

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TEMA:

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE TELETRABAJO, PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN LA SECCIÓN DE REGISTROS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, DEL CENTRO HOSPITALARIO DE OCCIDENTE.

MODALIDAD INVESTIGACION ACCION

ESTUDIANTE

Ruth Alejandra Pérez Gómez

No. DE CARNET

201144784

ASESOR

Ing. Víctor Manuel Fuentes López

REVISOR

Lic. María Lorena Montúfar de Salvador

San Marcos, Agosto de 2024

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO:

MsC. Juan Carlos López Navarro	Director
Licda. Astrid Fabiola Fuentes Mazariegos	Secretaria Consejo Directivo
Ing. Agr. Roy Walter Villacinda Maldonado	Representante Docente
Lic. Oscar Alberto Ramírez Monzón	Representante Estudiantil
Br. Luis David Corzo Rodríguez	Representante Estudiantil

MIEMBROS DE COORDINACION ACADEMICA

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador Académico
Ing. Agr. Carlos Antulio Barrios Morales	Coordinador Carreras Técnico en Producción Agrícola e Ingeniero Agrónomo con Orientación en Agricultura Sostenible
Lic. Etihel Antonio Ochoa López	Coordinador Carrera Pedagogía y Ciencias de la Educación
Licda. Aminta Esmeralda Guillen Ruiz	Coordinadora Carrera Trabajo Social, Técnico y Licenciatura.
Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador Carrera Administración de Empresas, Técnico y Licenciatura
Lic. Mauro Estuardo Rodríguez Hernández	Coordinador Carrera Abogado y Notario y Licenciatura en Ciencias Jurídica y Sociales
Dr. Byron Geovany García Orozco	Coordinador Carrera Médico y Cirujano.
Lic. Nelson de Jesús Bautista López	Coordinador Pedagogía Extensión de San Marcos
Licda. Julia Maritza Gándara González	Coordinadora Extensión de Malacatán
Licda. Mirna Lisbet de León Rodríguez	Coordinadora Extensión de Tejutla
Lic. Marvin Evelio Navarro Bautista	Coordinador Extensión de Tacaná
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Coordinador del Instituto de Investigación
Lic. Mario René Requena	Coordinador del Área de Extensión
Ing. Oscar Ernesto Chávez Ángel	Coordinador carrera de Ingeniería Civil
Lic. Carlos Edelmar Velásquez González	Coordinador carrera Contaduría Pública y Auditoría
Lic. Danilo Alberto Fuentes Bravo	Coordinador carrera Profesorado Bilingüe Intercultural
Lic. Yovani Alberto Cux Chan	Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

MIEMBROS DE COMISION DE TRABAJOS DE GRADUACION

Ing. Víctor Manuel Fuentes López	Coordinador
PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez	Secretario
Lic. Wilfido Abigail Fuentes Orozco	Vocal I
Lic. Byron Lionel Orozco García	Vocal II
Licda. María Lorena Montufar	Vocal III

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

MsC. Juan Carlos López Navarro

Director

PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez

Coordinador Académico

Ing. Víctor Manuel Fuentes López

Coordinador de la Carrera / Asesor

Licda. María Lorena Montufar

Revisor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO SAN MARCOS



San Marcos, 11 de noviembre de 2022.

Señores:

Miembros de la Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Administración de Empresas
CUSAM.

Respetables Señores:

De manera atenta me dirijo a ustedes para manifestarles que he asesorado el trabajo de graduación denominado "DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE TELETRABAJO, PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN LA SECCIÓN DE REGISTROS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, DEL CENTRO HOSPITALARIO DE OCCIDENTE" MODALIDAD INVESTIGACION ACCION elaborado por la Estudiante Ruth Alejandra Pérez Gómez No. DE CARNE 201144784 "de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas.

En virtud que el trabajo presentado reúne los requisitos técnicos y académicos exigidos por las normas y leyes universitarias, en mi calidad de ASESOR emito DICTAMEN FAVORABLE para que el trabajo continúe con los trámites correspondientes.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V. Fuentes López'.

Ing. Victor Manuel Fuentes López
Colegiado No. 4124.
ASESOR

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

San Marcos 30 de mayo de 2023

Sres. Miembros
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos.

Estimados Profesionales:

Me permito Saludarles y hacer de su conocimiento por este medio que en mi calidad de **REVISORA** Nombrada por la Comisión de Trabajos de Graduación de la Carrera para el trabajo de Graduación en su MODALIDAD **INVESTIGACIÓN ACCIÓN** denominado **DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE TELETRABAJO, PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN LA SECCIÓN DE REGISTROS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, DEL CENTRO HOSPITALARIO DE OCCIDENTE** He revisado el mismo, siguiendo el proceso lógico y técnico de investigación actualizados desarrolladas por la estudiante:

Ruth Alejandra Pérez Gómez Carné No. 201144784

Me permito **EMITIR DICTAMEN FAVORABLE** para continuar con el trámite correspondiente al proceso de graduación de **LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, ya que se ha complementado metodológicamente el trabajo y en esta ocasión cumple con los requisitos correspondientes.

Atentamente:

ID Y ENSEÑAD A TODOS

Licda. M.A. María Lorena Montúfar Boj de Salvador
Docente Titular I
Reg. 20100829
Revisora

c.c. Coordinación de Carrera.
c.c. Archivo Personal



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

CENTRO UNIVERSITARIO DE SAN MARCOS

Transcripción CTGAE No. 252-2024
San Marcos, 30 de junio de 2024

Estudiante:

Ruth Alejandra Pérez Gómez
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas
Centro Universitario de San Marcos
Edificio.

Para su conocimiento y efectos transcribo a Usted el PUNTO TERCERO: ASUNTOS ACADEMICOS, Numeral IV del acta CTGAE No. 106-2024 de reunión ordinaria de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera, celebrada el 30 de mayo de 2024, que copiado literalmente dice:

IV. La comisión de trabajos de graduación conoció solicitud de aprobación del trabajo de graduación de la estudiante: **Ruth Alejandra Pérez Gómez**, carné: **2011 44784**, denominado: **"Diagnóstico y propuesta de herramientas colaborativas de teletrabajo, para la mejora de la gestión del talento humano, en la sección de registros médicos de ginecología y obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del centro hospitalario de Occidente"**, modalidad Investigación Acción, en donde manifiesta que ya aprobó el examen privado de trabajo de graduación e incorporó las observaciones realizadas por el jurado examinador.

La Comisión de conformidad con la atribución que estipula el artículo 28, numeral 28.9, del normativo de Opciones de Graduación a nivel de grado de la Carrera de Administración de Empresas, aprobado en el punto Tercero, Asuntos Administrativos, inciso 3.25, del acta 06-2020 de sesión extraordinaria del Consejo Directivo de fecha 12 de marzo de 2020; **Acuerda:** Aprobar el trabajo de graduación supra identificado e indicar a la estudiante que continúe con el proceso de graduación establecido en los normativos y reglamentos de la Unidad Académica.

Sin otro particular, Atentamente.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Por la Comisión de Trabajos de Graduación de la
Carrera de Administración de Empresas.

Lic. Robert Enrique Orozco Sánchez
Secretario

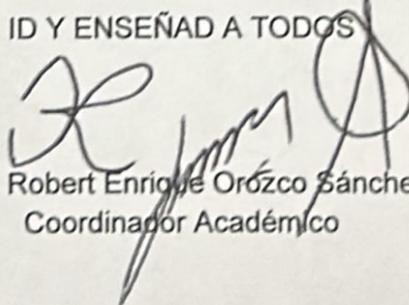
ESTUDIANTE: RUTH ALEJANDRA PÉREZ GÓMEZ
CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.
CUSAM, Edificio.

Atentamente transcribo a usted el Punto **QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS, inciso a) subinciso a.10) del Acta No. 014-2024**, de sesión ordinaria celebrada por la Coordinación Académica, el 21 de agosto de 2024, que dice:

“QUINTO: ASUNTOS ACADÉMICOS: a) ORDENES DE IMPRESIÓN. CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS. a.10) La Coordinación Académica conoció Providencia No. CAECUSAM-74-2024, de fecha 15 agosto de 2024, suscrita por el Ing. Victor Manuel Fuentes López, Coordinador Carrera Administración de Empresas, a la que adjunta solicitud de la estudiante: RUTH ALEJANDRA PÉREZ GÓMEZ, Carné No. 201144784, en el sentido se le **AUTORICE IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE TELETRABAJO, PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN LA SELECCIÓN DE REGISTROS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, DEL CENTRO HOSPITALA**, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. La Coordinación Académica en base a la opinión favorable del Asesor, Comisión de Revisión y Coordinador de Carrera, **ACORDÓ: AUTORIZAR IMPRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE TELETRABAJO, PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN LA SELECCIÓN DE REGISTROS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, DEL CENTRO HOSPITALA**, la estudiante: RUTH ALEJANDRA PÉREZ GÓMEZ, Carné No. 201144784, previo a conferírsele el Título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.”

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


PhD. Robert Enrique Orozco Sánchez
Coordinador Académico



c.c. Archivo
REGS/ejl

DEDICATORIA

A Dios porque Él da la sabiduría y el conocimiento y las fuerzas necesarias para culminar esta meta.

A la persona más luchadora y fuerte que he conocido: yo

A mis padres Ervin Pérez y Ruth Gómez por todo su amor y porque este triunfo es fruto de sus esfuerzos y apoyo desde mi niñez

A mi esposo Erwin Velásquez por siempre alentarme a ser una profesional de éxito

A mis hijas Sofía y Andrea porque cada una de mis metas alcanzadas las puedan ver como ejemplo

A mis hermanos Josué, Débora porque ellos fueron mi ejemplo a seguir y Luis que pueda servirle de ejemplo y de que todo se puede lograr.

A mi cuñada Rita Maldonado porque siempre estuvo al pendiente y alentándome a culminar esta etapa

Y, finalmente a los que no creyeron en mí y con su actitud lograron que tomara más impulso.

INDICE

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	3
1. MARCO CONCEPTUAL	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 JUSTIFICACION.....	5
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION	5
1.4 OBJETIVOS	6
• GENERAL.....	6
• ESPECIFICOS.....	6
CAPITULO II	7
2. MARCO METODOLÓGICO:.....	7
2.1 UNIDADES DE ANALISIS	7
2.2 METODOLOGIA UTILIZADA	7
2.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.4 TECNICAS DE INVESTIGACION APLICADAS.....	10
2.5 UNIVERSO, POBLACION O MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO	10
2.6 Herramientas de Teletrabajo.....	11
2.7 FODA:	11
CAPITULO III	13
3. MARCO TEÓRICO.....	13
3.1 Concepto de Administración de Recursos Humanos.....	13
3.4 ¿Qué quiere decir administración de recursos humanos?	13
3.5 La Administración de Recursos Humanos como componente estratégico de la organización.....	16
3.6 CONCEPTOS DE RECURSOS HUMANOS O ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS .	18
3.7 LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS EN UN AMBIENTE DINAMICO Y COMPETITIVO.....	19
• Talento humano	19

3.8	TELETRABAJO	21
3.9	Teletrabajo	21
3.10	Tipos de teletrabajo:	22
	• Autónimo:	22
	• Suplementario:	22
	• Móvil:.....	22
	• Online o Two way line o en tiempo Real o interactivo:	23
	• One way line:	23
	• Off line o desconectado:	23
3.11	Teletrabajador:	23
	• Tipos de tele trabajador:	23
3.12	Herramientas del teletrabajo:	24
3.13	TIC	24
	• Características de las Tic	25
3.14	Competencias Tecnológicas:	27
	• Manejar internet y las aplicaciones propias del internet, tales como: correo electrónico uso de buscadores, utilizar una Intranet, realizar transferencia de archivos entre otros. 27	
	• Saber usar programas básicos Computacionales.....	27
	• Resolver problemas sencillos, relacionados con las nuevas tecnologías.	27
	• Comunicarse por videoconferencias, chats, mensajería instantánea, entre otros. ...	27
3.15	Gestión:	27
	• Niveles de gestión:.....	27

3.16	Talento	28
3.17	Humano:.....	28
3.18	Gestión del talento humano.....	28
3.19	Eficiencia	28
•	Productividad:	28
•	Absentismo:.....	29
3.20	Gestión Administrativa:.....	29
3.21	Calidad de vida:	30
CAPITULO IV		31
4. DIAGNOSTICO Y ANALISIS DE RESULTADOS		31
4.1	DATOS GENERALES.....	31
4.2	EFICIENCIA.....	34
4.3	PRODUCTIVIDAD	38
4.4	ABSENTISMO	40
4.5	CALIDAD DE VIDA	42
4.6	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	44
4.7	TELETRABAJO	46
CAPITULO V		51
5. MODELO DE PROPUESTA		51
MODELO DE PROPUESTA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE TELETRABAJO, PARA LA MEJORA DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE EN LA SECCIÓN DE REGISTROS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, DEL CENTRO HOSPITALARIO DE OCCIDENTE.....		52
5.1	SECCION I.....	53
5.2	INTRODUCCIÓN	53
5.3	OBJETIVOS DEL MANUAL DE TELETRABAJO.....	53
5.3.1	General	53
5.4	IMPORTANCIA	54
5.5	MODALIDADES DEL TELETRABAJO.....	55
5.5.1	Teletrabajo on line (two way line, en tiempo real o interactivo).....	55

5.5.2	One Way line	55
5.5.3	Teletrabajo off line o desconectado	56
5.5.4	Teletrabajo en el domicilio del trabajador (o en casa).....	56
5.5.5	Teletrabajo Móvil	57
5.5.6	Teletrabajo Offshore o transnacional	57
5.6	OBJETIVOS DEL TELETRABAJO	58
5.7	EFFECTOS ORGANIZATIVOS DEL TELETRABAJO	59
5.8	COMPETENCIAS DEL TELETRABAJO	60
5.9	ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA IMPLEMENTAR TELETRABAJO:	61
5.9.1	Seguridad.....	61
5.9.2	Control.....	61
5.9.3	Conectividad.....	61
5.10	POLÍTICA DE TELETRABAJO.....	61
5.11	HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN.....	62
5.11.1	Tecnologías que permiten que los trabajadores teletrabajen	62
5.11.2	Requerimientos Tecnológicos de los Teletrabajadores	64
5.12	SECCION II.....	65
5.13	SOLUCIONES DE TELETRABAJO	65
5.13.1	Herramientas de Comunicación:	65
5.13.2	Herramientas para coordinar operaciones y reuniones periódicas:	70
5.14	Herramienta para elaborar proyectos y tareas de manera conjunta	74
5.14.1	Google Drive	76
5.14.2	Herramientas para gestión de personal	78
5.14.3	Herramientas para Control	83

5.14.4	Monitoreo de resultados	88
5.15	Redacción y diseño	95
3.1	Determinación del proceso de teletrabajo:.....	99
5.16	SECCION III.....	103
5.16.1	Conclusión	103
CONCLUSIONES.....		105
RECOMENDACIONES		106
BIBLIOGRAFIA.....		107
ANEXOS		110



INDICE DE GRAFICOS

Gráfica 1	Puesto laboral que tiene dentro de la Institución.....	31
Gráfica 2	Edad de los entrevistados	32
Gráfica 3	Tiempo de laborar dentro de la Institución.....	33
Gráfica 4	¿Cuenta con recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades?	34
Gráfica 5	¿Su Jornada laboral le permite culminar las actividades programadas?	35
Gráfica 6	¿Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para la realización de su gestión?.....	37
Gráfica 7.	¿Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad?	38
Gráfica 8	Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad.....	39
Gráfica 9	¿Cumple Usted con los horarios establecidos para el inicio de sus actividades en la jornada laboral?.....	40
Gráfica 10	¿Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral? ...	41
Gráfica 11	¿Recibe por parte de la institución reconocimiento por la gestión que realiza?	42
Gráfica 12	¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de actividades, aptitudes y actualización de conocimientos?	43
Gráfica 13	¿Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados?.....	44
Gráfica 14	.¿ Le dieron a conocer sus actividades a desarrollar en el puesto de trabajo? .	45

Gráfica 15 ¿Conoce los beneficios que recibe por parte de la empresa por tener contrato como Teletrabajador?	46
Gráfica 16 ¿ Conoce la diferencia contractual que existe entre el teletrabajo vs trabajo tradicional en esta institución?	47
Gráfica 17 ¿Cuál considera que es la característica más relevante de gestión del teletrabajo?	48
Gráfica 18 ¿Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quienes lo ejercen?.....	50

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modalidades de Teletrabajo	57
Ilustración 2 Efectos organizativos del Teletrabajo	59

INTRODUCCION

El presente documento conlleva la metodología para realizar a cabo una investigación acción, que se basa en analizar el proceso efectivo para la implementación de las Herramientas Colaborativas de Teletrabajo, en la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente.

Por tal razón, la presente investigación inicia por medio de un diagnóstico, que servirá de base para determinar puntos de mejora, adaptabilidad y nivel de conocimientos de herramientas colaborativas de trabajo, también permitirá analizar y profundizar en las distintas funciones de trabajo, nivel de productividad, para que posteriormente generen sinergias, que contribuyan a la gestión efectiva del talento humano, a través de herramientas que recorten la brecha tecnológica dentro del área donde se realizó la presente intervención.

El teletrabajo se define como el trabajo a distancia, haciendo uso de las diferentes herramientas que brinda la comunicación e información por medio de la tecnología (Tics), con el objetivo de aumentar la productividad, acortar distancias y mejorando el bienestar de los colaboradores. Así se centra en el logro de los objetivos de las organizaciones.

Ante la aparición de la pandemia provocada por el Sars Cov-2, más conocido como Covid-19, en todas las organizaciones de nuestro país, sin exceptuar alguna el confinamiento fue obligatorio y de manera fortuita se introdujo el uso de herramientas que dieron origen al teletrabajo con el fin de acortar distancias y cumplir con los compromisos laborales.

De manera improvisada e inesperadamente la modalidad de teletrabajo ha venido para quedarse, por tal razón la propuesta se centra en plantear la sistematización de una serie de procesos que dirijan de manera efectiva al equipo de trabajo, brindando herramientas tecnológicas que agilicen y mejoren la comunicación y la productividad.

CAPITULO I

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de un proceso ordenado con herramientas colaborativas de teletrabajo claramente definidas, se convierten en el principal problema para el desarrollo del trabajo y la productividad en las actividades cotidianas que requieren la múltiple participación de funciones, derivado que actualmente en la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente. Así como en todas las instituciones se requiere de un distanciamiento y trabajo por turnos, es decir al no estar todos los miembros del equipo de trabajo juntos la gestión del talento humano se ve limitada.

La productividad en toda organización se basa en la combinación de funciones, ejercidas por varios puestos de trabajo en un mismo departamento o localidad física, de forma lineal, pero, ¿qué pasa si todas estas funciones se pueden interconectar digitalmente propiciando la unidad desde cualquier localidad o zona geográfica?, el trabajo se optimizaría en cuanto a tiempo y distancia, por tal razón el problema, es claro cuando se desconocen herramientas lógicas y tecnológicas que propicien la unidad de procesos.

La comunicación hoy en día juega un papel importante para llevar a cabo las tareas, sin la comunicación tanto los objetivos como la velocidad en el trabajo se ven truncados, siendo imposibles cumplirse, las instrucciones, la supervisión, el mejoramiento de tareas, las

aportaciones, la delegación de actividades son insustituibles; por tal razón el teletrabajo es considerado la alternativa que propicie acciones de solución y unificación de criterios.

El trabajo en equipo es la suma de las habilidades intrínsecas y extrínsecas, que en su mayoría se enfocan en dar soluciones de manera colaborativa, el problema real en la actualidad es que el distanciamiento social ha venido a integrarse a los entornos de trabajo, por tal razón es necesario digitalizar los procesos de sinergia colaborativa, para mantener el logro de las actividades con efectividad.

Por tal razón, es necesario el plantearnos las siguientes interrogantes de investigación:

¿Las herramientas colaborativas de teletrabajo contribuirán a la productividad, de la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del centro hospitalario de occidente?

1.2 JUSTIFICACION

En la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente, se atienden un promedio de 160 clientes diarios, cuenta con 10 médicos, con responsabilidad de atender a pacientes de la región VI, por tal razón el trabajo administrativo es arduo, debido a que la acumulación de trabajo es constante, pero en la actualidad no pueden permanecer todos los colaboradores administrativos en la misma área, por tal razón, el problema principal del distanciamiento es que no existen un proceso claro del uso y aplicación de herramientas que contribuyan al logro de resultados, es decir una productividad alta, comunicación efectiva y uniformidad en las funciones con relación al tema.

La comunicación es la base de un trabajo colaborativo efectivo, para conocer avances, generar sinergias, medir resultados, y generar un proceso que agilice el trabajo, encaminado al logro de objetivos, al final una buena organización que funciona y se comunica con claridad lleva a la productividad en el trabajo.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACION

Es preciso plantear la siguiente interrogante. ¿El Manual de herramientas colaborativas de teletrabajo contribuirá a la productividad, de la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente?

1.4 OBJETIVOS

- **GENERAL**

- Establecer el proceso efectivo y herramientas de teletrabajo que contribuyan a la gestión del talento humano, contribuyendo directamente a la productividad, trabajo en equipo, y comunicación, en la sección de registros médicos de Ginecología y obstetricia del instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del centro hospitalario de occidente.

- **ESPECIFICOS**

- Identificar los parámetros y lineamientos necesarios de diferentes herramientas colaborativas, que mejoren los procesos de productividad en la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente.
- Analizar el proceso de la situación operativa en la sección de registros médicos de Ginecología y obstetricia del instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente.
- Diseño y análisis de un manual de herramientas de teletrabajo en la en la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente.
- Establecer las estrategias correctas para la puesta en marcha manual de herramientas colaborativas de teletrabajo.

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO:

2.1 UNIDADES DE ANALISIS

Nuestra unidad de análisis se enfoca en:

- Una Investigación Acción de Herramientas Colaborativas de Teletrabajo que se llevará a cabo en la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente, tomando como base a:

- Personal administrativo

2.2 METODOLOGIA UTILIZADA

La Metodología y enfoque desarrollado para abordar una investigación y confirmar los componentes de modelos que existen para la creación del empleo bajo la modalidad del Teletrabajo, así mantener un nivel alto de productividad de un equipo en pleno teletrabajo, es la Metodología Scrum, esta se tomó pues puede ser de gran ayuda. Esta herramienta es muy utilizada, ya que permite tener control de las tareas de cada miembro y ayuda a agilizar el trabajo en tiempos cortos, generando plazos más eficientes y mejores resultados finales, además es una herramienta que puede adaptarse fácilmente a los requerimientos de equipos con dificultades diarias, tal como puede ocurrir en medio del trabajo remoto.

