. ¿Se ha sentido más controlado durante el teletrabajo?

Gráfica No. 8

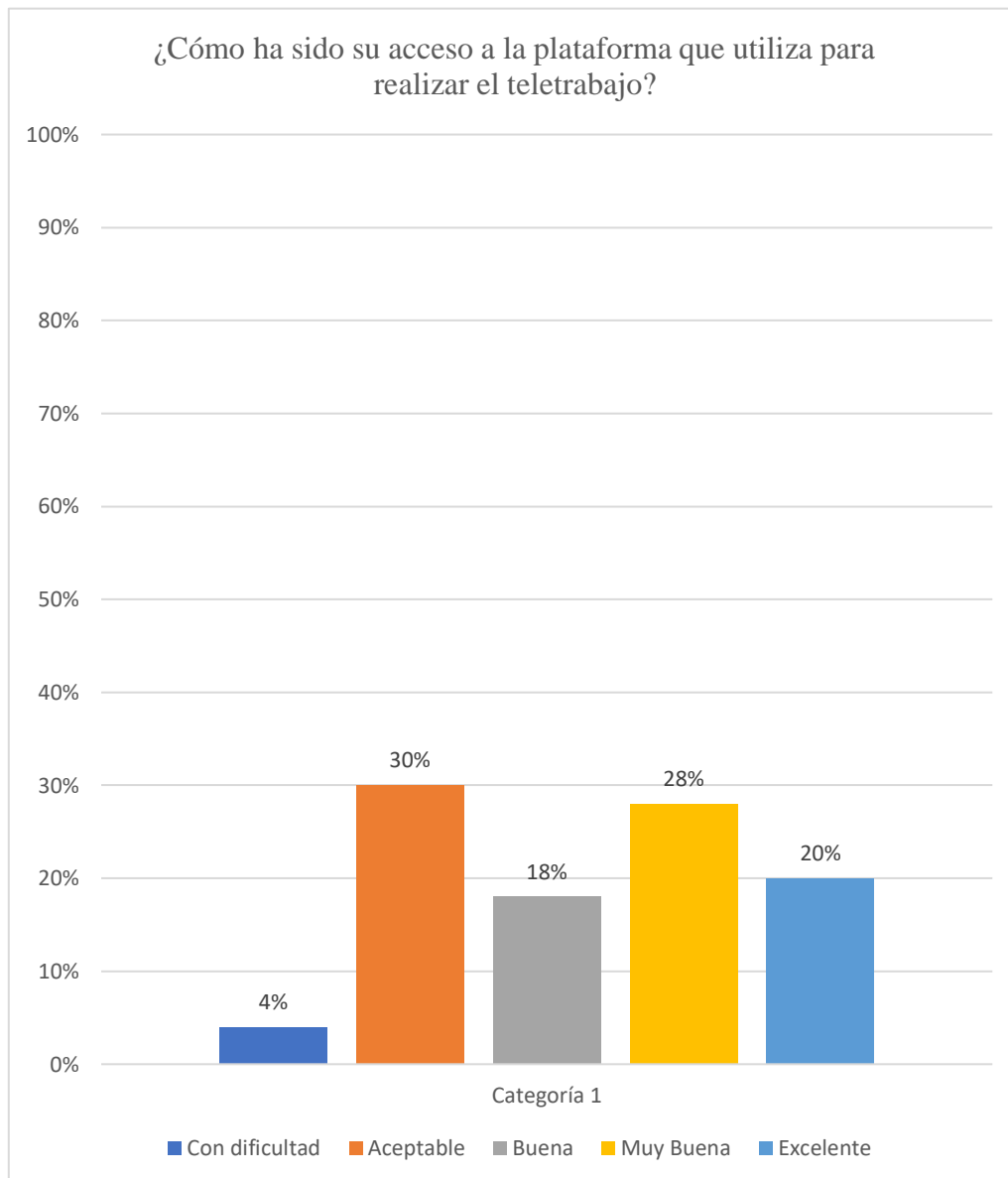


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 28% de los entrevistados indican que la supervisión es intermedia por sus jefes, para supervisar la nueva modalidad de trabajo.

9. ¿Cómo ha sido su acceso a la plataforma que utiliza para realizar el teletrabajo?