¿Cómo adaptar la Metodología Scrum al Teletrabajo? (*eclass, 2020*)

Los sucesos que conforman la Metodología Scrum pueden ayudar en la gestión de los equipos que trabajan de manera remota, es decir en Teletrabajo, ayudando así a tener una visión global y más particular de la labor dentro del área correspondiente, por ello, a continuación, se muestran las etapas y como implementarla durante el teletrabajo:

- **Sprint:** Es cada uno de los ciclos o iteraciones dentro de la labor que permite conocer el tiempo de trabajo requerido, y definir qué se trabajará en cada etapa. De esta forma, el sprint permite definir los objetivos y los plazos estimados para cumplirlos, haciendo cada tarea mucho más eficiente y clara.

Este evento es muy importante durante el teletrabajo, ya que permite organizar al equipo en torno a cada tarea y a definir los tiempos. Además, esta instancia permite reunir, pese a la distancia, a todo el equipo en una misma dirección.

- **Daily meeting:** Esta es una reunión diaria es corta y precisa, por lo que su duración no debe ser de más de 15 minutos. Esto ayuda a que aún tele trabajando el equipo pueda reunirse a fijar metas y conocer el avance para los servicios. Para aprovechar al máximo esta instancia es clave hacer preguntas específicas como: ¿qué se hizo ayer?, ¿qué se va a hacer hoy? y ¿hay algún impedimento que dificulte avanzar?

Para que esta instancia sea efectiva y cómoda para todos, la idea es fijar horarios específicos para que, en pocos minutos, se sepa el camino que está siguiendo el equipo y así ir optimizando la o las estrategias. Para ello es útil fijar videoconferencias para

no perder el contacto cara a cara, generando así instancias colaborativas y de confianza.

- **Sprint Retrospective:** Este es el último evento de Scrum pues esta instancia evalúa la forma en que se ha implantado la metodología en el último sprint. Esta es la gran oportunidad de conocer los errores cometidos y fijar propuestas de mejoras para un nuevo sprint.

De esta forma, el equipo conoce las mejoras que se realizarán y las implementará con rapidez. Para ello es fundamental que en medio del teletrabajo el equipo siga sintiendo la confianza y unión que se requiere para llevar a cabo los cambios de manera ágil, eficiente y clara.

Las metodologías ágiles son de gran ayuda y se adaptan muy bien al trabajo remoto, permitiendo gestionar eficientemente el flujo de trabajo. Además, con la ayuda de la tecnología y la digitalización el equipo entero conocerá de manera oportuna los objetivos, tareas por realizar y tendrá los plazos claros para llevarlos a cabo, logrando mejorar el trabajo, seguir contando con equipos unidos y alineados para los objetivos comunes.

2.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- **La delimitación teórica:** El tema principal de esta investigación se basa en la propuesta de Herramientas Colaborativas de Teletrabajo, para la mejora de la gestión del talento humano, la cual se respalda con la bibliografía acorde al tema.

- **La delimitación espacial:** Esta Investigación se llevará a cabo en la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro Hospitalario de Occidente.

- **La delimitación temporal:** La investigación se elaboró en un tiempo estimado de 3 meses desde la etapa de planeación, para luego ser aprobada, después de esto se realizó la investigación de campo que permitió diagnosticar puntos de mejora dentro del área de la institución investigada, siendo recabada la información por medio de la herramienta de Google Drive, para que al finalizar se presenten resultados y propuesta correspondiente.

2.4 TECNICAS DE INVESTIGACION APLICADAS

Mediante la Investigación se realizó una boleta digital por medio de Google drive la cual permitió identificar todos los puntos que se pretenden mejorar dentro de la sección de registros médicos de Ginecología y obstetricia del instituto Guatemalteco de Seguridad Social, recabando así la información por medio de la encuesta digital.

2.5 UNIVERSO, POBLACION O MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO

La población sujeta de investigación está situada en la sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del Centro

Hospitalario de Occidente, siendo esta nuestra muestra a tomar. La muestra son 5 secretarias que integran 18 colaboradores.

El proceso de recaudación de la información consistió en evaluar a todo el personal del área de intervención para hacer un análisis y medición del uso y conocimiento de herramientas tecnológicas de teletrabajo.

2.6 Herramientas de Teletrabajo

Es el conjunto de apps, páginas y como su nombre lo indica instrumentos digitales que facilitan el trabajo colaborativo, desde cualquier ubicación.

- a. Conocimiento de herramientas
- b. Necesidad de herramientas
- c. Puntos fuertes
- d. Necesidades de capacitación en el tema
- e. Homogenización de procesos
- f. Nivel de conocimiento administrativo
- g. Nivel de Conocimiento tecnológico

2.7 FODA:

El presente FODA es una herramienta de estudio que nos sirve para analizar las características internas de la empresa, puede controlar y cambiar a la inmediatez, están definidos en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, al evaluar esto nos ayuda a mejorar en lo que se está fallando.

Análisis FODA

Fortalezas

- Cobertura debido a que tiene todos los servicios en todo el país
- Estabilidad Laboral
- Personal calificado
- Equipo, maquinaria, modernos
- Instalaciones amplias

Oportunidades

- Mejorar la calidad del trabajo colaborativo.
- Aprender a trabajar desde entornos modernos.
- Mejorar la calidad del trabajo, aprovechando las disposiciones gubernamentales que propician el distanciamiento.
- Mejorar las competencias tecnológicas
- Mejorar el servicio en general

Amenazas

- Resistencia al cambio
- Consensos lentos de parte del personal
- falta de tecnología en los hogares
- Cobertura de internet para los colaboradores (aunque todos viven en Quetzaltenango)

Debilidades

- Falta de formación en temas TICs y teletrabajo.
- No existe un proceso de gestión del cambio.
- No existe proceso de teletrabajo.
- No existen herramientas normadas y definitivas para trabajar.
- Todos manejan el trabajo de la forma que más conozcan.
- El servicio al cliente es burocrático, por los procesos.

CAPITULO III

3. MARCO TEÓRICO

Para poder elaborar el tema de teletrabajo como herramientas colaborativas, para la mejora de la gestión del talento humano, es una opción necesaria de conocer, interpretar y profundizar en los diferentes conceptos, teorías e impactos que están relacionados con el tema desde el momento de su implementación, estabilidad y consolidación en la empresa.

3.1 Concepto de Administración de Recursos Humanos

La administración de recursos humanos es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores —como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas— que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización. (Chiavenato, 2009)

3.2 Concepto de Administración Moderna de recursos humanos

La administración de recursos humanos (RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes (Chiavenato, 2009)

3.4 ¿Qué quiere decir administración de recursos humanos?

En su trabajo cada administrador, sea director, gerente, jefe o supervisor, desempeña cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar,

dirigir y controlar. La ARH busca ayudar al administrador a desempeñar todas esas funciones, porque éste no realiza su trabajo solo, sino a través de las personas que forman su equipo. Junto con su grupo de subordinados, el administrador realiza las tareas y alcanza metas y objetivos.

La Administración de Recursos Humanos se refiere a las políticas y las prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas:

1. Integrar talentos a la organización.
2. Socializar y orientar a los talentos en una cultura participativa, acogedora y emprendedora.
3. Diseñar el trabajo, individual o en equipo, para hacerlo significativo, agradable y motivador.
4. Recompensar a los talentos, como un refuerzo positivo, por un desempeño excelente y por alcanzar los resultados.
5. Evaluar el desempeño humano y mejorarlo continuamente.
6. Comunicar y transmitir conocimiento, y proporcionar realimentación intensiva.
7. Formar y desarrollar talentos para crear una organización de aprendizaje.
8. Ofrecer excelentes condiciones de trabajo y mejorar la calidad de vida dentro del mismo.
9. Mantener excelentes relaciones con los talentos, los sindicatos y la comunidad en general.
10. Aumentar la competitividad de los talentos para incrementar el capital humano de la organización y, en consecuencia, el capital intelectual.
11. Incentivar el desarrollo de la organización.

En el fondo, todo esto significa crear todas las condiciones para aumentar el capital humano, así como el capital intelectual, sea de las personas o de la organización.

Estas políticas y prácticas se resumen en seis procesos básicos para la administración de recursos humanos. (Chiavenato, 2009)

Los seis procesos de la administración de recursos humanos

La Administración de los Recursos Humanos es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos. Los seis procesos básicos de la ARH son:

1. ***Procesos para integrar personas.*** Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.
2. ***Procesos para organizar a las personas.*** Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.
3. ***Procesos para recompensar a las personas.*** Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.
4. ***Procesos para desarrollar a las personas.*** Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

5. **Procesos para retener a las personas.** Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.
6. **Procesos para auditar a las personas.** Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.

Todos estos procesos tienen estrecha relación entre sí, de manera que unos penetran en otros y tienen influencia recíproca. Cada proceso tiende a favorecer o a perjudicar a los demás cuando es bien o mal utilizado. Un procedimiento rudimentario para integrar personas puede exigir un intenso proceso para desarrollarlas, a efecto de compensar sus fallas. Si el proceso para recompensar a las personas tiene fallas, entonces requerirá un intenso esfuerzo para retenerlas. El equilibrio en la conducción de todos estos procesos es fundamental. De ahí la necesidad de un *cuadro de mando integral (balanced scorecard)* que los integre a todos. Cuando un proceso tiene fallas, compromete a los otros. Además, todos tienen un diseño acorde con lo que exijan las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas, para lograr una mejor compatibilidad entre sí. Deben funcionar como un sistema abierto e interactivo. (Chiavenato, 2009)

3.5 La Administración de Recursos Humanos como componente estratégico de la organización.

Administrar a las personas y las competencias humanas representa hoy una cuestión estratégica para las empresas. Se trata de una actividad de suma importancia para quedar

limitada a un departamento de la empresa. Ya no es posible que sólo un área de la empresa consiga centralizar y encerrar en sus manos la administración de las competencias y los talentos de todas las personas de la organización. En el pasado, cuando había estabilidad, certeza y permanencia, cuando pocas cosas cambiaban y las personas trabajaban de forma rutinaria y bajo control, sin incrementos de nuevos conocimientos y habilidades, el departamento de la ARH funcionaba como el único responsable de la administración de todos los recursos humanos de la empresa. Se encargaba de mantener el *statu quo* y de la estructura organizacional, teniendo en mente el pasado y las tradiciones de la empresa. Ahora, en plena era del conocimiento, en la cual el cambio, la competitividad, la imprevisibilidad y la incertidumbre constituyen los desafíos básicos de la empresa, ese antiguo sistema centralizador, hermético y cerrado se está abriendo. Es para bien. El monopolio de la ARH está en desaparición. Y también su antiguo aislamiento y distanciamiento de las principales decisiones y acciones de la empresa. Un mundo nuevo y diferente se abre para la ARH, que nunca fue tan necesaria como en este momento de cambio y transición. Sólo que su papel ahora es diferente, innovador y, sobre todo, estratégico.

El desarrollo, la administración de salarios y la remuneración, la administración de prestaciones, la higiene y la seguridad de trabajo, la evaluación del desempeño, eran de estricta competencia del área de la ARH, con poca participación de los gerentes de las demás áreas. Y en eso el área de la ARH era esencialmente exclusivista y, hasta cierto punto, hermética, mantenía encerrados con siete candados los secretos de sus decisiones y actividades. La actividad de prestación de servicios del *staff* prevalecía

Las personas constituyen el activo más importante de las organizaciones. El contexto de la administración de recursos humanos lo representan la estrecha interdependencia de las organizaciones y las personas. Tanto las organizaciones como las personas varían enormemente. La relación entre ambas, que antes se consideró conflictiva, hoy se basa en una solución del tipo ganar. Cada una de las partes tiene sus objetivos: objetivos de la organización y objetivos de los individuos. (Chiavenato, 2009)

3.6 CONCEPTOS DE RECURSOS HUMANOS O

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según los autores, existen distintos conceptos sobre administración de recursos humanos:

- *La administración de recursos humanos (ARH)* es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño.⁶
- *La ARH* es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de las empresas. (Chiavenato, 2009)

3.7 LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS EN UN AMBIENTE DINAMICO Y COMPETITIVO

- **Talento humano**

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual:

1. **Conocimiento.** Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo xxi.
2. **Habilidad.** Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.
3. **Juicio.** Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.
4. **Actitud.** Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial.

Talento era el nombre que se daba a una moneda valiosa de la Antigüedad. Hoy en día es necesario saber integrar, organizar, desarrollar, recompensar, retener y auditar ese activo precioso para las organizaciones. ¿Y quién debe hacerlo? Ése es un desafío para toda la organización y no tan sólo para el área de ARH. Se trata de un activo demasiado importante para quedar restringido, de manera única y exclusiva, a un área de la organización.

Capital humano

El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

1. ***Talentos.*** Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado. Solo no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.
2. ***Contexto.*** Es el ambiente interno adecuado para que los talentos ofrezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren. (Chiavenato, 2009)

3.8 TELETRABAJO

Guatemala es un país en donde no se ha implementado el Teletrabajo como una modalidad de trabajo de forma común, son pocas las empresas que han implementado esta modalidad de trabajo.

La legislación guatemalteca únicamente regula de forma expresa el trabajo a domicilio entendiendo nuestra legislación como el trabajo en donde el trabajador realiza artículos de casa sin contemplar el uso de las Tic, lo cual se debe a que nuestra legislación laboral no se encuentra actualizada con la tecnología de información y comunicación telemática y digital, lo cual hace necesario que esta legislación sea actualizada. (González, 2020)

3.9 Teletrabajo

“El trabajo remoto, trabajo conectado o teletrabajo es una modalidad que genera una dinámica diferente en los equipos de trabajo y las relaciones interpersonales; produce nuevas formas de comunicación, crea nuevas oportunidades y reconvierte puestos que quedaron desactualizados” (Guzmán , y otros, 2019)

“Es una forma de trabajo el cual se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en la oficina” (Cataño Ramirez & Gómez Rúa, 2014)

“Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo” (OIT el teletrabajo 2012).

3.10 Tipos de teletrabajo:

- **Autónomo:**

“Son trabajadores independientes que utilizan las tics para realizar sus tareas de manera remota”. (Dominquez Chavez , 2020)

“Profesionales independientes o empleados que se valen de las herramientas de la tecnología de la información y comunicación para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos” (Jaramillo Perez, 2014)

- **Suplementario:**

“Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan dos días a la semana”. (Jaramillo Perez, 2014)

- **Móvil:**

“Trabajadores que utilizan sus dispositivos móviles para realizar sus tareas. Se ausentan frecuentemente de la empresa en el desarrollo de sus tareas”. (Dominquez Chavez , 2020)

- **Online o Two way line o en tiempo Real o interactivo:**

Es la modalidad donde existe una conexión entre la computadora u ordenador del trabajador y la empresa, es decir, el trabajador opera con una video terminal inserto en una red informática que permite un dialogo interactivo entre el ordenador central y los terminales externos. (Saco Barrios).

- **One way line:**

La conexión entre el trabajador y el empleador es unidireccional: de la computadora u ordenador, del trabajador a la empresa o viceversa. (Saco Barrios).

- **Off line o desconectado:**

Aquí no existe interacción entre el trabajador y la empresa, desarrolla una actividad informática por cuenta propia sin ninguna conexión electrónica con el ordenador de la organización, al cual después hace solo llegar los datos. (Saco Barrios).

3.11 Teletrabajador:

“Es quien aplica las telecomunicaciones, la transmisión por parte del empleador de los datos e informaciones son útiles para la ejecución del trabajo solicitado”. (Saco Barrios).

- **Tipos de tele trabajador:**

3.11.1 Tele trabajadora En relación de dependencia:

Es la persona, que, en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad

laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley (Artículo 2, Decreto 884 de 2012).

3.11.2 Definición de teletrabajador Autónomo:

“Persona independiente que aplica el teletrabajo ofreciendo productos y/o servicios con uso de la WEB sin requerir presencia física en el contacto con el cliente”

3.12 Herramientas del teletrabajo:

“Es el conjunto de apps, páginas y como su nombre lo indica instrumentos digitales que facilitan el trabajo colaborativo, desde cualquier ubicación”

- a. Conocimiento de herramientas
- b. Necesidad de herramientas
- c. Puntos fuertes
- d. Necesidades de capacitación en el tema
- e. Homogenización de procesos
- f. Nivel Conocimiento administrativos
- g. Nivel de Conocimiento tecnológico

3.13 TIC

“Son las tecnologías de la Información y Comunicación) que se necesitan para la gestión y la transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información”. (Sanchez Duarte , 2007)

- **Características de las Tic**

3.13..1 Interactividad:

“Es posiblemente la característica más importante en la TIC para su aplicación en el campo, en esta se consigue un intercambio entre el ordenador y el usuario, permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y las características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador”. (Ortí)

3.13..2 Inmaterialidad:

“Las TIC realizan la creación (en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos”. (Ortí)

3.13..3 Interconexión:

“Hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías”. (Ortí)

3.13..4 Instantaneidad:

“Son las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y la transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida”. (Ortí)

3.13..5 Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido:

“Es el proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido”. (Ortí)

3.13..6 Digitalización

“Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonido, imagen, texto, animación, pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada por un formato único universal”. (Ortí)

3.13..7 Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos:

“Es posible que el uso de las diferentes aplicaciones de las TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos más que sobre los propios conocimientos adquiridos”. (Ortí)

3.13..8 Entrada en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...)

“Consiste en que las TIC no se reflejen solamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que se extiende al conjunto, sino que se extiende al uso de las sociedades del planeta.” (Ortí)

3.13..9 Diversidad:

“Se define como el uso de las tecnologías que puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre las personas hasta el proceso de la información para la creación de informaciones nuevas”. (Ortí)

3.14 Competencias Tecnológicas:

“Características asociadas al uso del manejo de la tecnología, las cuales son necesarias para el teletrabajo, en lo referente al uso intensivo de las Tics”. (Osio Havrilux , 2010)

Estas son:

- Manejar internet y las aplicaciones propias del internet, tales como: correo electrónico uso de buscadores, utilizar una Intranet, realizar transferencia de archivos entre otros.
- Saber usar programas básicos Computacionales.
- Resolver problemas sencillos, relacionados con las nuevas tecnologías.
- Comunicarse por videoconferencias, chats, mensajería instantánea, entre otros.

3.15 Gestión:

Es el proceso en virtud del cual se manejan una variedad de recursos esenciales con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. (Ramirez)

- **Niveles de gestión:**

3.15..1 Nivel superior:

Alta dirección (ejecutivo, gerente, director general)

3.15..2 Nivel Medio:

Mandos intermedios (directores funcionales o departamentales)

3.15..3 Primer nivel:

Mandos operativos (supervisores).

3.16 Talento

“Se refiere a aquellos que sobre salen en el desempeño o tienen alto rendimiento, además también constituye el talento o habilidad de dirigir individuos o grupos hacia una decisión o acción común”. (Lorenzo García , 2006)

3.17 Humano:

“Es una realidad integral y está constituido por plurales dimensiones de tal forma que solo su comprensión pluridimensional le salvará”. (Plasencia Llanos, 2017)

3.18 Gestión del talento humano

Buscar el desarrollo e involucramiento del capital humano elevado a la competencia de cada persona que trabaja en las empresas, permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando a la empresa con las necesiten y deseos de los trabajadores con el fin de ayudarlos y ofrecer un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación. (Vallejo Chávez , 2016)

3.19 Eficiencia

Se puede entender como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulte ineficiente o menos eficiente, por lo tanto para ser eficiente, una iniciativa debe ser eficaz. (Mokate, 2001)

- **Productividad:**

Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, también podemos definirla como una relación entre

recursos utilizados y productos obtenidos que denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Felsing & Runza , 2002)

- **Absentismo:**

“Es la falta y o ausencia de participación en diversas actividades que son obligatorias, en este caso concreto, se pretende encontrar aspectos que provocan dicha acción en los colaboradores, frente al teletrabajo”.

- Indicadores de cumplimiento
- Incapacidades tecnológicas
- Incapacidades medicas
- Gestión del tiempo en la jornada laboral.

3.20 Gestión Administrativa:

“Se entiende con el proceso de planificar, dirigir, organizar, y controlar las diversas actividades desde su inicio hasta el final”.

- Retroalimentación de procesos
- Gestión de resultados
- Comunicación efectiva acciones
- Delegación de funciones
- Retroalimentación de resultados

3.21 Calidad de vida:

Es el desarrollo personal de manera integral, pero desde la perspectiva laboral, está relacionada extrínsecamente con acciones a la mejora de habilidades, reconocimientos y flexibilidad en el trabajo.

- Reconocimiento de logros
- Oportunidades de incrementar habilidades, aptitudes
- Actualización de conocimientos
- Necesidades del colaborador
- Flexibilidad del trabajo

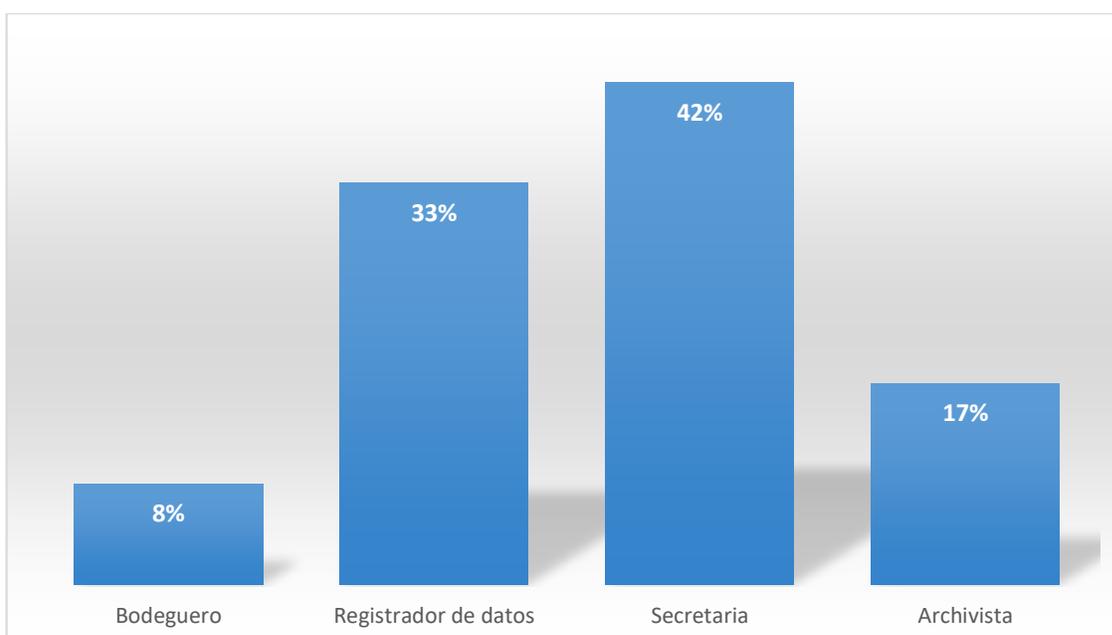
CAPITULO IV

4. DIAGNOSTICO Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los datos recabados en la investigación sobre la situación actual y propuesta de Herramientas Colaborativas de Teletrabajo, para la mejora de la gestión del talento humano, en la sección de registros médicos de Ginecología y obstetricia del instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del centro hospitalario de occidente, obtuvo los siguientes resultados:

4.1 DATOS GENERALES

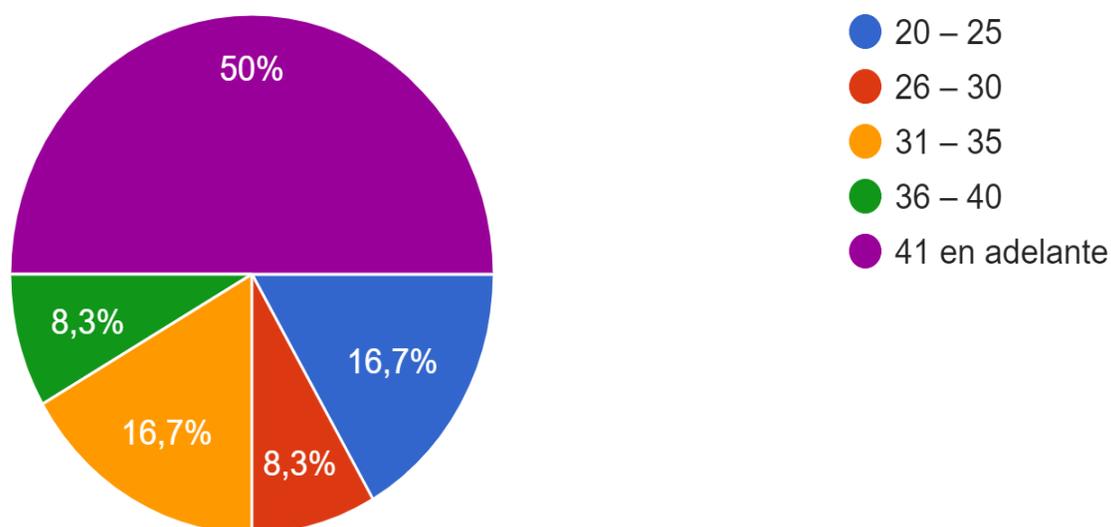
Gráfica 1 Puesto laboral que tiene dentro de la Institución



Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

En base a los datos recabados siendo el personal de la sección de ginecología y obstetricia los sujetos de estudio, se encontró que el 42% del personal tienen el puesto laboral de secretaría, se encuentra también el puesto de registrador de datos, archivista y con un porcentaje mínimo del 8% está el puesto de bodeguero, es de suma importancia que siendo una sección donde su trabajo es dar información administrativa y que por la situación que se está pasando en todo el País, se debe de tomar en cuenta el Teletrabajo en la labor diaria de todos los profesionales, para cuidar no solo su integridad físicas sino que al mismo tiempo no disminuya el rendimiento laboral y poder trabajar a distancia con una gran productividad y eficacia.

Gráfica 2 Edad de los entrevistados

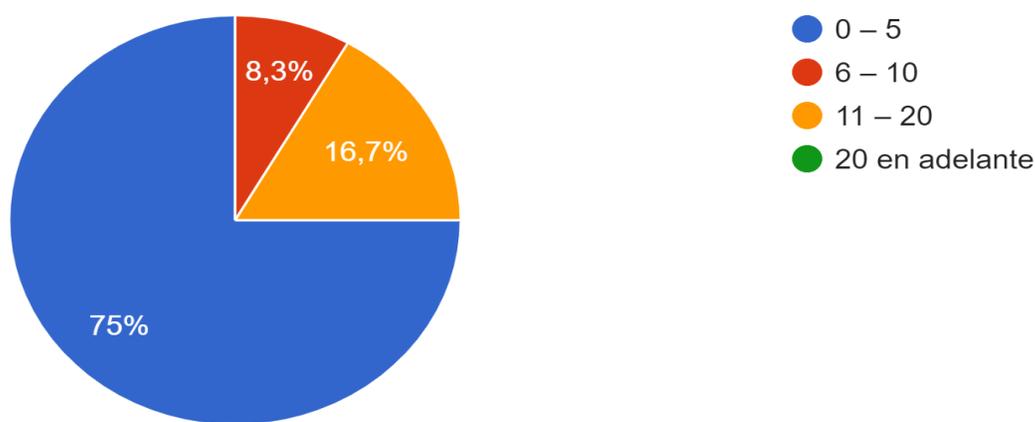


Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Es importante saber sobre la edad de los entrevistados, debido a que si bien es cierto actualmente muchas generaciones jóvenes tienen mayor conocimiento en el área tecnológica

mientras que las generaciones anteriores no hacen mucho uso de ellas por a varias razones, sin embargo, habiendo encontrado en la investigación que el 50% de los profesionales cuenta con un rango de edad de más de 41 años, mientras que con el 8.3% están los rangos de 26-30 y 36-40 años de edad de los trabajadores, es necesario establecer las estrategias que ayuden a mejorar el conocimiento de lo que ya saben sobre las herramientas colaborativas de teletrabajo para garantizar el buen uso de estas y todo lo que pueden lograr profesionalmente dentro de la Institución, y lograr sentirse cómodos con estos recursos por parte de la organización, ya que se debe velar porque los trabajadores cuenten con los recursos materiales, para ser competitivos en las tareas.

Gráfica 3 Tiempo de laborar dentro de la Institución



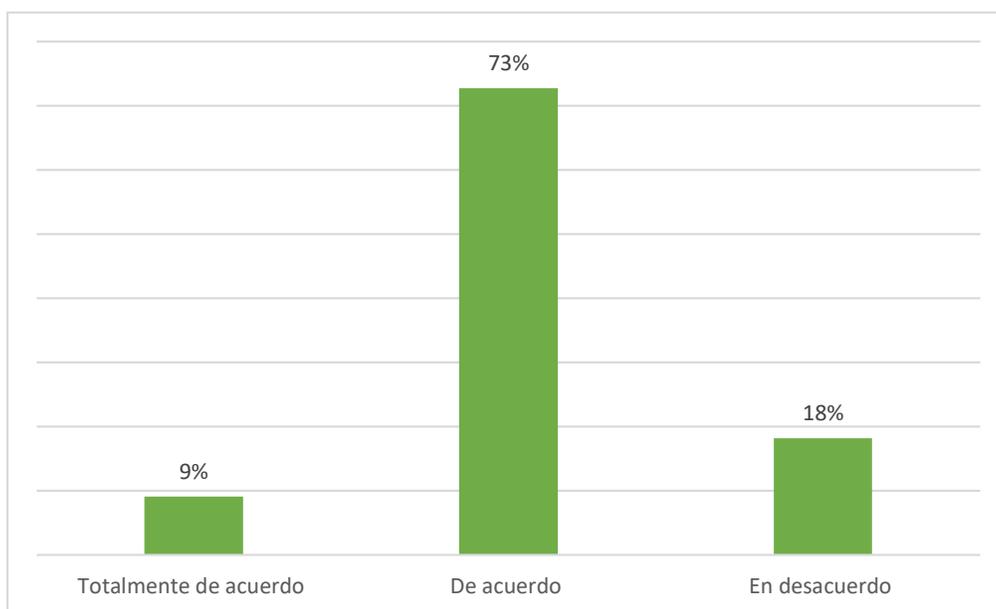
Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Es significativa esta pregunta dentro de la investigación, puesto que, es necesario conocer el tiempo de labor profesional, ya que esto constituye una de fuentes de satisfacción personal y laboral de cada uno, se encontró pues que el rango de tiempo en años de labor de los investigados fue de entre cero y cinco años el porcentaje más alto, mientras que con el

8.3% del total ya lleva entre 6 a 10 años de trabajo en la institución, con estos datos conocemos el tiempo de dedicación que han dado a la institución y por ende se debe comprender la importancia de favorecer la satisfacción y bienestar de los empleados estimulándolos con el teletrabajo hacia la eficiencia de lo que han realizado por años aun estando lejos, se pretende que con esta herramienta colaborativa los empleados tengan la misma productividad que como si estuviesen dentro la sección de Ginecología y Obstetricia.

4.2 EFICIENCIA

Gráfica 4 ¿Cuenta con recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades?

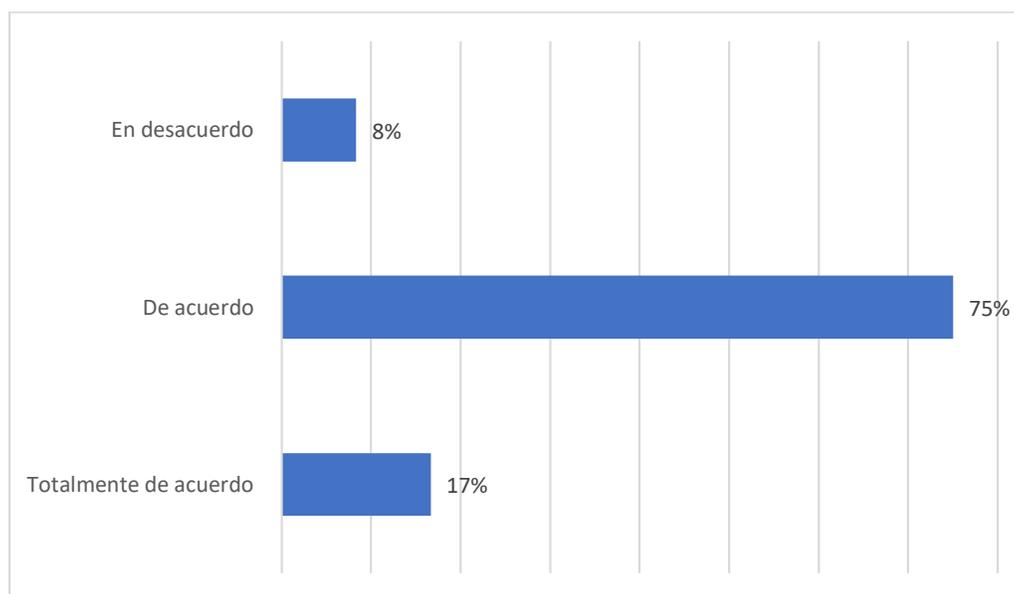


Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Esta pregunta es de suma importancia en el conocimiento de la investigación ya que para que los empleados realicen un trabajo de calidad y sean eficientes, es bien sabido que las organizaciones deben brindar los recursos necesarios para que puedan realizar las tareas

con eficacia, podemos observar que en un porcentaje mínimo los empleados consideran estar totalmente de acuerdo en que tienen a su alcance los recursos que les ayudan en el desarrollo de sus actividades, lo que es preocupante, es que, el 18% de ellos está en desacuerdo ya que aducen no contar con los recursos necesarios que potencialicen en la mejora de la tarea que deben desempeñar para hacer más productiva la sección de Ginecología y Obstetricia, el teletrabajo por ser una herramienta accesible puede brindar ayuda significativa en las tareas de todos los profesionales y mantener una comunicación exitosa dentro del personal siendo este uno de los recursos necesarios hoy en día que fortalecerá la labor de cada integrante de la sección.

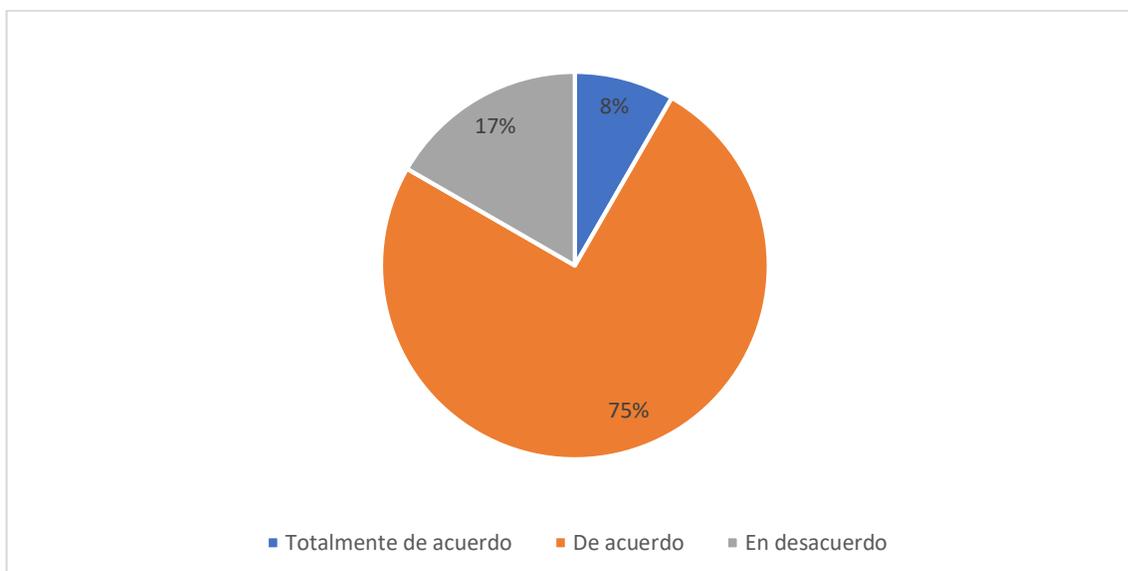
Gráfica 5 ¿Su Jornada laboral le permite culminar las actividades programadas?



Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Para conocer más sobre las actividades de los profesionales en base a las jornadas laborales se realizó esta pregunta, es importante saber de este punto debido a que con los horarios más cortos y turnos que se han establecido para las organizaciones a causa de la pandemia, los tiempos se han reducido para los empleados haciendo que disminuya el rendimiento en las tareas, por ello el hacer uso del teletrabajo en las jornadas laborales aportara grandemente en la rapidez y el no descuido de su trabajo, ya que esta herramienta puede ser utilizada en el trabajo a distancia sin tener que estar precisamente dentro del área donde se encuentra comúnmente en la institución y sin descuidar las obligaciones que como servidores tienen, se puede observar entonces que para el 8% por ciento de los trabajadores no culminan las actividades programadas dentro de su jornada laboral, aparte de lo ya mencionado pueden existir otros factores como sobre carga del trabajo o desorden en el orden de la realización de las tareas.

Gráfica 6 ¿Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para la realización de su gestión?

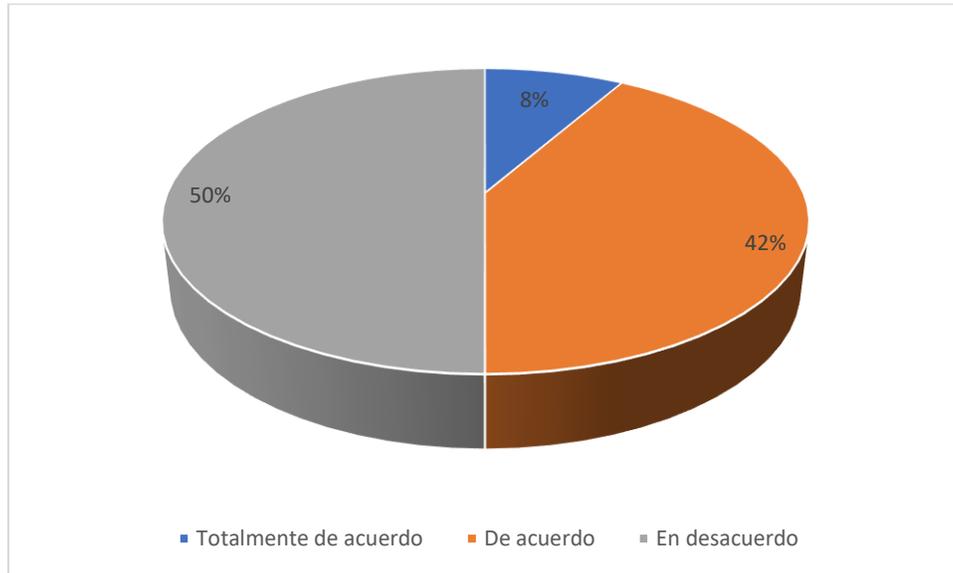


Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Para poder tener en cuenta los tiempos de respuesta asignados en la realización de su gestión, es importante hacer uso de las herramientas colaborativas del teletrabajo como el caso de Google Calendar donde se puede programar las actividades y ser avisados por medio de la tecnología en tiempo real y así no olvidar alguna designación, con ello evitar conflictos y atrasos en las tareas para cumplir totalmente con las obligaciones laborales, sin embargo se puede apreciar que el 17% está en desacuerdo esto significa que no toma en cuenta estos tiempos de respuesta y esto a su vez provoca el atraso en la información requerida, sin embargo el uso del teletrabajo es el recurso tecnológico que ayudará grandemente en la mejora de estos tiempos y por su puesto de la eficiencia tanto de los jefes como del personal a su cargo.

4.3 PRODUCTIVIDAD

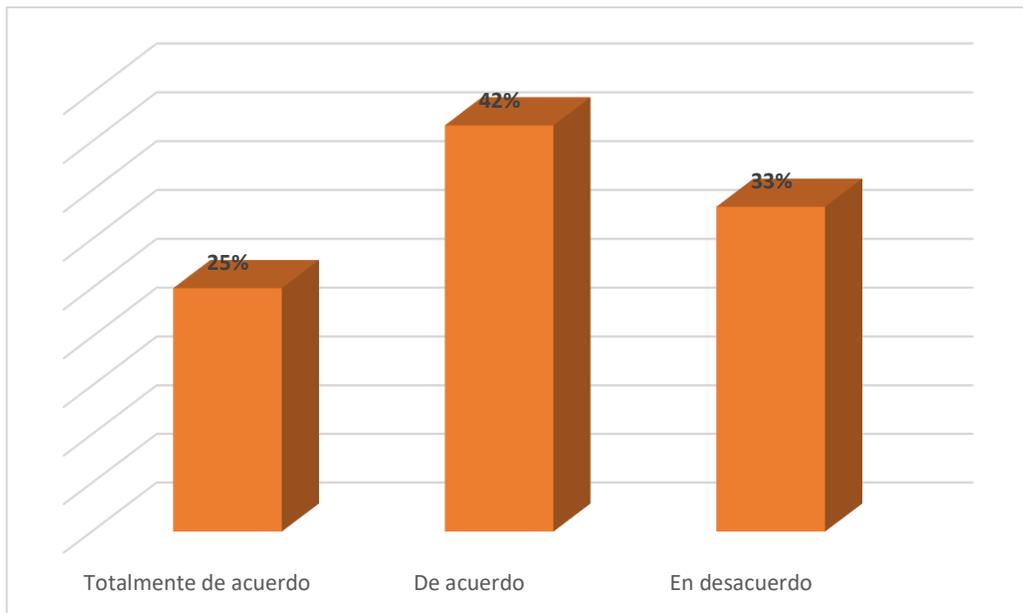
Gráfica 7. ¿Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad?



Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Se debía conocer las respuestas a la pregunta para conocer algunas de las dificultades que puedan tener los empleados y se encontró con que las metas establecidas no son alcanzados sin dificultad, al menos para el 50% del total de la población considera estar en desacuerdo, esto muchas veces es por la mala organización del tiempo, no contar con los recursos necesarios para ejercer los trabajos y esto hace que se les dificulte alcanzar las metas establecidas asociadas a los tiempos, para la mejora de esta dificultad, se establece el uso de las herramientas colaborativas, con ellas se pueden mejorar los tiempos, las tareas a distancia, se puede tener comunicación con el mismo personal de la sección, todo es cuestión de llevarlo a la práctica pues el teletrabajo es una opción que mejorará significativamente los tiempos y alcanzar sin dificultad muchas de las metas.

Gráfica 8 Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad

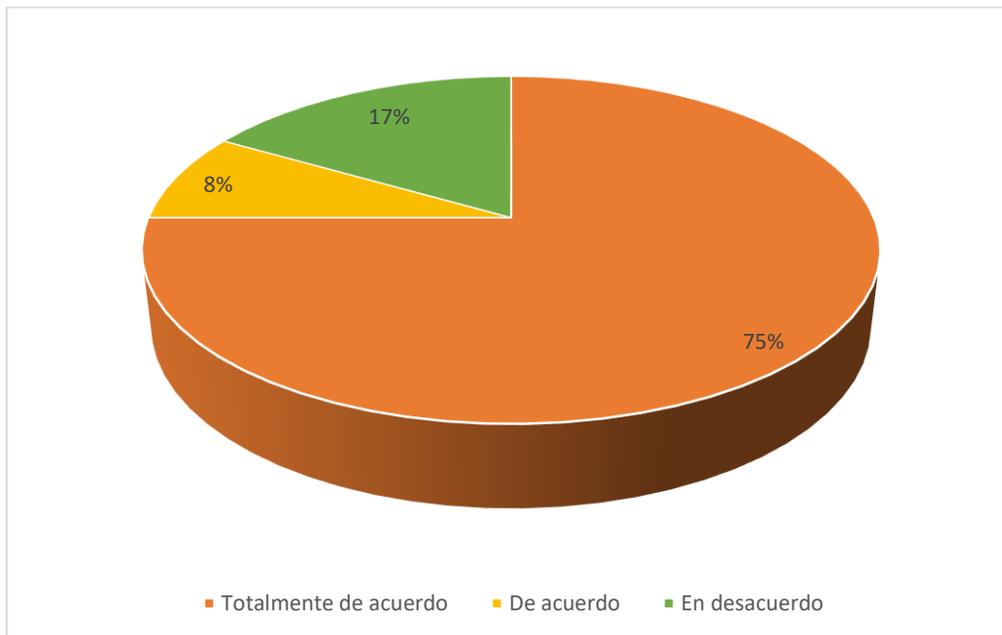


Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Para que una institución obtenga el mejor resultado en el trabajo de sus colaboradores es necesario tener una buena organización que ayude y fortalezca la productividad de los mismos, no se puede exigir sin tener que dar, el teletrabajo es una herramienta que ayuda a la mejora organizacional como TyniPulse, ya que esta herramienta tecnológica aporta en el clima laboral de los empleados y que ellos se sientan a gusto lo que aumenta la productividad y la lealtad para las tareas, también Google Calendar, que ayudará a mejorar la organización del grupo de trabajo estableciendo tiempos, esto debido a que el 33% de los entrevistados hace alusión de estar en desacuerdo con la organización del trabajo que contribuya a la productividad en su área.

4.4 ABSENTISMO

Gráfica 9 ¿Cumple Usted con los horarios establecidos para el inicio de sus actividades en la jornada laboral?