Gráfica No. 9

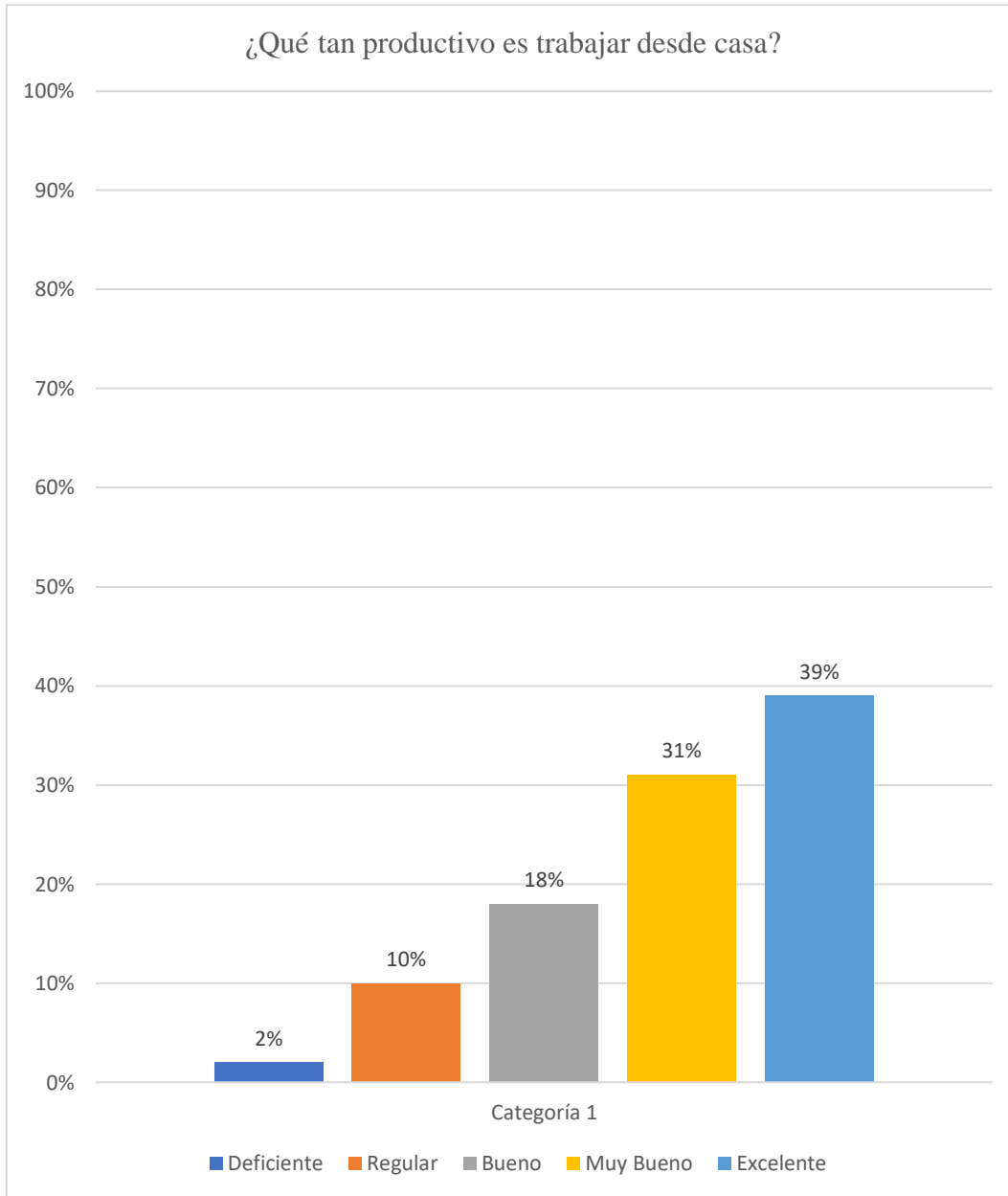


Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 30% de los entrevistados indican ser aceptable pues encontraron dificultad para conocer las plataformas a usar.

10. ¿Qué tan productivo es trabajar desde casa?

Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia, julio 2020

Análisis: El 39% de los encuestados indican que el trabajar desde casa ha sido excelente pues se sienten más productivos.

## Capítulo 3

### Discusión y Conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

Bloom et al. (2015) indica que los trabajadores se sienten satisfechos por la posibilidad de teletrabajar. Los resultados de diferentes encuestas muestran que quienes trabajan a distancia suelen valorar especialmente la flexibilidad para distribuir su jornada laboral y realizar sus tareas en diferentes lugares, y el hecho de no tener que perder tiempo en desplazamientos hasta el centro de trabajo; sin embargo, en contraposición, suelen destacar como aspectos negativos cierta falta de comunicación con colaboradores, la sensación de trabajar en solitario y la mayor dificultad para desconectar del trabajo.

El teletrabajo es una nueva modalidad, que en Guatemala se implementa con mayor auge por el estado de emergencia que surge por la pandemia del COVID 19, así que se puede considerar al teletrabajo como algo revolucionario del modelo laboral y cabe mencionar que el teletrabajo se convirtió en sinónimo de bienestar y productividad tanto para la empresa como para el trabajador, en lugar de ser un obstáculo para el rendimiento laboral.

El teletrabajo es una estrategia positiva, pero es de considerar que se trata de un compromiso que requiere cambios de mentalidad, metas claras y una excelente comunicación.

Es importante destacar que es necesario crear líneas activas, claras y abiertas de comunicación, pues se le puede considerar un pilar importante dentro de la empresa, se deben establecer los canales de comunicación disponibles y organizados, para que el trabajador no se sienta alejado y desconectado de las operaciones de la empresa.

Para implementar el teletrabajo es necesario tener un plan claro donde se visualicen los alcances, los beneficios, los recursos, el tiempo de rendimiento de los trabajadores, los canales de

comunicación y la evaluación. Este plan debe establecer lineamientos claros de responsabilidad, aún debe crear el ambiente o lugar para desarrollar la actividad laboral dentro de casa.

En la implementación eficiente y eficaz de esta nueva modalidad es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- Establecer jornadas de trabajo, horarios y ubicación
- Procedimientos, métodos y plataformas a utilizar
- Condiciones mínimas que debe reunir el espacio de trabajo
- Actualización en las plataformas y programas útiles para realizar el teletrabajo
- Evaluación del rendimiento
- Mantener confidencialidad que solicita la empresa

Así que se puede establecer a través de la encuesta realizada que el teletrabajo ha provocado aumento de la productividad, que han logrado conciliar el trabajo con la familia, reducción de gastos en comida y transporte, mayor autonomía y responsabilidad y que el tiempo invertido para los traslados de casa al trabajo los han invertido en el trabajo y en la familia.

El teletrabajo plantea oportunidades que permiten incrementar la productividad, el alcance de objetivos y la utilización de las tecnologías, favoreciendo el buen desempeño de los trabajadores.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

La investigación sobre el teletrabajo y las encuestas realizadas sobre el tema proyecta diferentes hallazgos sobre cómo están digiriendo los trabajadores del ámbito educativo, la necesidad de realizar teletrabajo a raíz de la emergencia suscitada en Guatemala por el COVID 19, es interesante como una modalidad un tanto nueva para muchos he provocado nuevos conocimientos, nuevos retos y un nuevo estilo de vida.

El 36% de las personas encuestadas indican que no estaban preparados para realizar teletrabajo, no tenían el equipo y red de internet necesaria para realizar el trabajo desde casa. Resaltaron el hecho de no poseer toda la información tecnológica que le permitiera desarrollar su actividad a través de las plataformas a usar para realizar teletrabajo. Pero con el deseo de continuar desarrollando su trabajo con los estudiantes, fueron capaces de adaptar de manera creativa ese espacio que necesitaban para realizar el teletrabajo un área que fuera agradable y apto para sentirse cómodos.

El 31% de los encuestados indican que realizar el trabajo ahora en casa y no dentro de la empresa educativa, ha provocado un nivel de estrés, debido a las diferentes tareas que realizan dentro de casa, consideran que es muy difícil concentrarse solamente en el trabajo, la mayoría indica dificultad para desarrollar su trabajo por el cuidado de los niños y eso los estresa aún más.