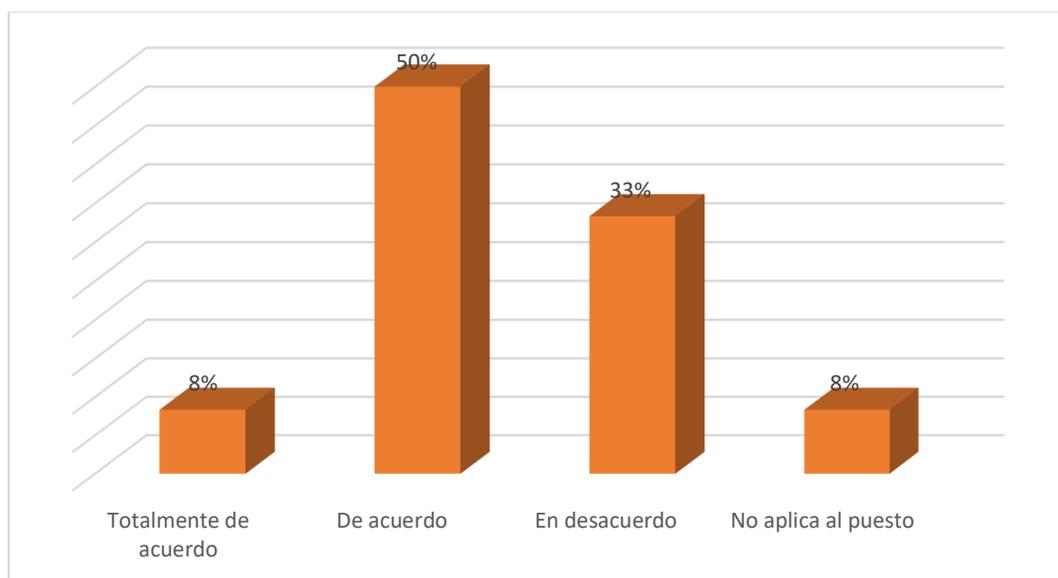


Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Fue necesario hacer esta pregunta por el tema de los horarios y jornadas que se han estipulado debido a la pandemia, ya que debe haber distanciamiento social y esto aplica en todas las áreas de trabajo, además de que esta situación desniveló la situación laboral de muchos, así lo establece el 17% que asume estar en desacuerdo con cumplir con los horarios establecidos para el inicio de sus labores diarias dentro de la institución, a muchos se les dificulta poder llegar a tiempo o por alguna situación extra que no esté en sus manos, por ellos se pretende establecer el uso del Teletrabajo como un medio tecnológico de apoyo a

todos los colaboradores de la sección de Ginecología y Obstetricia a sabiendas de que con esta herramienta colaborativa se puede mejorar las actividades y evitar el incumplimiento con el tiempo en una jornada laboral.

Gráfica 10; Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral?



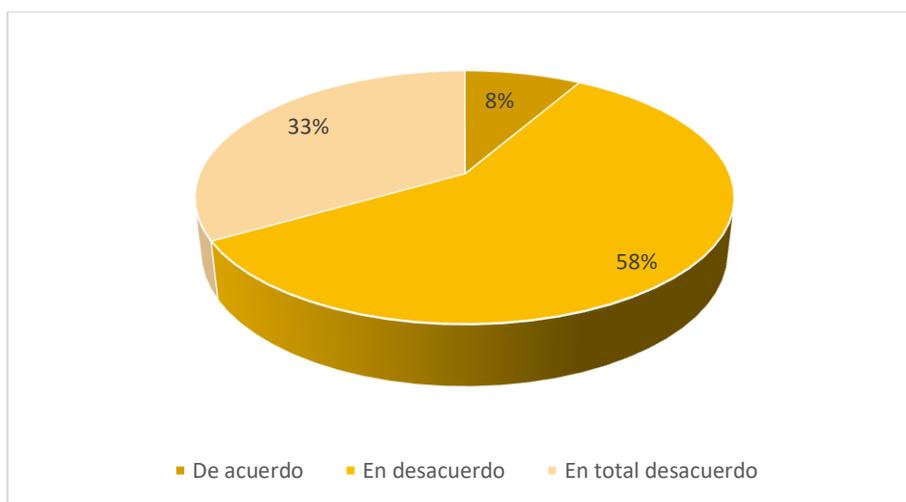
Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

En la investigación se recabó la información de que el 50% SI gestiona los tiempos de descanso establecidos en su jornada laboral mientras que el 33% de los trabajadores está en desacuerdo de que gestiona los tiempos de descanso ya que por el cambio de horarios y jornadas el trabajo se ha vuelto algo desordenado, sin embargo el 8% contestó que no aplica para su puesto la gestión de tiempos de descanso durante la jornada laboral, es decir que deben estar presentes en la sección laboral, en la actualidad es importante trabajar y esto conlleva turnos de trabajo independientemente de la institución donde se trabaje, pero es

preciso saber gestionar los tiempos de descanso establecidos sin descuidar la productividad de su trabajo en la institución, por ello el aporte del teletrabajo es una buena opción en la gestión de tiempos ya que se puede seguir trabajando desde casa sin necesidad de estar en oficina y lo mejor de todo es que hoy en día la tecnología ya no es una sueño, es una realidad que está al alcance de todos y se debe hacer un buen uso de ellas y que mejor que se use para la eficiencia en el trabajo.

4.5 CALIDAD DE VIDA

Gráfica 11 ¿Recibe por parte de la institución reconocimiento por la gestión que realiza?

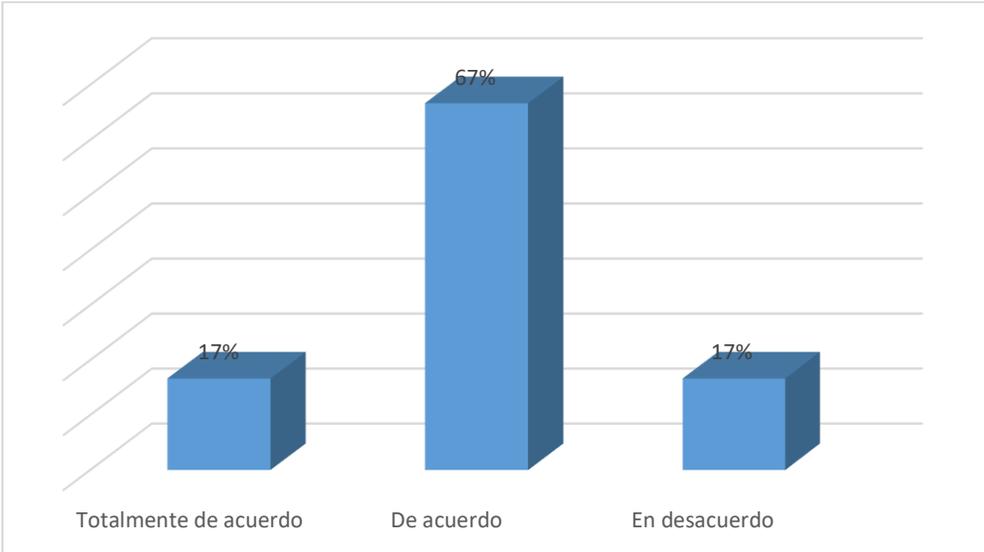


Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Uno de los mayores retos de las instituciones es retener el talento humano, y que mejor que reconocer el rendimiento laboral de los trabajadores para incentivar en la mejora de su tarea, así como favorecer la sensación de satisfacción y el bienestar de cada uno de los empleados, sin embargo, el 33% no está de acuerdo o establece no ser reconocido el trabajo

que desempeña dentro y para la institución, ya que no cuentan con los recursos materiales y tecnológicos para trabajar como se debe, mientras que por otro lado el 58% considera ser reconocido por la gestión laboral que realiza, es importante para la mejora y productividad de los empleados tener el acceso a herramientas colaborativas de mejora que aportaran una mejor calidad de desempeño y por ende serán reconocidos en las tareas a realizar por y para la institución, con el teletrabajo podrán aportar en la calidad de vida laboral de cada colaborador.

Gráfica 12 ¿Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de actividades, aptitudes y actualización de conocimientos?



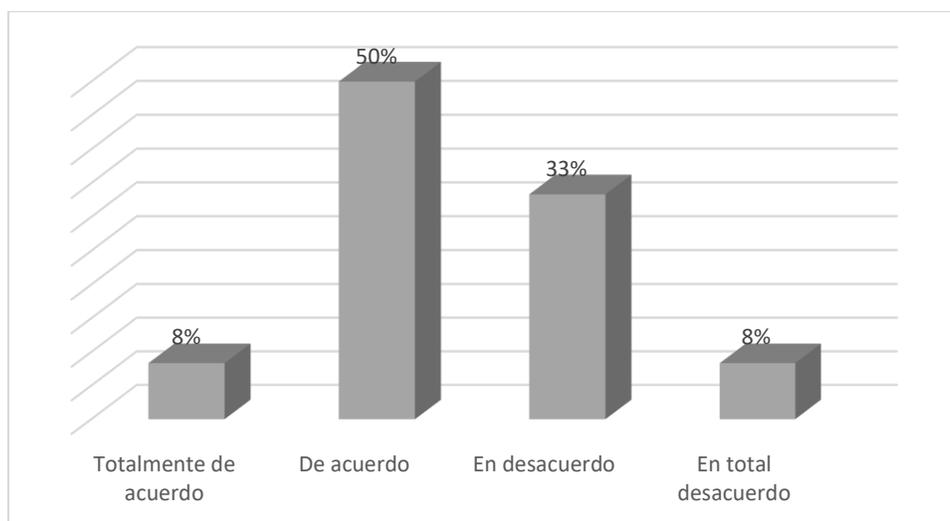
Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Es importante conocer sobre las oportunidades y el desarrollo que tienen los empleados por parte de la institución y como contribuyen en la labor diaria, para la mayor parte de los empleados siendo este el porcentaje de 67%, está de acuerdo en que, Si tiene la

oportunidad de incrementar su desarrollo y actualización de conocimientos en la sección donde labora, sin embargo, un 17% no está de acuerdo con este hecho, es importante que como trabajador se tenga la oportunidad de mejora para incrementar el desarrollo de actividades, aptitudes y actualización de conocimientos, el teletrabajo como una herramienta colaborativa, ayuda a precisamente eso, colaborar con la actualización del conocimiento mediante a todas los recursos tecnológicos que aporta en la mejora e innovación del trabajo a distancia.

4.6 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gráfica 13¿Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados?

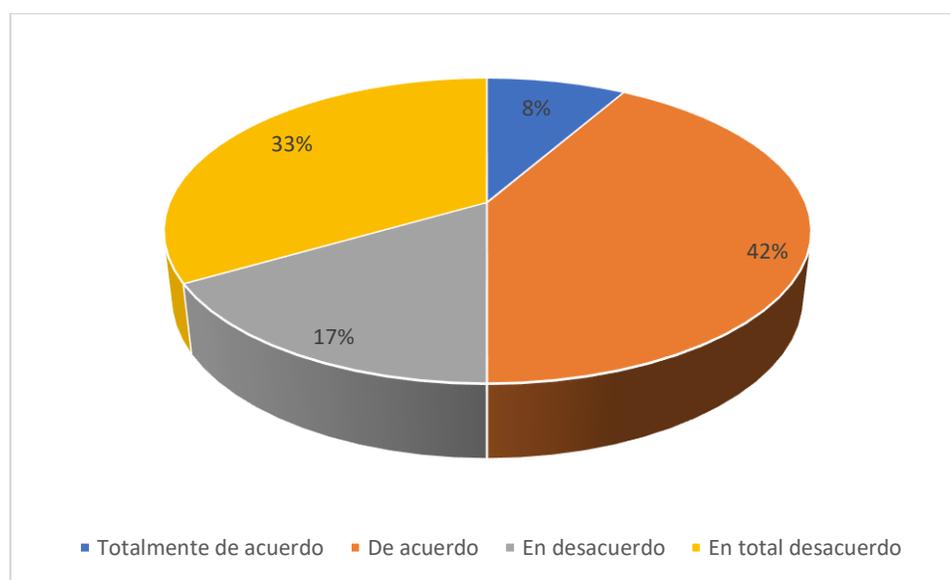


Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Para la investigación sobre el tema de teletrabajo es importante conocer si hacen uso de procesos para gestionar, se encontró entonces que, el 50% afirma recibir

retroalimentación continua de los procesos que gestiona o realiza, mientras que el 33% no está cuenta con retroalimentación continua, tanto así el 8% No la recibe, es importante que para que una organización no vaya a pique se pueda tener retroalimentaciones continuas y actualizaciones en base a las formas de mejorar el trabajo, por ello se debe implementar el uso del teletrabajo como una herramienta en la colaboración de las actualizaciones e innovaciones en el área de trabajo, a sabiendas de que la tecnología aporta innumerables beneficios sabiéndola aplicar y que mejor que sea en la sección de Ginecología y Obstetricia.

Gráfica 14 .¿ Le dieron a conocer sus actividades a desarrollar en el puesto de trabajo?



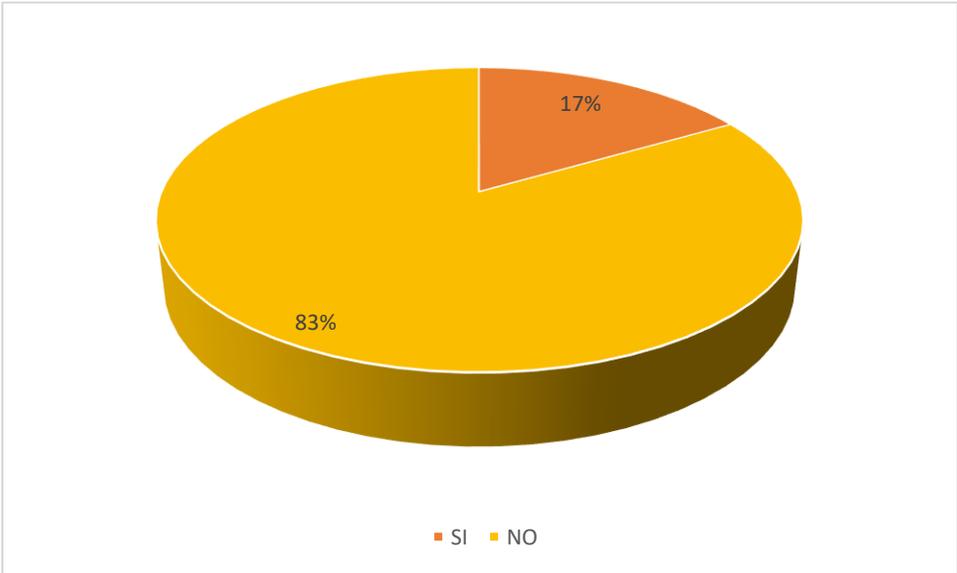
Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

La comunicación es una base sumamente necesaria en el ejercicio de la labor diaria, sin ella es posible llegar a perderse o desestabilizarse, al 42% de la población estudiada Si le dieron a conocer las actividades a desarrollar en el puesto que desempeña, al 17% por el contrario no se los dieron a conocer, hoy en día la comunicación se ha basado más a raíz del

uso de plataformas o herramientas tecnológicas, por ello es importante que para no perderla se debe implementar el uso del teletrabajo que fomenta no solo el que haya distanciamiento social sin perder la información por evitar acercarse a las personas, sino que también mejora la calidad de vida de las personas ya que el no uso de ella conllevaría a un mal manejo de la comunicación y la ineficiencia del personal por no saber o no tener donde explicarle sus funciones, las herramientas como Google Meet, WhatsApp aportan beneficios en la comunicación y lo mejor de todo es que están al alcance de todas las personas y no son complicadas al usar.

4.7 TELETRABAJO

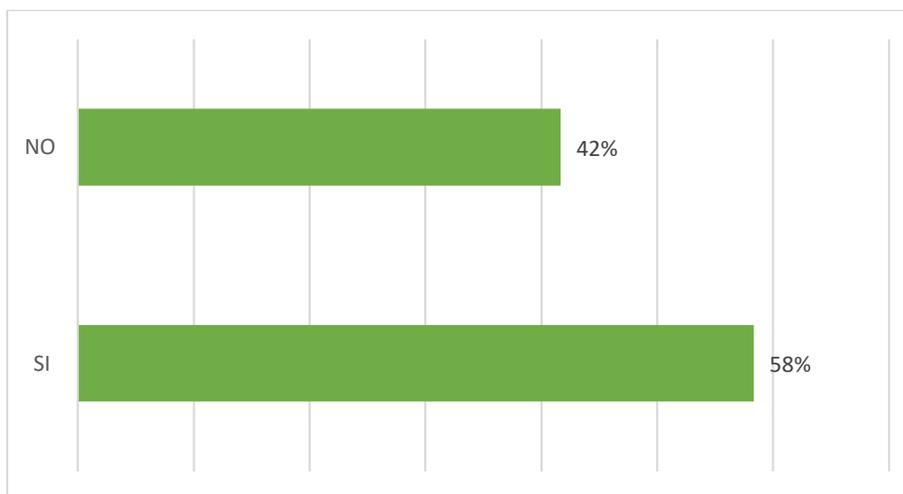
Gráfica 15 ¿Conoce los beneficios que recibe por parte de la empresa por tener contrato como Teletrabajador?



Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Es indispensable saber el conocimiento que tienen los sujetos de estudio en base a los beneficios que reciben o podrían recibir por parte de la empresa por tener un contrato como teletrabajador, para esta pregunta el 83% no conoce sobre estos beneficios, mientras que el 12% si los conoce, es importante que los trabajadores conozcan los beneficios que podrían tener como teletrabajadores tales como en el ahorro de tiempos en desplazarse de su casa al lugar de trabajo, transporte público o personal, entre otros gastos además de salvaguardar su integridad física por el tema de Covid-19 en estos tiempos, el teletrabajo es una de las formas que se deben considerar en las instituciones especialmente en el Hospital de Occidente para ser más precisos en la sección de Ginecología y Obstetricia, tomando en cuenta que podrían generar ingresos y laborar profesionalmente en casa como si se estuviera en la oficina sin perder la eficiencia y productividad tanto personal como para la institución.

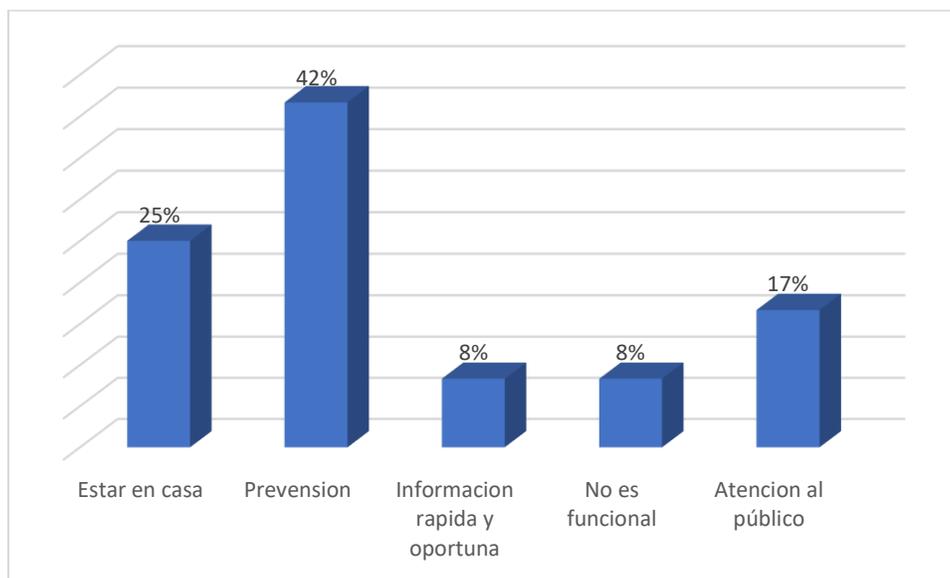
Gráfica 16 ¿Conoce la diferencia contractual que existe entre el teletrabajo vs trabajo tradicional en esta institución?



Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Para conocer sobre lo que saben los sujetos de estudio sobre el teletrabajo se hizo esta pregunta como ayuda para la mejora del estudio, el 58% de los entrevistados hacen alusión de conocer la diferencia entre el teletrabajo y el trabajo tradicional (de oficina), teniendo como respuestas que el 58% Si conoce sobre cuáles son las diferencias contractuales, de estos dos tipos de trabajo, siendo varias como el hecho de que trabajar a distancia mejora económicamente, reduce riesgos físicos, pero también se puede controlar al trabajador mediante las herramientas que permiten registrar el número de operaciones llevadas y horarios establecidos, de la misma forma que estando en una oficina sin tomar en cuenta que ir a un lugar de trabajo conlleva más gastos, sin embargo por la situación actual es demasiado complicado estar muchos en un área pequeña por ello se debe de hacer turnos de labor, disminuyendo entonces la productividad del empleado, esto amerita la utilización de las herramientas colaborativas para no disminuir la eficiencia laboral.

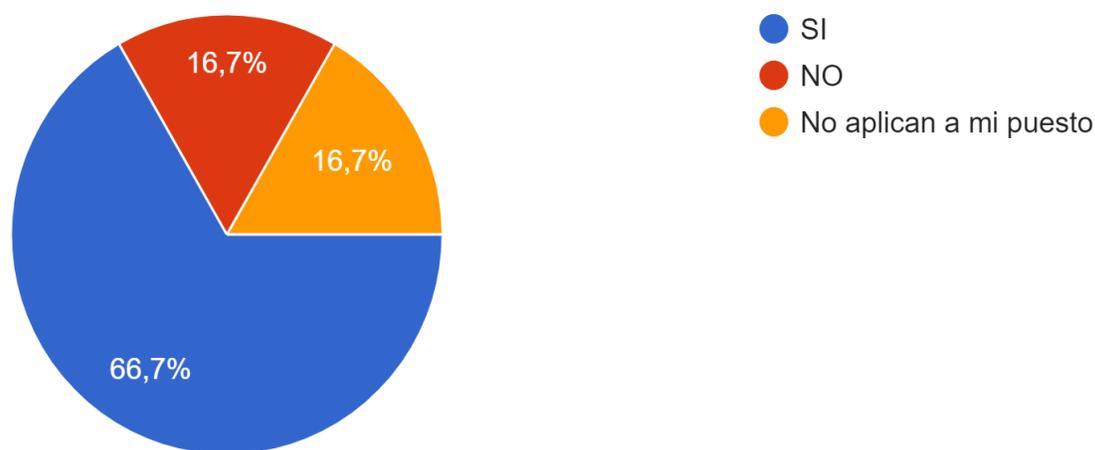
Gráfica 17 ¿Cuál considera que es la característica más relevante de gestión del teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Para conocer lo que consideran los profesionales sobre las características del teletrabajo que al final aportarían en su labor, estas fueron las respuestas: el 42% considera que la prevención es una de las características de relevancia para el teletrabajo, siendo este uno de los motivos por los cuales se pretende implementar esta estrategia de trabajo, seguido por el 25% que considera que gracias al teletrabajo se puede laborar desde casa, sin descuidar la eficiencia que podría dar también presencialmente, el 17% enfatiza la atención al público pudiendo realizarla a distancia sin ningún inconveniente, sin que sea necesario estar en persona dentro de la sección, un 8% cree que no es funcional hacer uso del teletrabajo ya que su tarea consiste en estar en el área de bodega por lo que si debe hacer presencia en la institución, sabiendo esto, es fundamental tomar en cuenta que el teletrabajo no es solo una herramienta sino una forma de trabajo en la actualidad que está siendo parte de la vida cotidiana y que además la tecnología día a día está innovando para hacer más fácil el trabajo de todos dentro o fuera de la oficina, a cualquier hora y en cualquier momento.