Pareciera que el estar fuera del lugar donde los docentes se desarrollan laboralmente la comunicación se vería afectada, sin embargo, se muestra que la comunicación con sus autoridades es buena y constante; el 57% de los encuestados indican tener una excelente comunicación con sus autoridades. Mencionan que se reúnen virtualmente, que tienen libertad de llamadas telefónicas para consultas, se sientan acompañados por sus autoridades, aun la comunicación con compañeros de trabajo se ha mantenido procuran hacerlo cuando hay reuniones virtuales, cuando necesitan apoyo o cuando es necesaria la comunicación.

Los medios de comunicación que ellos utilizan con mayor frecuencia es el correo electrónico, WhatsApp, llamadas telefónicas, uso de plataformas y redes sociales, esto para estar en constante comunicación con autoridades y compañeros de trabajo. Estos medios indican ser utilizados para información importante de trabajo, en los cuales se ve que los más utilizados son: correo electrónico con un 46%, mensajes vía WhatsApp un 32% y llamadas telefónicas un 26%

Aunque es una modalidad relativamente nueva, más en el ámbito educativo, las personas encuestadas indica que se sienten más productivas debido a que no deben invertir tiempo en

traslados a los lugares de trabajo, que al o tener límite de tiempo logran establecer mejor la distribución de su tiempo, pues deben conciliar la relación laboral con la familiar.

Uno de los aspectos que más preocupa realizando el teletrabajo es la productividad de los trabajadores, pues se considera que en casa existen distractores y preocupaba la conciliación familia trabajo, pero los encuestados indican sentirse más productivos en casa, siendo un 39% que menciona invertir mejor el tiempo de trabajo, porque no existe el estrés de los traslados, adecuaron espacios para su comodidad en casa y consideran que han invertido más tiempo con su familia, provocando esto felicidad, tranquilidad y satisfacción que en el trabajo esto se convierte en deseos de rendir mejor en su trabajo.

### 3.3 Conclusiones

3.3.1 El departamento de recursos humanos debe contar con estrategias efectivas como: tener un plan donde se visualicen los alcances, los beneficios, los recursos, el tiempo de rendimiento de los trabajadores, los canales de comunicación y la evaluación. Este plan debe establecer las líneas claras de responsabilidad de cada trabajador, aún se debe establecer el ambiente o lugar para desarrollar la actividad laboral dentro de casa, que cumpla con los protocolos establecidos por las empresas educativas.

3.3.2. La percepción del clima laboral que se logra desarrollar en los trabajadores de las empresas educativas en el teletrabajo durante la pandemia del COVID 19, está basado en el papel que desempeña el departamento de recursos humanos, el cual es fundamental para que el trabajo se desarrolle de la mejor manera, con buenos y efectivos canales de comunicación, horarios establecidos de trabajo, capacitaciones para uso de la tecnología o nuevos programas. Los trabajadores del área educativa que se enfrentan al teletrabajo observan su alto nivel productividad, su bienestar en salud por la emergencia que se vive como país, la conciliación de su trabajo y su familia, el ahorro de recursos al no invertir en transporte y comida, el tiempo ahorrado por estar dentro del tráfico tanto tiempo y sobre todo desarrollar nuevas capacidades y



competencias para desarrollar de manera eficiente y eficaz el teletrabajo, algo totalmente nuevo en el ámbito educativo tradicional.

3.3.3. Surge la necesidad de establecer acciones necesarias para poner en práctica el teletrabajo en la empresa educativa, entre las cuales se citan:

- Establecer e identificar líneas de mando
- Establecer metas y objetivos a realizar durante el teletrabajo
- Crear canales de comunicación efectivos
- Inducción y capacitación para el uso de programas y plataformas de trabajo
- Proporcionar programas y plataformas aptos, eficaces y efectivos para desarrollar teletrabajo
- Sistemas de control y evaluación eficientes
- Estableces los espacios específicos para realizar el teletrabajo (descripción de los mismos)
- Garantizar la seguridad de la información
- Establecer horarios y rutinas de trabajo
- Establecer descanso con horarios fijos y cortos

3.3.4 El impacto que ha provocado en la empresa educativa la adaptación al cambio en las personas que desarrollan el teletrabajo, es el enfrentarse a nuevas capacidades laborales, a innovarse en los programas y recursos para realizar el trabajo, la voluntad de cambiar de modalidad del ámbito laboral, la organización de tiempo y el generar nuevos planes de trabajo, viéndose en la necesidad de implementar el trabajo desde casa, es un esfuerzo de un camino nuevo que inicia y que requiere la convergencia de distintos actores (administración, docentes, alumnos, padres de familia y más), creando nuevos planes de trabajo, canales de comunicación, sistemas de informática seguros y eficientes, sobre todo la capacitación para que el personal docente se sienta apto y seguro a la hora de realizar teletrabajo.

## Referencias

### Libros

Acuña Arias, Andrea (2008) *Plan para implementar el teletrabajo en las Organizaciones, Municipios y Grupos Sociales*. Costa Rica

Aránzazu de las Heras García (2016) *El teletrabajo en España: un análisis crítico de normas prácticas*. Madrid, España. Editorial de Estudios Financieros.

Lourdes Mella Mendez. (2017). *El teletrabajo en España: aspectos teórico-prácticos de interés*. España. Wolters Kluwer

Miguel Ángel Selles Cantó, Elena Pérez Bernabeu y Teodoro Boranat Victoria. (2005). *Nuevas perspectivas en la docencia y el teletrabajo*. Alicante. Valencia. . Psicólogos y pedagogos al servicio de la educación.

Vivian Laura Díaz (2018) *Teletrabajo y neurotecnología. Una guía indispensable para gestionar el trabajo 4.0*. Buenos Aires, Argentina. Management

### Fuentes electrónicas

Llubere Azofeifa, Jorge. (2011) *Propuesta para mejorar la gestión integral del teletrabajo*. Costa Rica. Recupero de: <http://www.twsolutions.com.pe/pdf/articulos/profundas/1.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. (junio 2004) *Objetivos del Trabajo Decente*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/dwcms\\_080712.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/dwcms_080712.pdf)

## **Revistas**

Consejería de innovación, ciencia y empresas. (2010). *Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo*. Sevilla. España

Miguel Ángel Selles Cantó, Elena Pérez Bernabeu y Teodoro Boranat Victoria. (2005). *Nuevas perspectivas en la docencia y el teletrabajo*. Alicante. Valencia. Psicólogos y pedagogos al servicio de la educación.

## **Publicaciones de Gobiernos**

Ministerio de trabajo y seguridad social (2015) *Guía para implementar el teletrabajo en las organizaciones*. ITA-LAC. Costa Rica

## **Anexos**

## Encuesta Teletrabajo durante el COVID 19

Experiencia laboral durante el COVID 19, teletrabajo, una nueva modalidad.

A continuación, encontrará una serie de preguntas para conocer su experiencia en el teletrabajo, durante el COVID 19, cada pregunta le dará la opción de respuesta, la información es confidencial. Agradezco el tiempo que tomará para responder la misma, su comentario será de mucha ayuda para sustentar el proceso de investigación en Artículo Científico de la Maestría de Talento Humano. La escala para dar respuesta a cada pregunta es de 1 a 5, donde 5 es el máximo y 1 es el mínimo.

1. ¿Qué grado de dificultad identificó usted en la adaptación al teletrabajo?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
★	★	★	★	★

Por favor agregar un comentario

2. ¿Considera que posee espacio adecuado para realizar el teletrabajo?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
★	★	★	★	★

Por favor agregar un comentario

3. ¿Qué considera usted que es el nivel de estrés laboral que maneja desde que desarrolla el teletrabajo?

1	2	3	4	5
				

Por favor agregar un comentario

4. ¿Qué considera usted que es el nivel de estrés laboral que maneja desde que desarrolla el teletrabajo?

1	2	3	4	5
				

Por favor agregar un comentario

5. ¿Cuál es su nivel de comunicación con sus autoridades?

1	2	3	4	5
				

Por favor agregar un comentario

6. ¿Cuál es el nivel de comunicación que tiene con compañeros de trabajo?

1	2	3	4	5
				

Por favor agregar un comentario

7. ¿Qué nivel de concentración en las tareas realizadas en el teletrabajo considera usted que tiene?

1	2	3	4	5
				

Por favor agregar un comentario

8. ¿Se ha sentido más controlado durante el teletrabajo?

1	2	3	4	5
				

Por favor agregar un comentario

9. Indique los medios de comunicación que utilizan sus autoridades para trasladarle información

--

10. ¿Qué tan productivo es trabajar desde casa?

1	2	3	4	5
				

Por favor agregar un comentario

--