Gráfica 18 ¿Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quienes lo ejercen?



Fuente: Elaboración propia, estudio de mercado de la investigación realizada en el IGSS de Occidente

Para el 66.7% de la población el teletrabajo si genera beneficios económicos en su uso, pero haciendo un buen uso de este ya que al poder trabajar mediante esta herramienta se ahorra al menos pasajes, comida fuera de casa, u otros gastos que ir trabajar presencialmente genere, sin embargo, un 16.7% respondió que No considera que el teletrabajo aporte ayuda en lo económico sino que también genera gastos pero de otro tipo, para el otro 16.7% considera que no aplica debido a que es el área de bodega al ser presencial no haría uso del teletrabajo, por eso la respuesta de no aplica y les es irrelevante que se trabaje este método, sin embargo para que el trabajo sea efectivo, productivo, beneficioso tanto profesional como económico, es necesario hacer el buen uso de las herramientas colaborativas, mismas que benefician con su uso en la sección de Ginecología y Obstetricia de Instituto Guatemalteco de Occidente, a sabiendas de las situación actual y del distanciamiento social que se debe acatar pero sin dejar de ser productivos y eficientes en las tareas designadas para el puesto de trabajo llevando a la practica el Teletrabajo en la mejora de la gestión del talento humano.

CAPITULO V

5. MODELO DE PROPUESTA

Se presenta un modelo de propuesta de acción y homogenización del proceso de Teletrabajo, así como el detalle de las herramientas digitales idóneas que incidan en la mejora de los resultados en equipo, por medio de la implementación del “manual de herramientas colaborativas de teletrabajo”.

**MODELO DE PROPUESTA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE TELETRABAJO,
PARA LA MEJORA DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE EN LA SECCIÓN DE
REGISTROS MÉDICOS DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL INSTITUTO
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, DEL CENTRO HOSPITALARIO DE**

Manual de Herramientas Colaborativas de Teletrabajo

VOL. 1

**SEPTIEMBRE
DE 2021**

**CONSEJOS DE
HERRAMIENTAS
COLABORATIVAS
DE TELETRABAJO**

**¿CÓMO MEJORAR
LA GESTIÓN DEL
TALENTO
HUMANO?**

**PARA TENER BUENAS PRACTICAS
EN TELETRABAJO, IGSS DE
OCCIDENTE**

CONSEJOS DE XXXXXXXXXXXXX

MXN 150



6 009800 461091 >



5.1 SECCION I

5.2 INTRODUCCIÓN

Este manual de Herramientas Colaborativas de Teletrabajo se establece para la mejora de la gestión del talento humano, específicamente en la sección de registros médicos de Ginecología y obstetricia del instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del centro hospitalario de occidente, mismo que contiene cinco instructivos donde cada una de las herramientas está debidamente detallada en pasos para el uso y su buena funcionalidad.

Para su elaboración se tomó en cuenta la necesidad de hacer una mejora en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas tomando en consideración que en la situación que atraviesa nuestro País y departamentos sobre la enfermedad conocida como COVID-19, que ha afectado grandemente las labores para todos los profesionales, específicamente en la sección de registros médicos, se hace necesario hacer uso de estas herramientas por la práctica del Teletrabajo, mismas que ayudaran a mejorar la eficiencia y productividad de cada colaborador para el desarrollo de sus tareas, se tomó en cuenta la opinión y vivencias de las personas que laboran en esta sección para el mejor desempeño en este manual.

5.3 OBJETIVOS DEL MANUAL DE TELETRABAJO

5.3.1 General

- Promover el teletrabajo en un contexto adecuado desde el punto de vista tanto regulatorio, de salud, seguridad, privacidad, confidencialidad para el cuidado de la labor del personal de la sección de registros médicos y las condiciones de trabajo de los mismos, impulsando esta modalidad para generar nuevas oportunidades de trabajo

decente, no descuidar su labor y contribuir con la el cuidado de la integridad física de los trabajadores evitando el contacto y todo esto bajo formas innovadoras de organización de trabajo.

Se aspira a que el manual contribuya a:

- Promover y facilitar la utilización del teletrabajo, en la sección de registros médicos y en su marco de trabajo decente, orientado a la aplicación para las mejores prácticas de teletrabajo.
- Impulsar el teletrabajo como mecanismo de inserción laboral a causa de COVID-19, evitando arriesgar la integridad física sin descuidar la labor que tienen dentro de la Institución.
- Impulsar el teletrabajo como medio para la reconversión y reincorporación laboral de personas excluidas del mercado de trabajo a raíz de la pandemia.
- Propiciar la generación de mejores condiciones laborales a través de las TIC.

5.4 IMPORTANCIA

El teletrabajo tiene potencialmente múltiples herramientas y pueden desarrollarse en actividades laborales como la prestación de servicios, o trabajo autónomo, también como cooperación e innovación en la mejora del trabajo a distancia, también muchas son las razones para el uso del Teletrabajo, tales como:

- Reducción de: Tiempo, costo de mantenimiento de lugar de trabajo y de efectos medioambientales.
- Modernización de la tecnología.

- Preferencia de personas para trabajar en su domicilio (a causa de la pandemia)
- Aumento de la productividad con el aprovechamiento de las herramientas.

5.5 MODALIDADES DEL TELETRABAJO

De acuerdo a las condiciones en las cuales se puede realizar, se han establecido ciertos tipos de teletrabajo desarrollando las siguientes modalidades:

5.5.1 Teletrabajo on line (two way line, en tiempo real o interactivo)

Esta Modalidad típica: existe una conexión entre la computadora del trabajador y la empresa. Es decir, el trabajador opera con un video-terminal inserto en una red informática que permite un diálogo interactivo entre la computadora central y los terminales externos.

Este modelo genera un mayor control sobre el empleado, es importante tomar en cuenta esto al tener la intención de emplear el teletrabajo, sobre todo cuando el trabajador no es lo suficiente disciplinado, y/o requiere de supervisión constante.

5.5.2 One Way line

Conexión entre trabajador y empleador unidireccional: de la computadora del trabajador a la empresa o de esta hasta aquel. El teletrabajador desarrolla su actividad sobre una terminal conectada de forma muy simple con el ordenador central, al cual afluyen los datos directamente sin que sea posible, no obstante, un control directo sobre el terminal externo: se trata de una conexión en sentido único.

El trabajador recibe indicaciones antes que órdenes del empleador

Para el uso de esta forma de teletrabajo, es necesario prestar atención en el control de la seguridad de la información, por lo que, existe un mayor nivel de responsabilidad, debe existir confianza con el empleado.

5.5.3 Teletrabajo off line o desconectado

Esta forma se desarrolló para trabajos muy específicos y de cierto interés en un resultado final y no en un proceso global.

No existe interacción entre el trabajador y la empresa

La falta de interacción entre el trabajador y la empresa imposibilita al empleador el control de aquel durante el desenvolvimiento de la actividad, el control se traslada al momento en el que el trabajador entrega la información pertinente al empleador, recién entonces se puede verificar la adecuación del producto a lo requerido inicialmente al trabajador.

5.5.4 Teletrabajo en el domicilio del trabajador (o en casa)

Es el teletrabajo ideal o puro o la modalidad más genuina, el trabajo es prestado por un individuo (o por una colectividad familiar) en su entorno hogareño o, en un sentido más alto, en una oficina del trabajado.

5.5.5 Teletrabajo Móvil

El trabajo es prestado por un individuo sin una ubicación específica en un local dado y que se traslada constantemente dentro o fuera de un país, aunque comunicado regularmente con la empresa por medio de las tecnologías de la información.

5.5.6 Teletrabajo Offshore o transnacional

El trabajo es prestado en un Estado diferente a aquel donde está instalada la empresa matriz.

Ilustración 1 Modalidades de Teletrabajo



Fuente: Elaboración propia con datos de Emmanuel Arroyo González en Desarrollo de un modelo de teletrabajo y su aplicación, programa Canva.

5.6 OBJETIVOS DEL TELETRABAJO

Los objetivos a alcanzar con el teletrabajo dependen de cada experiencia concreta y los clasifican de acuerdo a los que habitualmente han determinado la introducción del teletrabajo de la siguiente manera:

Objetivos socioeconómicos:

- Acceso a ciertos trabajos por parte de personas con dificultades de presencia (como en este caso de COVID-19).
- Desarrollo y productividad laboral
- Fomento de economía y creación de nuevas oportunidades de empleo.
- Aumento de la competitividad por fomento del uso de la Técnicas de Información y la Comunicación.

Objetivos institucionales:

- Flexibilidad de la organización
- Mejor respuesta en el trabajo.
- Menor ascenso de riesgos.
- Disminución de costos y ahorro de espacio físico.
- Retención del personal altamente calificado por la oportunidad de prestar sus servicios por medio del teletrabajo.
- Mejorar la calidad del trabajo dando un mejor servicio al cliente.

Objetivos de los trabajadores:

- Posibilidad de compaginar el trabajo con otras actividades y mayor conocimiento en el uso de la tecnología.

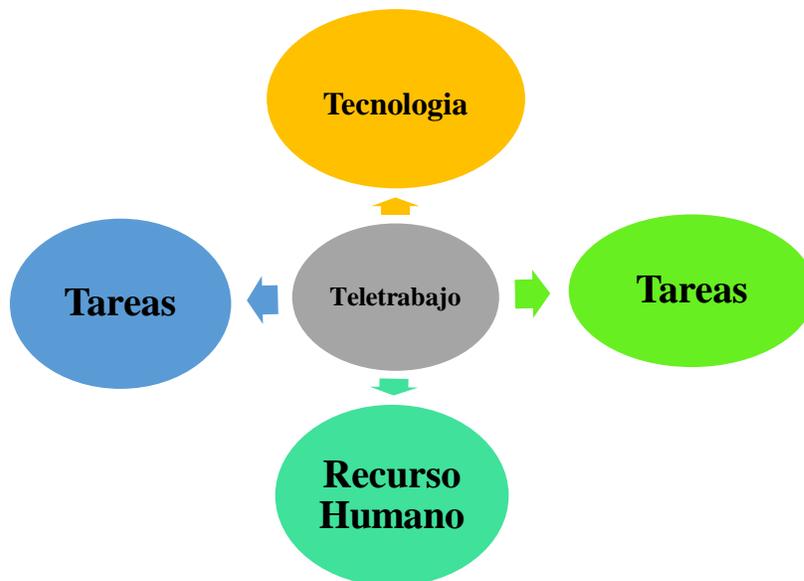
- Mayor satisfacción por la autonomía para organizar las tareas a realizar y su propio tiempo.
- Mejor calidad de vida: menos tiempo y gasto invertidos en desplazamientos, Reducción de stress, etc.

5.7 EFECTOS ORGANIZATIVOS DEL TELETRABAJO

El teletrabajo impacta directamente en la estructura de la institución, Esta herramienta se comunicará a las diferentes variables interrelacionadas como son las tareas, los recursos humanos y la tecnología, la cual es un conjunto de capacidades dinámicas para absorber, adaptar y avanzar los conocimientos y habilidades productivas

Las tecnologías que se utilizan en la implantación tendrán a su vez efecto moderador y regulador sobre el grado de cambio de los componentes humanos y laborales, tomando en cuenta las tareas, estructura y recursos humanos.

Ilustración 2 Efectos organizativos del Teletrabajo



Fuente: elaboración propia sobre el impacto organizativo derivado a la implementación del Teletrabajo en el programa Smart de Word 2010

5.8 COMPETENCIAS DEL TELETRABAJO

Las competencias que deben tomar en cuenta la tele trabajadores para que su desempeño sea de la mejor manera, son:

- ❖ Capacidad para trabajar sin una vigilancia presencial constante.
- ❖ Habilidad y destrezas para el trabajo en equipo, cooperativo y colaborativo mediante las herramientas tecnológicas.
- ❖ Habilidades y destrezas para resolver problemas por medio de la tecnología
- ❖ Establece mecanismos eficaces de comunicación entre los miembros de su sección de trabajo, entre los jefes y los usuarios.
- ❖ Habilidad y destrezas comunicativas escritas, orales y digitales.
- ❖ Capacidad para alcanzar las metas establecidas en los plazos dados.
- ❖ Domina las herramientas de tecnología y comunicación tales como: WhatsApp, Google Meet, Google Drive, Tiny Pulse, Google Calendar, Google Forms, Canva.
- ❖ Domina, utiliza y recomienda las utilidades y recursos propios de la Institución para los roles propios del teletrabajo.
- ❖ Capacidad para sistematizar la experiencia de teletrabajo y convertirla en una buena práctica.
- ❖ Capacidad de automatización, autogestión, autoevaluación y auto mejoramiento.

5.9 ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA IMPLEMENTAR

TELETRABAJO:

5.9.1 Seguridad

El teletrabajo trae nuevos desafíos en términos de protección de los datos y de las redes. La cantidad de información confidencial y propietaria que es consultada por los trabajadores y que viaja por redes pública va en aumento.

5.9.2 Control

Cada nivel de control agrega costos para la empresa e incomodidades para el trabajador. Por lo que primero se debe identificar el nivel de control deseado y luego buscar una solución tecnológica que funcione para garantizar ese nivel.

5.9.3 Conectividad

Una plataforma tecnológica uniforme, a diferencia de un grupo de computadoras de hogar, con diferentes sistemas- facilitará que el trabajador se mantenga productivo. Cuando se redacta las políticas de tecnología para el teletrabajo, es importante considerar la capacidad del trabajador de realizar su trabajo.

5.10 POLÍTICA DE TELETRABAJO

Adicionalmente, en la política que debe redactar la Institución, es importante definir el uso que se le debe dar a los equipos tecnológicos y la responsabilidad por dicho uso, así como describir los requerimientos técnicos para permitir que ese equipo se conecte a la red de la Institución.

5.11 HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

Hoy en día las necesidades de las instituciones se basan en la mejora del desempeño de trabajo de sus colaboradores, todos los teletrabajadores necesitan las herramientas apropiadas para hacer productivo el trabajo, desde el simple correo electrónico hasta aplicaciones de flujos de trabajo documentos y comunicaciones.

Actualmente muchas Instituciones sean públicas o privadas, intercambian información y ejecutan proyectos con sus empleados desde locaciones múltiples y sobre diferentes zonas horarias.

5.11.1 Tecnologías que permiten que los trabajadores teletrabajen

❖ Comunicaciones telefónicas

El teléfono celular siendo el más tradicional es una de las herramientas más difundidas entre los teletrabajadores, de igual forma es considerada como un mecanismo de conectividad adicional y de reducción de costos, es una de las primeras herramientas tecnológicas que debe ser tomada como estrategia en el teletrabajo.

❖ Mensajería instantánea

Es una forma para comunicarse de manera inmediata con personas a través de internet. Permite una conversación casi tan natural como en el teléfono, tecleando mensajes en una ventana compartida entre tú y la otra persona.

❖ **Teleconferencias**

Conferencia simultánea con varias personas a la vez, en sus computadores, se suministra por medio de un software.

❖ **Conferencias en Web**

Estas permiten reunirse con cualquier persona en cualquier lugar en tiempo real, combina la compartición de escritorio mediante un explorador web con video conferencias y conferencias telefónicas para que todos los participantes vean lo mismo en tiempo real.

❖ **Video conferencias**

Es un sistema de comunicación bidireccional de audio, video y datos que permite que las sedes receptoras y emisoras mantengan una comunicación simultánea interactiva en tiempo real. Para ello se requiere utilizar equipo especializado que te permita realizar una conexión a cualquier parte del mundo sin la necesidad de trasladarnos a un punto de reunión.

❖ **Protección de la información (Confidencialidad)**

Para minimizar el riesgo, se debe considerar el utilizar tecnologías de encriptación tales como: encriptación completa del disco duro, de archivos y/o carpetas, unidades externas y unidades USB. Estas herramientas tecnológicas protegerían la información en el caso de que ésta sea extraviada o sea robada.

5.11.2 Requerimientos Tecnológicos de los Teletrabajadores

- Comunicación por medio de teléfono, celular u otro.
- Conectividad a la red de la Institución (correo institucional).
- Comunicación virtual
- Requerimientos de protección de la información de la empresa
- Requerimientos de PC o laptop.
- Requerimiento de control del teletrabajador
- Tiempo y recursos para invertir en la capacitación del personal en las herramientas del teletrabajo
- No basta solo con saber sobre que es tecnología, sino que hay que saber utilizarlas.

5.12 SECCION II

5.13 SOLUCIONES DE TELETRABAJO

Se considera que la ofimática hoy en día es gratuita y juega un papel importante para toda empresa que ha decidido adquirir los servicios tanto por suscripciones anuales o gratuita, en este capítulo se detallará cada herramienta y forma de utilización en el trabajo asignado, aspectos técnicos como operativos.

5.13.1 Herramientas de Comunicación:

La comunicación es esencial para mantener un grupo de trabajo exitoso, En muchos casos no es suficiente con comunicar y compartir información con uno o más personas, lo que necesitamos son verdaderas herramientas que nos permitan y nos simplifiquen el trabajo en equipo. Existen numerosas herramientas que nos simplifican nuestras tareas cada una especializada en algo muy concreto, en esta sección se presenta la herramienta de comunicación más utilizada en los últimos tiempos llamada WhatsApp.



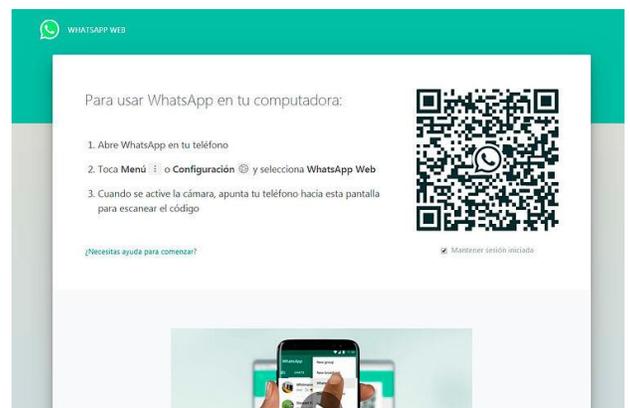
**INSTRUCTIVO PARA EL
USO DEL WHATSAPP
EN LA SECCIÓN DE
GINECOLOGÍA Y
OBSTETRICIA**

5.13.1.1 WhatsApp Web

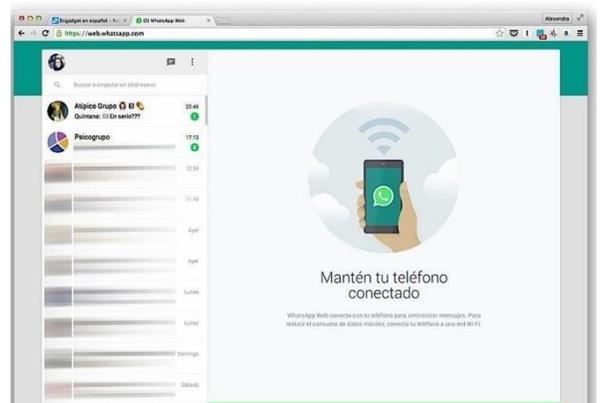
Es una de las aplicaciones de mensajería más utilizadas en el mundo, de fácil manejo y actualización WhatsApp cuenta con varias funciones para usar en el trabajo y en la vida cotidiana.

➤ Para acceder a WhatsApp Web

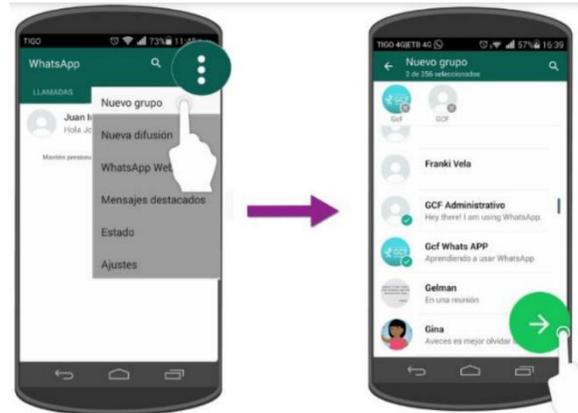
1. Se debe Abrir <https://web.whatsapp.com> en cualquiera de los navegadores Chrome, Firefox, Opera, Safari o Edge y escanea el código QR desde la aplicación WhatsApp en tu teléfono móvil.



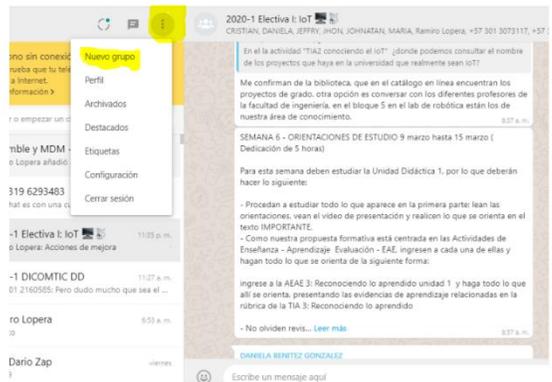
2. Una vez logre la conexión a su PC, puede interactuar en pantalla y tendrá varias opciones para compartir información con su grupo.



3. Para crear un grupo de trabajo se Abre WhatsApp y ve a la pestaña de CHATS.

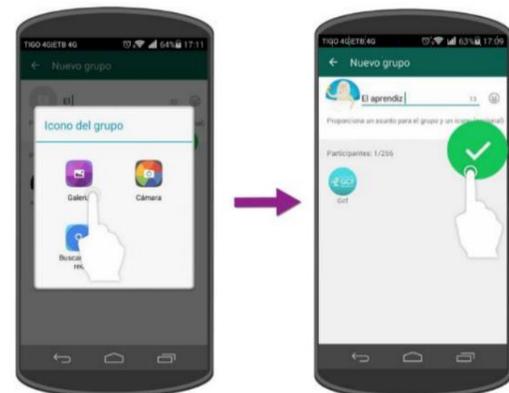


4. Se toca, Más opciones > Nuevo grupo. También puedes tocar Nuevo chat > Nuevo grupo



5. Buscar y selecciona los contactos que quieras añadir al grupo de trabajo.

6. Escribir en el asunto del grupo el nombre con el que se quiera representar.



7. Se pueden compartir archivos en el grupo de trabajo que todos los integrantes podrán observar y descargar.

➤ **Mensajes de Difusión**

8. **Agregar nuevos integrantes:** Esto se podrá decir fácil, pero el administrador debe tener criterio para identificar las personas que deben ser parte del grupo y aquellas que no, es el único que puede hacerlo, pero puede haber más de un administrador.

9. **Eliminar integrantes.** Así como tiene el derecho de agregar integrantes, debe tener la obligación de eliminar aquellos que NO aportan y que generan controversias innecesarias, o que -sencillamente- contaminan el “ambiente” del grupo.

10. **Ser el buzón de “quejas” y “sugerencias”.** Escuchar las inquietudes de los integrantes -sobre el funcionamiento del grupo- es una obligación que todo administrador debe asumir. Desde sugerencias de temas y nuevos integrantes, hasta quejas del “movimiento” del grupo.

11. **Dar a conocer las reglas “del juego”.** Es fundamental que el administrador del grupo establezca las reglas del mismo, para evitar malos entendidos y tener todo el mismo entendimiento de qué se puede hacer y cómo se debe hacer para la buena información de los trabajadores que estén integrados en este grupo.

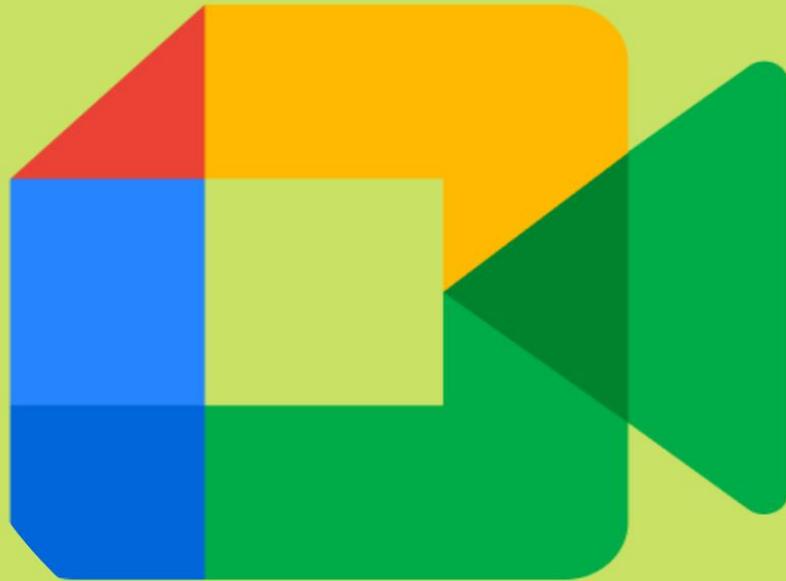
12. **Prohibir contenido ilegal o peligroso.** Al crear el grupo o agregar nuevos integrantes, (trabajadores) es importante hacerles saber que no se tolerará contenido ni mensajes que puedan ser ilegales y/o que pongan en peligro a los demás integrantes y su uso con fines laborales.

5.13.2 Herramientas para coordinar operaciones y reuniones

periódicas:

Una herramienta tecnológica puede tener distinto alcance. Así, Internet, es una herramienta tecnológica de alcance masivo, que podemos definir como un gran entorno de comunicación digital para coordinar las operaciones y reuniones periódicas dentro de la Sección de registros médicos de Ginecología y Obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social del Hospital de Occidente, se tomó en cuenta la herramienta de Google Meet.

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE GOOGLE MEET EN LA SECCIÓN DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA

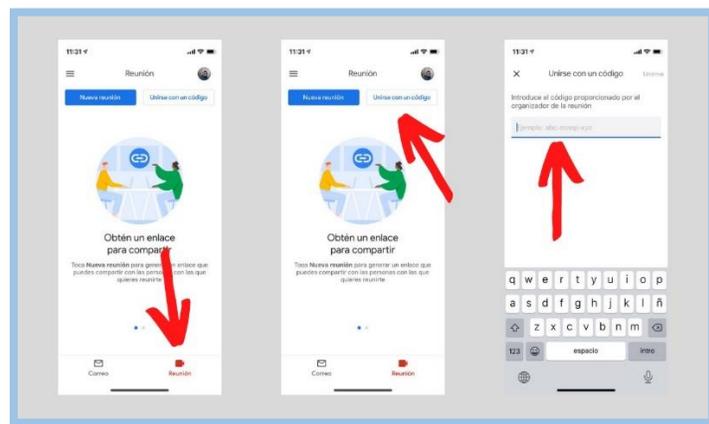


5.13.2.1 Google Meet

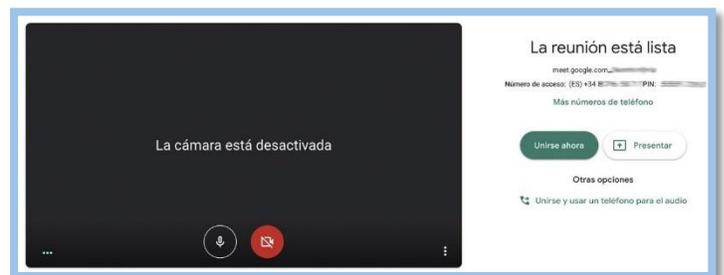
Esta plataforma gestionada por Google permite realizar y participar en videollamadas en una interfaz de uso sencillo, donde puedes compartir pantalla, grabar la sesión y usar un chat con tu grupo de trabajo.

Iniciar una reunión

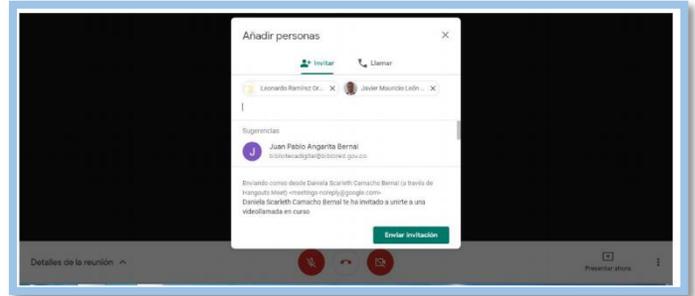
1. Para convocar una reunión se debe iniciar sesión en Google. Se puede hacerlo dos modalidades. Desde Google Meet Ingresa la dirección en tu navegador ***https://meet.google.com/_meet*** para ir al inicio de Meet. Encontrará una opción para Iniciar o unirse a una reunión



2. A continuación, verá la pantalla principal de reunión, donde podrá activar o desactivar el micrófono y la cámara del dispositivo. También se encuentra la URL de acceso a la reunión y el botón para unirse

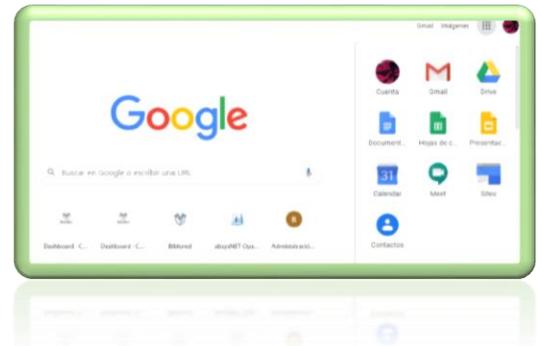


3. Añadir participantes se puede copiar los datos de acceso a la reunión (la URL o dirección web) y compartirlos por correo electrónico o mensajería con los invitados. También puede hacer clic en el botón

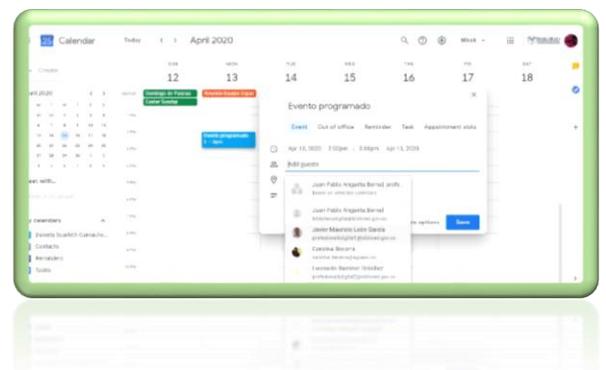


“Añadir personas” donde verá una nueva ventana con un directorio, se debe seleccionar los contactos deseados y/o, añadir nuevas direcciones de correo. Finalmente presionar el botón “Enviar invitación”

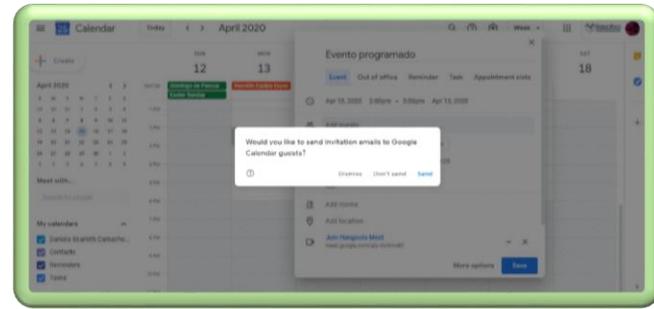
1. **Desde Calendar** También se puede iniciar una reunión programándola desde el Calendario de Google. Al añadir un invitado a un evento, se añaden automáticamente un enlace a la videollamada y un número de acceso. Dirigirse a Google Calendar desde la URL <https://calendar.google.com/calendar/r> o desde las opciones de Google y crear un evento.



2. Haz clic sobre el botón “Agregar invitados” (Add guests), mostrará una lista de contactos para seleccionar, o, puedes agregar direcciones de correo.



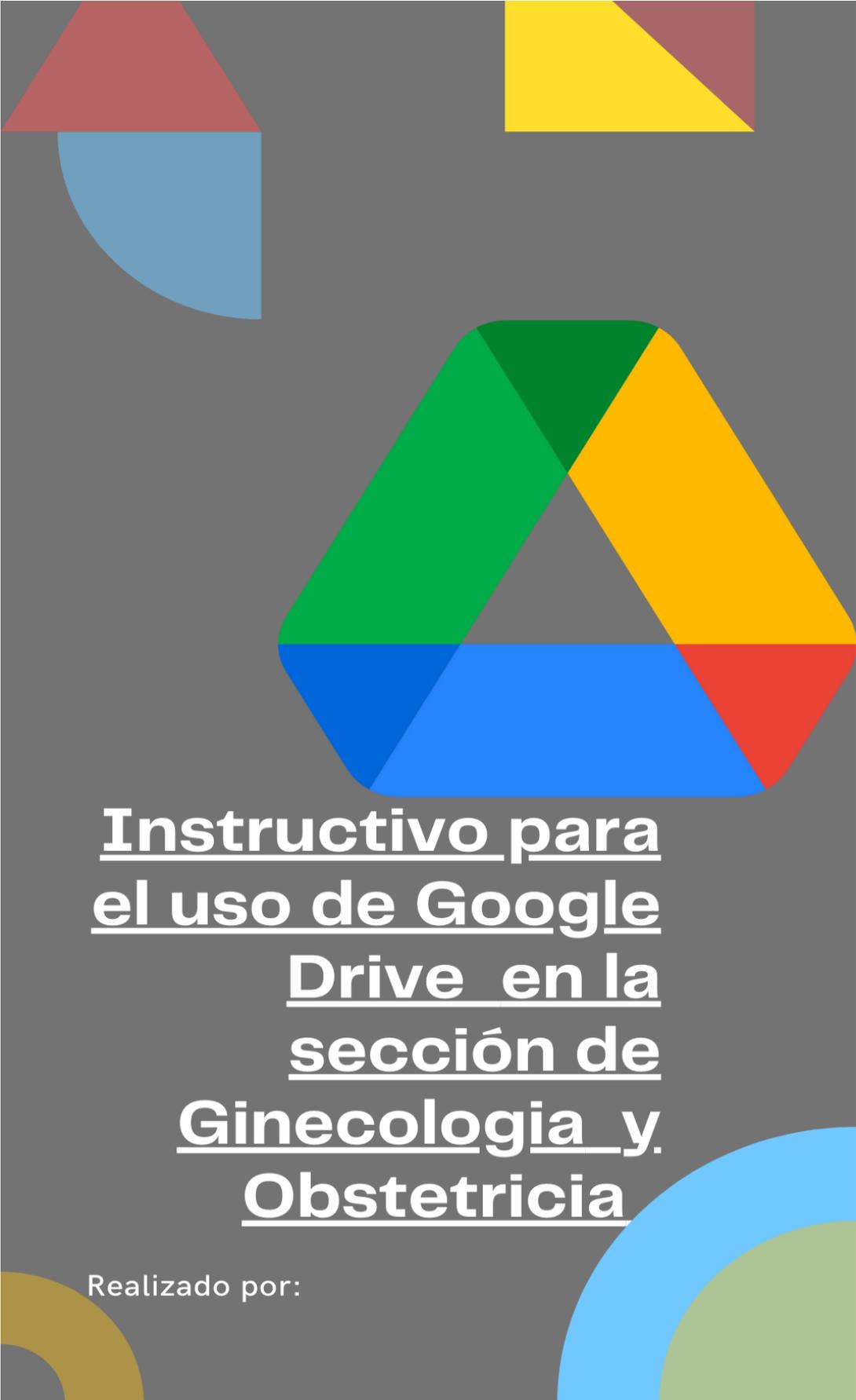
3. Verá una pantalla de confirmación preguntando si desea enviar notificaciones por correo electrónico a los invitados, hacer clic sobre enviar. Esto permitirá que los invitados reciban un email con la hora, fecha, asunto, descripción y enlace a la reunión; y puedan unirse a la misma en el momento agendado.



5.14 Herramienta para elaborar proyectos y tareas de manera conjunta

Estas herramientas ayudan a mejorar muchísimo la eficiencia y la productividad en toda institución con varios empleados, la gestión de proyectos colaborativos a tareas en un equipo de trabajo es sumamente importante para el buen funcionamiento del trabajo, mejorar la productividad y trabajo en equipo, no se deben de tomar como herramientas de control, sino como espacios de trabajo que permitirán trabajar de manera ordenada y lineal sabiendo en todo momento en que estado del trabajo se encuentra cada uno desde el punto de vista personal y grupal, para aportar en la mejora para la capacidad de la institución y sobre todo la reacción ante los imprevistos.

Para esta institución se tomó en cuenta como herramienta para tareas conjuntas a Google Drive.



Instructivo para
el uso de Google
Drive en la
sección de
Ginecología y.
Obstetricia

Realizado por:

5.14.1 Google Drive

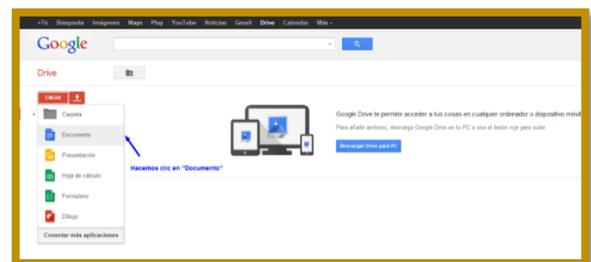
Esta herramienta es el servicio de almacenamiento de datos en internet que provee Google en su versión gratuita e incluye una capacidad de almacenamiento 15 GB. Este servicio funciona como un paquete de Windows Office u Open Office, pero online, permite crear carpetas para almacenar y subir archivos de cualquier tipo. Producir y modificar documentos en línea en diferentes formatos de procesador de textos, planillas de cálculo, pdf, editor de diapositivas. También se pueden elaborar formularios para encuestas.

1 ¿Qué necesitamos para acceder?

Para acceder a Google drive necesitamos una cuenta de Google, si dispone de una cuenta de Gmail ya dispone de una cuenta de Google y puede acceder a Google drive.

1.1 ¿Cómo crear un documento?

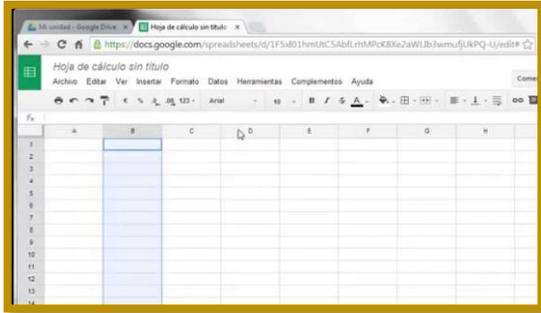
Para crear un documento nuevo debemos ir a la parte izquierda y darle a Crear y dentro seleccionamos “Documento”.



1.2 ¿Cómo crear una hoja de cálculo?

Para crear una nueva Hoja de cálculo debemos ir a la parte izquierda y darle a y dentro seleccionamos “Hoja de cálculo”.





1.2.1 Creada la hoja de cálculo ya se puede empezar a escribir, luego se puede descargar ingresando a la pestaña de archivo-descargar y listo.

1.3 ¿Cómo crear una presentación?

Para crear una nueva Presentación debemos ir a la parte izquierda y darle a y dentro seleccionamos “Presentación”.



Aparecerá esta hoja para empezar a realizar la presentación



Como jefe de sección de trabajo, se puede crear calendarios y compartirlos con los trabajadores dentro en la institución estos calendarios se llaman calendarios de grupo y servirán para gestionar las reuniones del personal organizativo.

5.14.2 Herramientas para gestión de personal

Las herramientas para la gestión de personal manejan todos los procesos básicos interrelacionados con la función de Recursos Humanos. Seleccionar las herramientas más adecuadas resulta muchas veces algo complicado, por lo que se debe planificar y evaluar minuciosamente antes de escogerlas.

La automatización de procesos hace que muchas de las tareas que se realizan en gestión de personal se puedan simplificar. La utilización de un software para realizar estas tareas se está convirtiendo en una idea cada vez más atractiva. Los proveedores tienen más en cuenta la normativa relativa a la protección de datos.

Para la Institución se hace necesario tomar en cuenta esta herramienta como un servicio de mejora dentro de la gestión de personal, como TYNI Pulse

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE TYNIPULSE EN LA SECCIÓN DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA



**IGSS DE
OCCIDENTE**

ELABORADO POR:



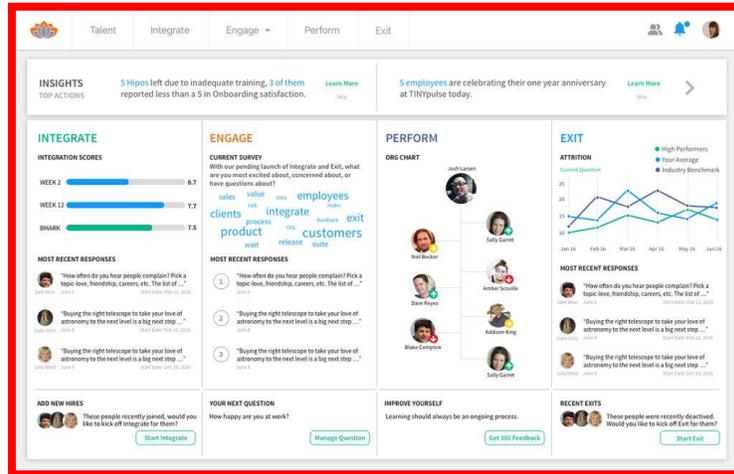
5.14.2.1 TYNI Pulse

Esta herramienta envía todas las semanas un pulso rápido de una pregunta a los empleados. Los empleados pueden responder utilizando el portal de empleados en el escritorio o en el dispositivo iOS o Android. Incluso envía recordatorios a quienes se olvidan de responder. Los empleados no se limitan solo a la pregunta de la encuesta. También se pueden enviar reconocimiento de pares y las propias sugerencias en cualquier momento.



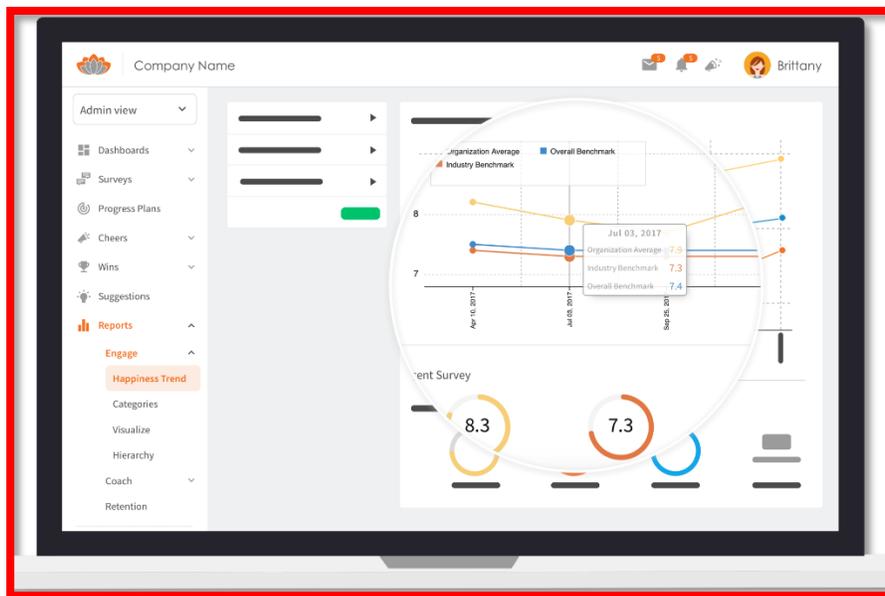
Es una aplicación que envía encuestas semanales cortas a los trabajadores y presenta los resultados por medio de gráficos para que los jefes puedan ver cómo los trabajadores se sienten cada semana.

Algo que se debe saber sobre cómo funciona TINYpulse, es que estas respuestas son anónimas. Así, todos los empleados se sentirán más cómodos al responder y serán más honestos. Cuando ya se han enviado cinco respuestas, los resultados se encuentran disponibles en un panel. Allí, veremos tendencias, promedios en las respuestas y puntos de referencia que nos serán muy útiles.



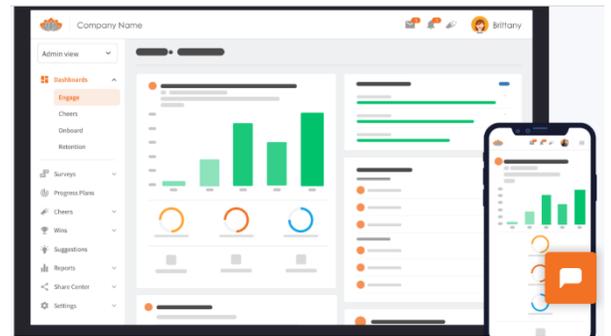
TINYpulse cuenta con un buzón de sugerencias que los trabajadores podrán usar en cualquier momento. De forma que puedan expresar sus opiniones respecto a temas de la organización y ofrecer soluciones a problemas que existan. Sumado a esto, cuentan con una función para enviar felicitaciones a sus colegas por un buen trabajo.

Con la función Live Pulsing podrás transmitir los resultados de las encuestas a tus empleados.



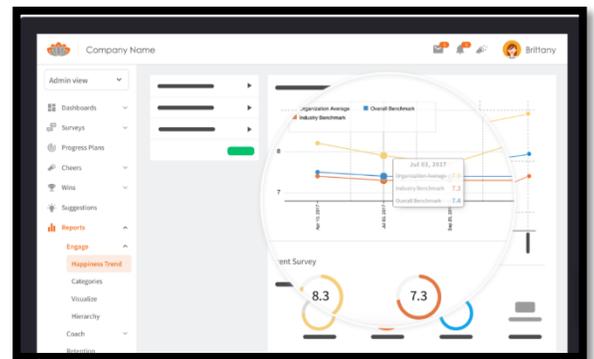
1. Entiende a tu equipo. Toma mejores decisiones.

TyniPulse agiliza su comunicación interna. Generar confianza entre los empleados y la gerencia para una cultura de transparencia y responsabilidad.



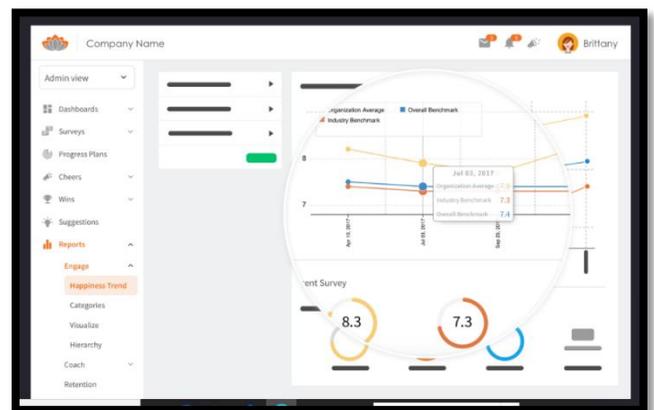
2. Lea los pensamientos y comentarios de los empleados en tiempo real.

- Recopile comentarios continuos y transparentes de los empleados
- Averigüe si sus empleados están felices, frustrados o agotados
- Descubra por qué sus empleados eligen quedarse o irse.



3. Soluciones de clase empresarial.

Obtenga acceso a consultores de compromiso de empleados de clase mundial. Disfrute de preguntas, datos e ideas respaldados por la ciencia a medida que crea un cambio organizacional y cultural. Obtenga soluciones para el reconocimiento de empleados, planes de desempeño, entrenamiento y retención.

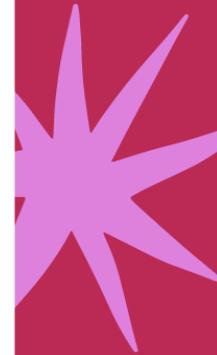


5.14.3 Herramientas para Control

Las herramientas de control de calidad se utilizan para determinar, medir, analizar y proponer soluciones a los problemas identificados que interfieren con el rendimiento de los procesos de la organización, ayudando a mejorar los indicadores de calidad. Estas herramientas surgen con base en conceptos y prácticas existentes en el momento, y desde esa década se han utilizado como apoyo a los sistemas de gestión

Tener control permite garantizar a la institución que las actividades realizadas por cada uno de los colaboradores se ajusten a lo que se quiere lograr a corto, mediano y largo plazo, por ello se utilizará Google Calendar.

Instructivo para el uso de Google Calendar en la sección de Ginecología y Obstetricia



Elaborado por:

Para IGSS de Occidente

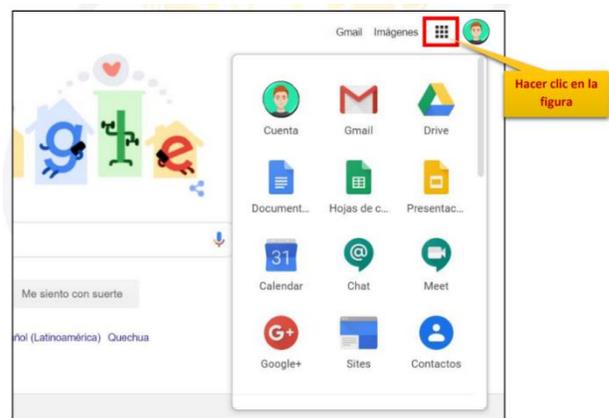
5.14.3.1 Google Calendar

Es una agenda-calendario electrónica de sincronización automática que ayuda a estudiantes y profesorado a organizar tiempo y eventos.

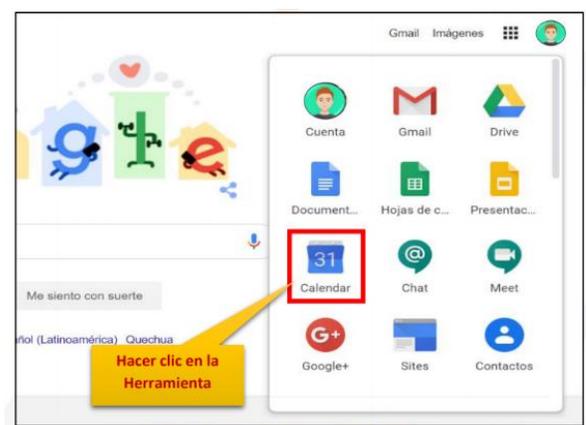
1. Se debe ingresar con la cuenta de correo electrónico de Gmail.com



2. Para visualizar las herramientas o aplicaciones de Google debemos dar clic en la figura de los cuadraditos



3. Para ingresar a calendar en el grupo de herramientas de Google nos ubicamos en CALENDAR y damos clic para abrirla.



¿Cómo Crear y compartir calendarios de grupo?

Si solo quiere compartir el calendario con un grupo concreto de usuarios de la institución, primero deberá ponerlos en un grupo aparte.



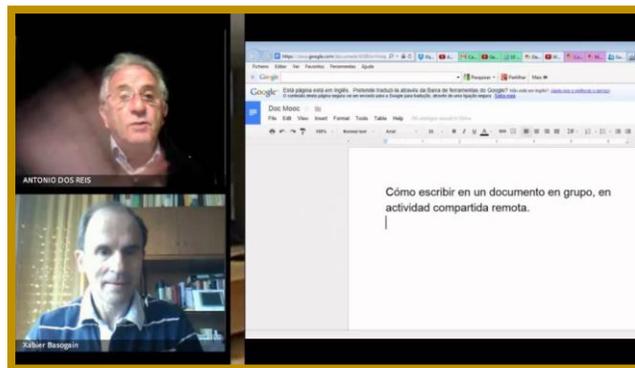
1. Abrir **Google Calendar**.
2. En la parte izquierda, junto a Otros calendarios, haz clic en Añadir Crear un calendario.
3. Añade el nombre del calendario (por ejemplo, "Calendario del equipo de Ginecología y Obstetricia"), una descripción y la zona horaria.
4. Hacer clic en Crear calendario.



Para crear al grupo de colaboración en la institución

- Inicia sesión en la consola de administración de Google
- Debe utilizar una cuenta de administrador, no con la cuenta actual (xxxx@gmail.com)
- En la página principal de la consola de administración, ir a Grupos.
- En la parte superior izquierda, hacer clic en Crear grupo.

- Elegir el tipo de acceso del grupo: Público, Equipo, Solo anuncio o Restringido. Cada tipo incluye permisos predefinidos para los propietarios, administradores y miembros del grupo, así como si el grupo está abierto a toda la organización o a personas ajenas a ella.
- Haz clic en Crear grupo.
- Antes de enviar un mensaje al grupo nuevo, se debe esperar unos minutos hasta que se active. Si no se espera, es posible que se te notifique que el mensaje no se ha podido entregar.
- Enviar enlace de grupo para que se agreguen los compañeros de trabajo y google les notificara minutos antes de iniciar la reunión.



5.14.4 Monitoreo de resultados

Es una forma de evaluación o apreciación, aunque a diferencia de la evaluación de resultado o impacto, permite que los programas determinen qué está funcionando y qué no, así se pueden hacer ajustes a lo largo del camino. Permite que los programas evalúen qué está pasando realmente, versus lo que se planificó.

Para el buen desarrollo dentro de la institución por los resultados y la eficacia basándolos en la sección de Ginecología y Obstetricia utilizando la herramienta Google Forms.



**Instructivo para
el uso de
Google Forms
en la sección de
Ginecología y
Obstetricia**



5.14.4.1 Google Forms

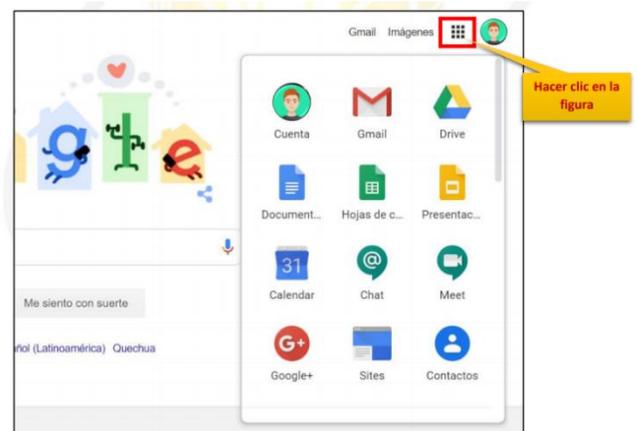
Es un programa que nos trae Google y que nos permite fácilmente crear y publicar formularios, útiles para encuestas, exámenes, asistencias a cursos o capacitaciones y mucho más, permitiéndonos también ver los resultados de manera gráfica.

Nos ayuda a crear formularios simples y rápidos. Puede ser útil para hacer encuestas, crear registros para un evento, hacer reservas para un evento o algún servicio, hacer exámenes o cuestionarios, hacer exámenes que se califiquen automáticamente, crear formularios para ingresar cualquier tipo de información para la institución.

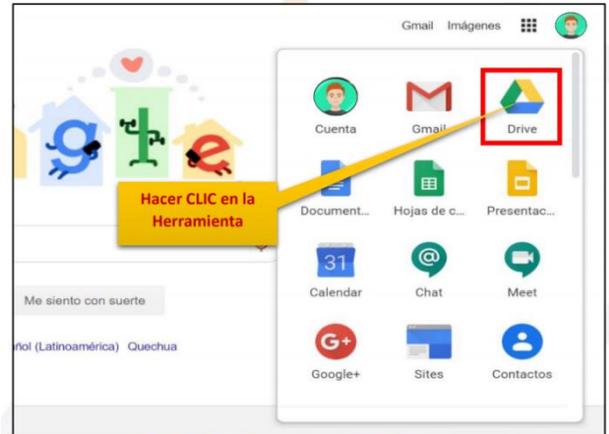
1. Ingresar desde el correo personal o institucional



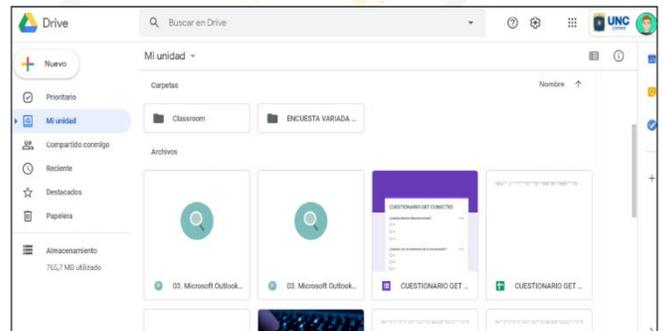
2. Para visualizar las herramientas o aplicaciones de Google debemos dar clic en la figura de los cuadraditos.



3. Ingresar a Drive, En el grupo de herramientas de Google nos ubicamos en DRIVE y damos clic para abrirla.

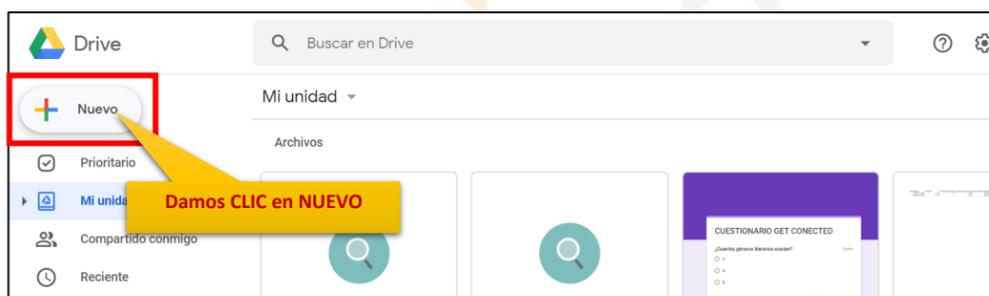


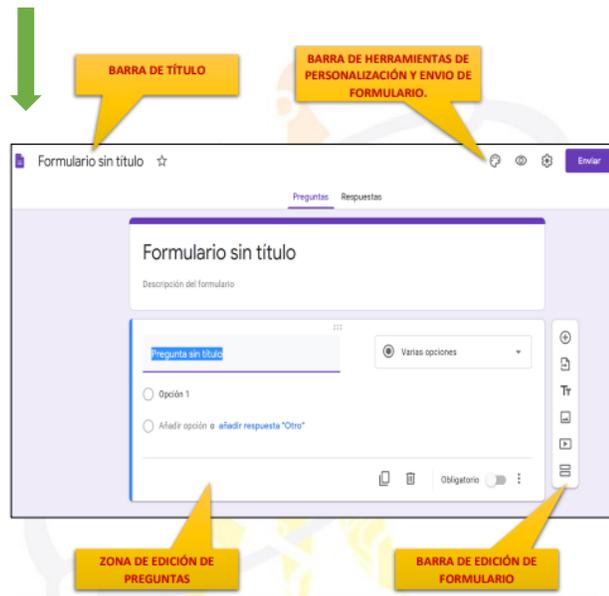
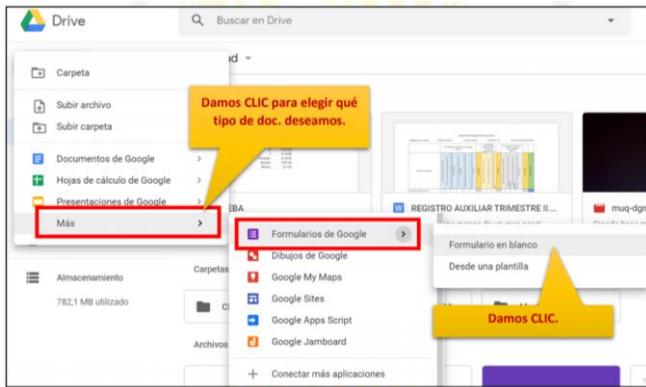
4. Aparecerá una nueva ventana que nos permitirá verificar lo almacenado hasta el momento.



- **Crear un formulario**

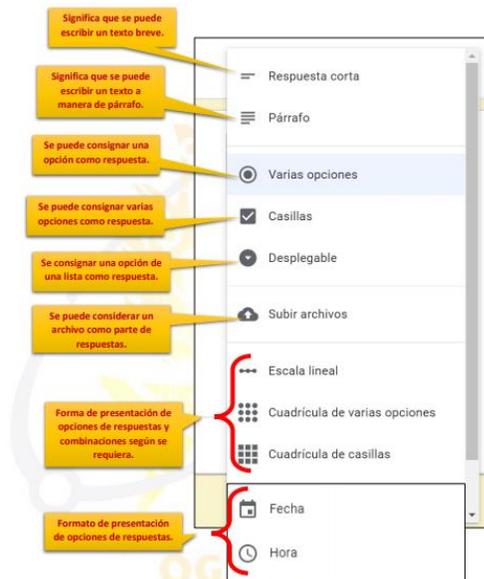
Ubicados en nuestro DRIVE procedemos a dar CLIC en NUEVO de manera que podemos elegir la creación de nuestro documento:



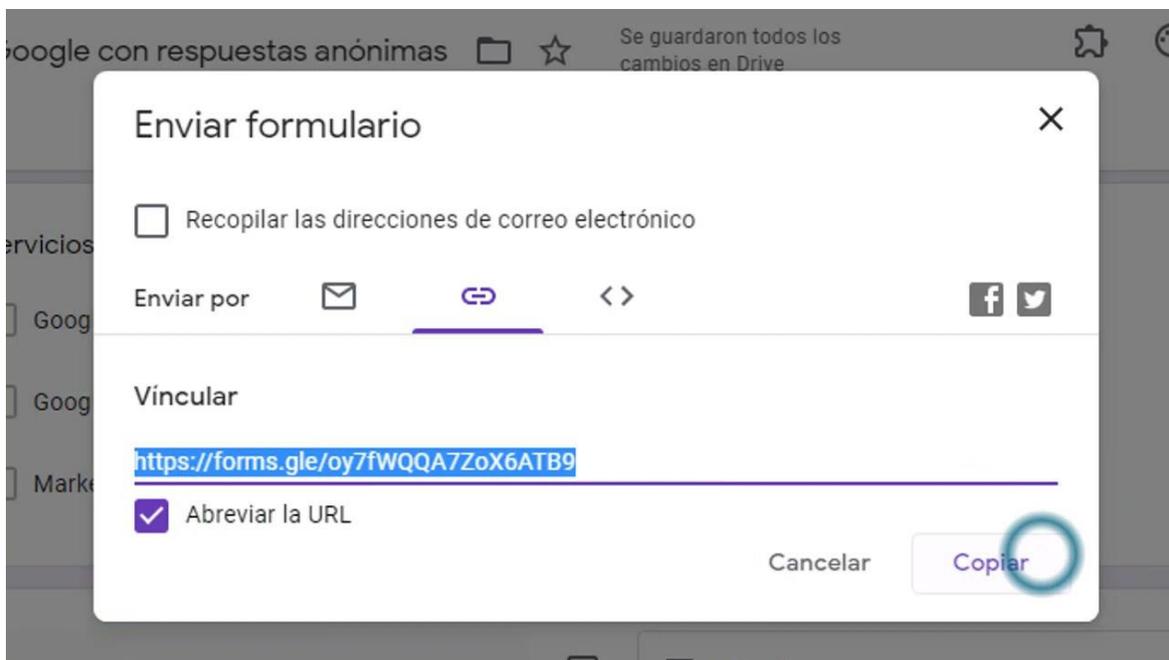


- Tipos de respuestas

En este punto es necesario tener claro el tipo de respuesta que deseamos obtener; dado que puede ser una única respuesta o varias; según el criterio que apliquemos.



Al tener listo el cuestionario de Google Forms, es preciso copiar el enlace, pero habiéndole dado acceso a todo el público para que pueda ingresar a contestar.



Se encuentran las respuestas al momento de que las personas hayan contestado el formulario



5.15 Redacción y diseño

El diseño es el soporte para mensajes de tipo textual. Diseño y redacción son disciplinas, por tanto, obligadas a entenderse y a aunar esfuerzos por un objetivo común: ofrecer el mejor resultado

Para la institución el trabajo a distancia requiere de una buena planeación (previsión y disposición para llevar a cabo en la práctica todo proyecto, idea, intención para la construcción, realización y operativización de algo). Planear es prever con claridad las metas que se han de alcanzar para hacer realidad un proyecto e identificar los medios que permitan el logro de esas metas.

Por ello se pretende la utilización del Programa Canva en la mejora de la labor dentro de la sección de Ginecología y Obstetricia.

**ELABORADO
POR:**



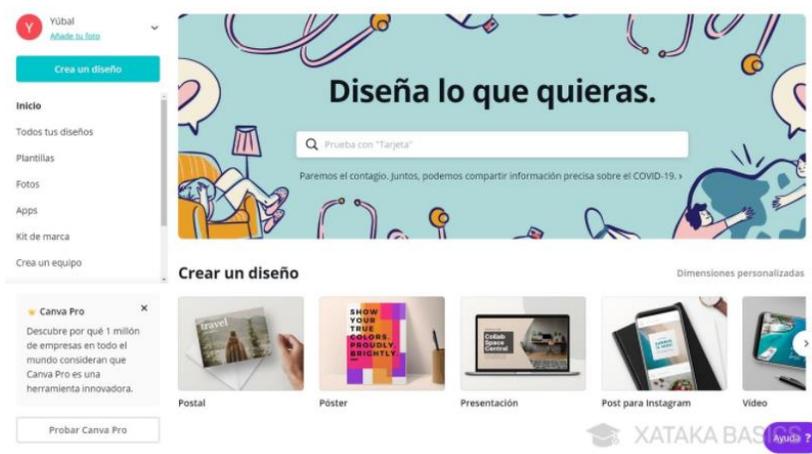
Canva

***Instructivo
para el uso de
Canva en la
sección de
Ginecología y
Obstetricia***

5.15.1.1 Canva

Canva es una web de diseño gráfico y composición de imágenes para la comunicación que ofrece herramientas online para crear tus propios diseños, tanto si son para ocio como si son profesionales. Su método es el de ofrecer un servicio freemium, que puedes utilizar de forma gratuita, pero con la alternativa de pagar para obtener opciones avanzadas.

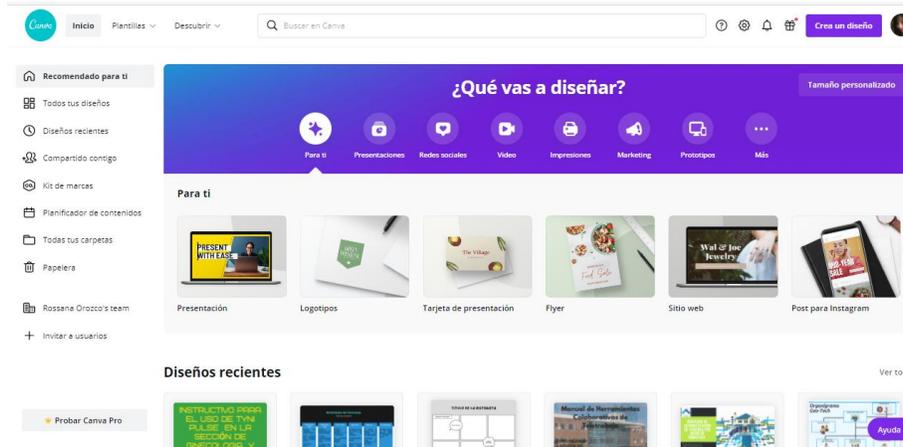
Es tu área de trabajo sobre la cual podemos plasmar determinada obra de nuestro gusto, ya que es una página de diseño, que permite trabajar como lo hacen los profesionales ofreciendo una gran variedad de: lienzos, decoraciones, imágenes, entre otros. De manera gratuita. Canva es simplemente una alternativa de software para la creación de elementos visuales bonitos, con una curva de aprendizaje muy baja y que pone al alcance de cualquier usuario con pocos conocimientos, el poder de dar vida a sus ideas con una mano amigable guiándole durante todo el proceso



Pasos para poder acceder a Canva

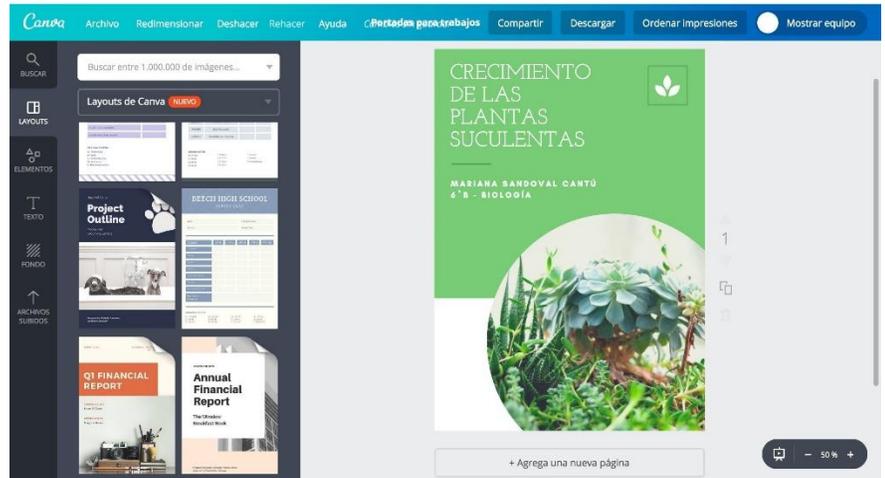
- Habilitar una cuenta (es gratis) en línea.
- Si ya se cuenta con una se debe ingresar directamente.

2. Después de ingresar los datos y acceder a esta página nos daremos cuenta de lo que se puede hacer utilizando la creatividad y las herramientas que te proporciona Canva, dándole la opción en búsqueda

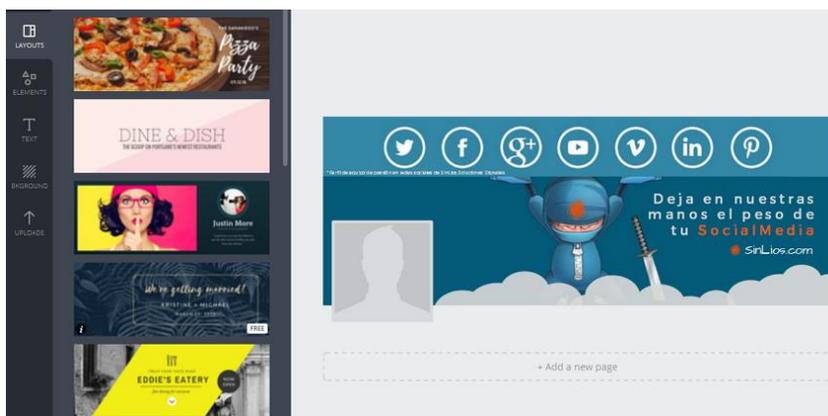


3. herramientas de Canva

Esta como su nombre lo indica permite obtener el dibujo que se desee en cuestión de segundos (posee imágenes prediseñadas).



Nos ofrece la opción de subir a nuestras redes sociales las obras creadas en Canva, diseñada para poder compartir con nuestro grupo de trabajo siendo una herramienta para uso institucional también.



3.1 Determinación del proceso de teletrabajo:

Se realizó un de reuniones de capacitación para compartir y evaluar procesos de teletrabajo efectivos, y fortalecer al equipo de trabajo en herramientas para el avance del trabajo en línea en la unidad de

Los pasos 8 pasos de implementación corresponden a:

- **Análisis inicial:**

El análisis inicial consiste en tomar en cuenta tres aspectos principales:

Formación de comité: es un grupo interno de la organización que se integra por 4 miembros que se encarguen de dirigir todo el proceso de teletrabajo.

Capacitación inicial de actores: se capacita a los actores que dirigirán en el proceso e implementación y proceso del uso de herramientas digitales.

- **Valoración de factibilidad delimitación para la implementación del teletrabajo.**

Definición de áreas en que se puede implementar el teletrabajo

Modalidad de teletrabajo: para el área de secretaria se determinó una modalidad de teletrabajo a tiempo parcial.

- **Análisis sistémico de puestos de trabajo:** se analizará cada una de las funciones que se pueden trabajar de forma en línea,

Disponibilidad de medios y tecnologías a utilizar en teletrabajo

- Equipos: Dispositivos electrónicos (computador, notebook, Tablet o similar), mouse y teclado.
 - Herramientas: Conexión a internet, medidas de protección de datos y medidas de supervisión y mantención de vínculo con el equipo de trabajo, licencias de software.
 - Materiales: Elementos de escritorio, alza notebook y pantalla auxiliar si fuera necesario.

- **Aspectos legales del proceso de implementación**

Código de trabajo

Modalidad de teletrabajo (parcial o total):

Tiempo de duración del acuerdo de teletrabajo (voluntariedad):

Horario de jornada laboral (Art. 22, Jornada ordinaria):

Tiempo de desconexión:

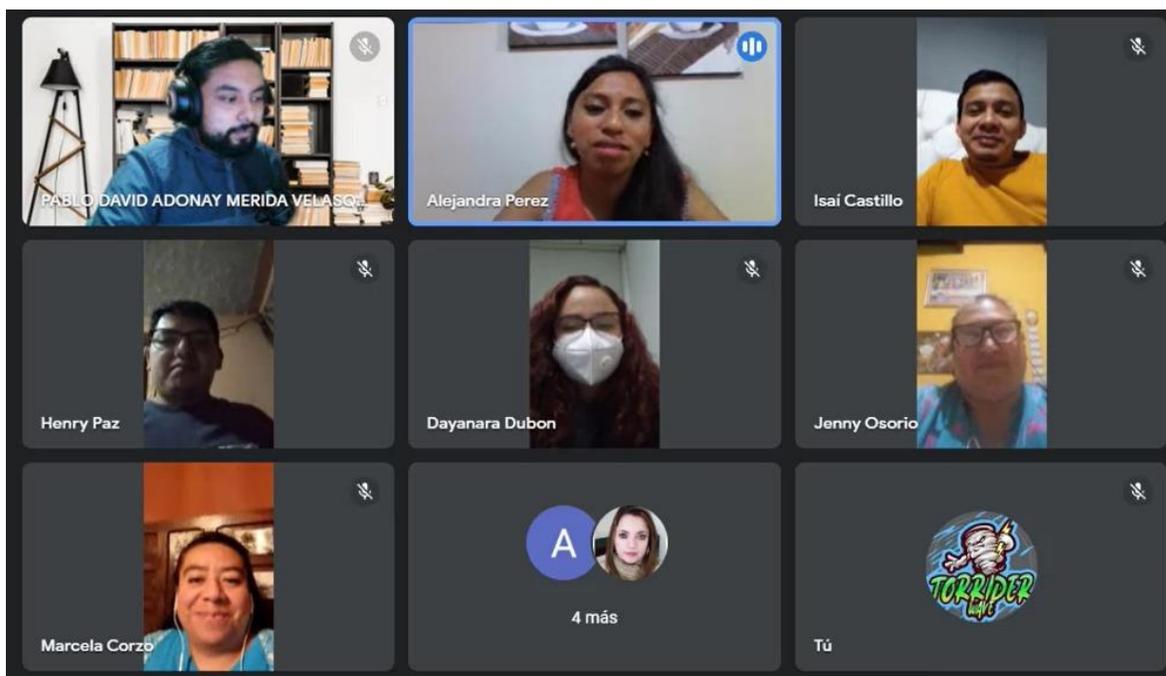
- **Formación de competencias para el teletrabajador**

Cada teletrabajador debe ser capacitado con respecto a las herramientas que debe utilizar para realizar teletrabajo, los riesgos a los que estará expuesto y estrategias de autocuidado asociadas.

Se sugieren contenidos mínimos a considerar en la capacitación:

- Buenas prácticas
- Seguridad de datos
- Uso de TICs
- Requisitos legales y salud y seguridad en el trabajo

Desarrollo de capacitación para implementación de herramientas y proceso de teletrabajo



En la sección de Registros Médicos, se facilitó una Tablet con sistema operativo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para poder enviar documentos de suspensión a los patronos vía whatsapp, hojas de traslado a otras unidades o correcciones de las mismas; con esto se pudo poner en práctica el uso de una herramienta colaborativa de teletrabajo facilitándole así a los pacientes el aviso oportuno de cada documento emitido en el hospital.

Periódicamente el personal de registros médicos recibe capacitaciones y cursos que eran de manera presencial, debido al confinamiento obligatorio todo esto se hizo vía Google Meet y Google forms así como los facilitadores utilizaban Canva para hacer las presentaciones de los cursos impartidos.

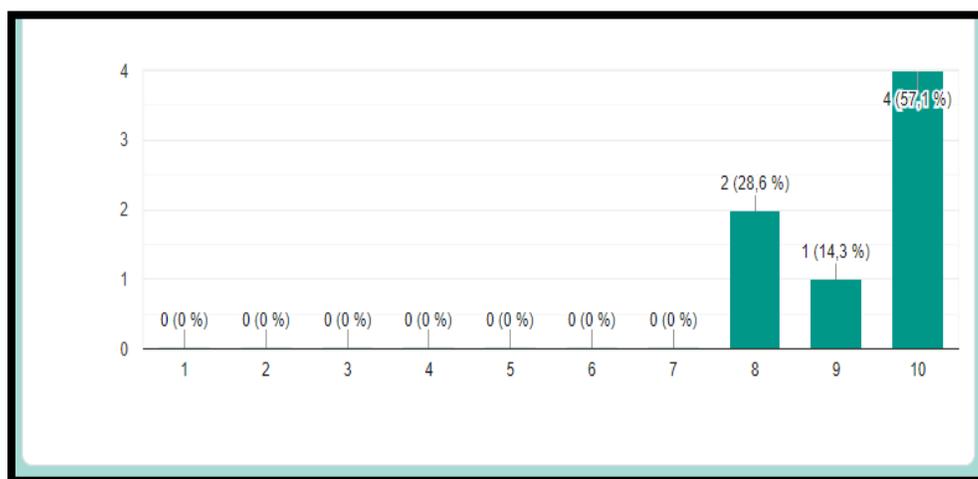
- **Implementación de piloto de teletrabajo:**

Se sugiere realizar un proceso de implementación paulatina, comenzando con un pilotaje del teletrabajo en un área determinada de la empresa, con un número limitado de trabajadores. Se aconseja tomar como referencia el check list (consideraciones claves y deseables) presentado en el paso 2, aquellas áreas que cumplan con la mayor cantidad de criterios, será un mejor candidato para el piloto.

La duración del piloto, el área seleccionada y los objetivos a evaluar al finalizar el proceso, debe ser establecido en coordinación entre el comité y los potenciales teletrabajadores/as. Los acuerdos deben establecerse por escrito para que queden claros para ambas partes.

Sobre la duración del piloto en específico, éste se debe fijar en base a las características propias de cada empresa, considerando sus necesidades y objetivos. De acuerdo a la experiencia nacional e internacional los pilotos de implementación de teletrabajo oscilan entre los 4 y 6 meses.

Grafica de evaluación del uso de herramientas en el proceso de teletrabajo



Fuente: Estudio de campo en el proceso de implementación del teletrabajo

Durante el piloto el comité de implementación debe mantener supervisión y recabar información tanto de los teletrabajadores, como de sus compañeros y jefaturas.

- **plan temporal de prueba de teletrabajo**

Acompañamiento del proceso: Este proceso debe estar orientado a la identificación de necesidades emergentes durante toda la extensión del piloto. Se debe poner especial atención al efecto sobre las personas que tiene el teletrabajo. Se sugiere establecer medios formales de acompañamiento en común acuerdo con el trabajador y protocolo de contacto.

Supervisión y gestión de teletrabajadores: Este proceso de evaluación debe considerar los criterios de gestión para acogerse a teletrabajo establecidos con los trabajadores asociados a horario de teletrabajo, condiciones del lugar en que se desarrolla el teletrabajo, medios de contacto, asignación de trabajo, capacitación de teletrabajadores, medidas de supervisión, mecanismos de vinculación y medición de cumplimiento de objetivos.

Identificación y evaluación de riesgos preliminar: De acuerdo a lo establecido en el reglamento normativo, se debe realizar una evaluación de riesgos organizacional, mental, físico y ambiental, además de generar acciones de control asociadas.

- **inicio final del proceso de teletrabajo:**

- Diseño del modelo de implementación
 - Condiciones de Salud y seguridad en el puesto de trabajo.

- **Monitoreo y evaluación del proceso:**

- Esta esta sección se realizarán evaluaciones periódicas de cada uno de los procesos anteriores para determinar el proceso e implementación del teletrabajo y sus herramientas.

5.16 SECCION III

5.16.1 Conclusión

Las herramientas tecnológicas han sido diseñadas para mejorar la vida y el trabajo a distancia cuando la ocasión lo requiera, dentro del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Occidente, específicamente en la sección de Ginecología y Obstetricia, se presentan

algunos inconvenientes por la Pandemia de Covid-19 haciendo que la labor de sus integrantes sea menos productiva debido al distanciamiento social, para ello entonces, se aporta un Manual de Herramientas Colaborativas el cual cuenta con cinco instructivos basados en herramientas colaborativas que se usan comúnmente y que mejoraran el trabajo en equipo de esta sección o departamento de servicio, mejorando la eficiencia y productividad por medio del Teletrabajo.

CONCLUSIONES

- El teletrabajo es una modalidad de trabajo más como la labor presencial, el uso de las tecnologías de la información y comunicación permite trabajar desde un lugar diferente ya sea en casa del trabajador, se hicieron adaptaciones y variaciones para la institución debido al distanciamiento social en las jornadas laborales de los empleados, debido a la pandemia Covid-19, sienta necesario la implantación de una modalidad que ayude a las tareas laborales que se tienen sin necesidad de estar presentes en el área correspondiente del Hospital.
- La importancia de la incorporación del teletrabajo en el empleo, permitirá mejorar las condiciones de trabajo, salud seguridad de los teletrabajadores, así como las cuestiones relacionadas con la conciliación entre la vida laboral y familiar.
- Se estableció el proceso efectivo y herramientas de teletrabajo que contribuyan a la gestión del talento humano, directamente con la productividad, trabajo en equipo, y comunicación, en la sección de registros médicos de Ginecología y obstetricia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del centro Hospitalario de Occidente.
- Se realizaron las diferentes herramientas colaborativas, que mejoren los procesos de productividad en la sección de registros médicos de Ginecología y obstetricia analizando el proceso de la situación operativa, realizando un Modelo de Propuesta de herramientas colaborativas de teletrabajo, para la mejora de la gestión del talento humano de en la sección de registros médicos de ginecología y obstetricia

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la institución considere el uso del Teletrabajo ya que es conveniente que tanto los jefes como trabajadores de la sección participen, sean informados y no excluidos debido al distanciamiento social, por la no capacitación y el no conocimiento sobre el manejo del teletrabajo
- Hacer buen uso de Las tecnologías de la información y la Comunicación que contribuyen eficazmente dentro del trabajo de cada colaborador.
- Utilizar los instructivos como apoyo en la mejora del Teletrabajo dentro de la sección donde se labore.
- Ser perseverante en el manejo de estas herramientas para mejorar el uso de las mismas.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Arroyo González, E. (2014). Desarrollo de un modelo de teletrabajo y su aplicación en la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad. Mexico .
- ✓ Arias O., A. (2014). EL TELETRABAJO, COMO MODALIDAD FORMAL DE TRABAJO, MEJORA LA PRODUCTIVIDAD LABORAL Y CALIDAD DE VIDA PARA LOS TRABAJADORES EN COLOMBIA. Bogotá D.C.
- ✓ Bolaños, R. M. (21 de Agosto de 2019). Teletrabajo en Guatemala, porqué todavía no es una tendencia (y que hacer para adoptarlo). Prensa Libre (periodico lider de Guatemala), pág. 3.
- ✓ Cataño Ramirez , S. L., & Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto del teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud del empleo . CES, Salud Pública , 2.
- ✓ Conecta DEL. (2015). Herramientas basicas para la comunicacion . ConectaDEL, 5.
- ✓ Dominquez Chavez , J. (2020). Entendiendo el teletrabajo . Venezuela .
- ✓ eclass. (2020). Teletrabajo y Metodologias agiles . eclass, 8.
- ✓ Felsing, E., & Runza , P. M. (2002). Productividad, un estudio de caso en un departamento de siniestros. CEMA.
- ✓ Gonzáles, J. (2020). Teletrabajo en Guatemala y cómo implementarlo . LEGALSA, 1.

- ✓ Guzmán , G., Velárdez , M., Funes , V., Sosa , J., Salmon , S., Damico , G., & Rodriguez , M. (2019). Teletrabajo decente en Argentina. Argentina : Direccion de Prensa y comunicaciones .
- ✓ Intranet. (2019). Manual de uso Google Forms. Intranet, 8.
- ✓ Jaramillo Perez, H. F. (2014). El teletrabajo: los beneficios de una forma de organizacion laboral moderna . Bogotá .
- ✓ Lorenzo García , R. (2006). A que se le denomina talento? Estado del arte acerca de su conceptualizacion . Intangible capital , 3.
- ✓ MKgabinete. (2019). HERRAMIENTAS COLABORATIVAS PARA GESTIONAR PROYECTOS. Marketingabinete, 6.
- ✓ Mokate, K. M. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad . Departamento de integracion y programas R.
- ✓ Oficina Movil . (2013). Manual de uso basico para aplicacion de Google Drive. Castilla La Mancha .
- ✓ Ortí, B. (s.f.). Las tecnologias de la informacion y comunicaci3n (T.I.C.). Unidad tecnologica educativa, 2-3.
- ✓ Osio Havrilux , L. (2010). El Teletrabajo: una opcion en la era digital. Observatorio Laboral , Venezuela, 106.
- ✓ Pascual Bravo. (2017). Manual de WhahtSapp. Herramientas b3sicas de apoyo, 10.
- ✓ Plasencia Llanos, V. (2017). Ser humano: un proyecto inconcluso . Ecuador : Abyayala Quito Ecuador.

- ✓ Portafolio . (2018). Nuevas tecnologías y formas de trabajo en Latinoamérica . Portafolio , 2.
- ✓ Puentes Gómez, S. M. (2018). Modelo de negocio para implementar una bolsa de empleo basada en el teletrabajo en Santander. Bucaramanga: UNAB.
- ✓ Ramirez. (s.f.). Introducción a la gestión . UPV.
- ✓ Saco Barrios , R. (s.f.). El teletrabajo . Derecho Puc .
- ✓ Sanchez Duarte , E. (2007). Las tecnologías de la informacion y la comunicación (TIC) desde una perspectiva social . Revista electronica Educare , 2.
- ✓ SENA. (2012). Teletrabajo para empleado, Aspectos generales del Teletrabajo. MinTic.
- ✓ Sistemas Informaticos Virtuales. (2020). Manual de Google Calendar . Cajamarca.
- ✓ Social, I. G. (2017). Manual de Organizacion de la Gerencia . Guatemala .
- ✓ Teletrabajo en Guatemala. (2020). Inteligencia comercial para el mercado inmobiliario , 1.
- ✓ Tipos de teletrabajadores . (2019). Universa EC, 1.
- ✓ Vallejo Chávez , L. M. (2016). Gestión el talento humano. Ecuador : AvalESPOCH.
- ✓ Idalberto Chiavenato. México (2009). Gestión del Talento Humano

ANEXOS
Boleta de Encuesta Digital
ENCUESTA TELETRABAJO IGSS

Estimado profesional, para el desarrollo del trabajo de investigación se pretende determinar el impacto generado por la implementación del Teletrabajo. Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico manifiesto que la información que usted amablemente comparta es de carácter ANÓNIMO.

Datos Los datos que a continuación contestaras son de carácter anónimo y únicamente se utilizara con fines de investigación profesional

Datos personales

1. Puesto laboral que tiene dentro de la institución

2. Genero:

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

3. Rango de edad (en años)

Marca solo un óvalo.

- 20 – 25
- 26 – 30
- 31 – 35
- 36 – 40
- 41 en adelante

4. Tiempo de laborar en la Institución (en años)

Marca solo un óvalo.

- 0 – 5
- 6 – 10
- 11 – 20
- 20 en adelante

Instrucciones

En la escala del 1 al 4 marque la opción el número que mejor represente el grado en el grado en que está dentro de la Institución, con las siguientes opciones donde 4 (totalmente de acuerdo) 3 (De acuerdo) 2 (en desacuerdo) y 1 (totalmente en desacuerdo)

Eficiencia

5. 4. Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de forma eficiente

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
- 3
- 2
- 1
-

No aplica para mi puesto

6. 5. Su jornada laboral le permite alcanzar a realizar las actividades programadas

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplica para mi puesto

7. 6. Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para la realización de su gestión

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplica para mi puesto

Productividad

8. 7. Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplican a mi puesto

9. 8. Considera que su gestión es oportuna frente a las necesidades del área

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplican a mi puesto

10. 9. Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplican a mi puesto

Absentismo

11. 10. Cumple Usted con los horarios establecidos para el inicio de sus actividades en la jornada laboral

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplican a mi puesto

12. 11. Reporta sus incapacidades médicas a la institución cada vez que se presentan

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
- 3
- 2
- 1
- No aplican a mi puesto

13. 12. Gestiona los tiempos de descanso establecidos durante la jornada laboral

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
- 3
- 2
- 1
- No aplican a mi puesto

Calidad de vida

14. 13. Percibe por parte de la institución reconocimiento por la gestión que realiza

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
- 3
- 2
- 1
- No aplican a mi puesto

15. 14. Tiene oportunidades de incrementar su desarrollo de actividades, aptitudes y actualización de conocimientos

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplican a mi puesto

16. 15. La institución es flexible en cuanto a las necesidades que tiene usted como trabajador

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplican a mi puesto

Gestión administrativa

17. 16. Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
 3
 2
 1
 No aplican a mi puesto

18. 17. Los jefes y superiores escuchan sus observaciones y comentarios

Selecciona todos los que correspondan.

- 4
- 3
- 2
- 1
- No aplican a mi puesto

19. 18. Le dieron a conocer sus actividades a desarrollar en el puesto de trabajo

Marca solo un óvalo.

- 4
- 3
- 2
- 1
- No aplican a mi puesto

20. 19. Conoce los beneficios que recibe por parte de la empresa por tener contrato como teletrabajador *Marca solo un óvalo.*

- SI
- NO
- No aplican a mi puesto

Teletrabajo

21. 20. Conoce la diferencia contractual que existe entre el teletrabajo vs trabajo tradicional en esta institución *Marca solo un óvalo.*

- SI
- NO
- No aplican a mi puesto

22. 21. Mencione cuál considera que es la característica más relevante de gestión del teletrabajo

23. 22. Considera que el teletrabajo genera beneficios económicos a quienes lo ejercen *Marca solo un óvalo.*

- SI
- NO
- No aplican a mi puesto

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios